



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Control de bienes y gestión por procesos, Red de salud
VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana, 2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en gestión pública**

AUTORA:

Br. Nancy Edith Agurto Castro

ASESOR:

Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Nancy Edith Agurto Castro, cuyo título es: "Control de bienes y gestión por procesos, Red de salud VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana, 2016."

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 dieciséis.

Lima, San Juan de Lurigancho 22 de Agosto del 2017



Dr. José Luis Valdez Asto
PRESIDENTE



Mg. Noemi teresa Julca Vera
SECRETARIO



Dr. Johnny Heredia Farfán Pimentel
VOCAL

 Elaboro	 Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 Aprobó Vicerrectorado de Investigación
--	---	--------	--	---

Dedicatoria

A mis queridos padres, hermanos y sobrinas familiares por su apoyo moral y espiritual en el logro de mis objetivos, por brindarme su constante motivación haciendo posible llegar a la meta con éxito en la vida.

Agradecimiento

Al Dr. Doctor Johnny Félix Farfán Pimentel,
por su valioso apoyo y orientación profesional
durante el desarrollo de la presente
investigación.


Declaración de autenticidad

Yo, Nancy Edith Agurto Castro, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 08036799, con la tesis titulada: Control de bienes y gestión por procesos, Red de salud VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana, 2016, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: San Juan de Lurigancho, 15 de marzo del 2017



Nombres y apellidos: Nancy Edith Agurto Castro

DNI N° 08036799

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado: Control de bienes y gestión por procesos, Red de salud VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana, 2016.

En este trabajo de investigación se describe los hallazgos de investigación, la cual tuvo como objetivo conocer la relación que existe entre el Control de bienes y gestión por procesos, Red de salud VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana, 2016; con una muestra de 293 servidores de la Red de Salud VES_LPP y se evaluó utilizando el instrumento de medición del cuestionario validado por expertos en investigación científica.

El estudio está compuesto por siete secciones, en el primero denominado introducción describe el problema de investigación, justificaciones, antecedentes, objetivos e hipótesis que dan los primeros conocimientos del tema, así como fundamenta el marco teórico, en la segunda sección presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección se da a conocer el tratamiento estadístico e interpretación de cuadros, tablas y figuras, el análisis descriptivo de las variables, la prueba de hipótesis y los aspectos éticos consideradas en la elaboración de la presente tesis, en la cuarta sección presenta los resultados, seguidamente en la quinta sección presenta la discusión del tema, para en la sexta sección exponer las conclusiones y recomendaciones, en la séptima sección se adjunta las referencias bibliográficas y demás anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Resumen	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística.....	19
1.3. Justificación.....	28
1.4. Problema.....	29
1.5 Hipótesis.....	32
1.6 Objetivos.....	32
II. MARCO METODOLÓGICO	34
2.1 Variables.....	35
2.2. Operacionalización de variables.....	36
2.3. Metodología.....	38
2.4. Tipo de estudio.....	38
2.5. Diseño.....	38
2.6. Población, muestra y muestreo.....	39
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
III. RESULTADOS	48
3.1 Análisis descriptivo de los resultados	49
3.2. Resultado de las Tablas cruzadas	57

3.3 Contrastación de la Hipótesis	61
IV. DISCUSIÓN.....	66
V. CONCLUSIONES	71
VI. RECOMENDACIONES	73
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
VIII. ANEXOS	81

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de la variable: Control de bienes</i>	36
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable: Gestión por procesos</i>	37
Tabla 3 <i>Distribución de la población</i>	40
Tabla 4 <i>Distribución de la muestra</i>	41
Tabla 5 <i>Análisis de confiabilidad: Gestión de procesos en los bienes muebles</i>	44
Tabla 6 <i>Análisis de confiabilidad: Control de bienes muebles</i>	45
Tabla 7 <i>Valores obtenidos por el coeficiente de Alfa de Cronbach</i>	46
Tabla 8 <i>Rango de valor de Alfa de Cronbach</i>	46
Tabla 9 <i>Variable 1: Control de bienes muebles.</i>	49
Tabla 10 <i>Dimensión 1: Medición.</i>	50
Tabla 11 <i>Dimensión 2: Comparación</i>	51
Tabla 12 <i>Dimensión 3: Toma de acciones administrativas.</i>	52
Tabla 13 <i>Variable 2: Gestión de procesos en los bienes muebles.</i>	53
Tabla 14 <i>Dimensión 1: Procesos estratégicos.</i>	54
Tabla 15 <i>Dimensión 2: Procesos operativos o misionales.</i>	55
Tabla 16 <i>Dimensión 3: Proceso de apoyo o soporte.</i>	56
Tabla 17 <i>Control de bienes muebles según la gestión de procesos.</i>	57
Tabla 18 <i>Medición de bienes muebles según la gestión de procesos.</i>	58
Tabla 19 <i>Comparación de bienes muebles según la gestión de procesos.</i>	59
Tabla 20 <i>Toma de acciones administrativas de bienes muebles según la gestión de procesos.</i>	60
Tabla 21 <i>Correlación entre el control y la gestión de procesos de los bienes muebles.</i>	61
Tabla 22 <i>Correlación entre la medición y la gestión de procesos de los bienes muebles.</i>	62
Tabla 23 <i>Correlación entre la comparación y la gestión de procesos de los bienes muebles.</i>	63
Tabla 24 <i>Correlación entre la toma de acciones administrativas y la gestión de procesos de los bienes muebles.</i>	64
Tabla 25 <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov</i>	65

Lista de figuras

Figura 1	Tipos de procesos	24
Figura 2	Control de bienes muebles.	49
Figura 3	Medición.	50
Figura 4	Comparación.	51
Figura 5	Toma de acciones administrativas.	52
Figura 6	Gestión de los procesos en los bienes muebles.	53
Figura 7	Procesos estratégicos.	54
Figura 8	Procesos operativos o misionales.	55
Figura 9	Proceso de apoyo o soporte.	56
Figura 10	Control de bienes muebles según la gestión de procesos.	57
Figura 11	Medición de bienes muebles según la gestión de procesos.	58
Figura 12	Comparación de bienes muebles según la gestión de procesos.	59
Figura 13	Toma de acciones administrativas de bienes muebles según la gestión de procesos.	60

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado: Control de bienes y gestión de procesos, Red de salud VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana, 2016. Tuvo como problema general la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre el control de bienes y la gestión por procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016?, y como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el control de bienes y la gestión por procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016.

En el aspecto metodológico el trabajo de investigación fue de tipo básica. El nivel es descriptivo, correlacional y el diseño es no experimental de corte transversal. La población fue delimitada por el personal los servidores de la red de salud VES- Lurín-Pachacamac-Pucusana. La muestra fue de tipo probabilístico aleatorio simple que equivale a 293 personas.

Se aplicó el estadístico Rho de Spearman para determinar la correlación entre las variables, donde existe una relación positiva y significativa entre las variables con Rho de Spearman de 0.939 lo cual indica una correlación alta entre las variables control de bienes y gestión de procesos y $p = 0000 < 0.01$.

Palabras clave: Control de bienes, medición, comparación, toma de acciones administrativas y gestión por procesos.

Abstract

The present research work entitled: Control of goods and process management, VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana Health Network, 2016. The following question arose as a general problem: What is the relationship between the control of goods and process management? of the movable assets of the health network of VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016 ?, and as a general objective: To determine the relationship that exists between the control of goods and the management by processes of the personal property of the health network of VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016.

In the methodological aspect, the research work was basic. The level is descriptive, correlational and the design is non-experimental cross-sectional. The population was delimited by the staff of the VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana health network. The sample was a simple random probabilistic type that is equivalent to 293 people.

The Spearman's Rho statistic was applied to determine the correlation between the variables, where there is a positive and significant relationship between the variables with Spearman's Rho of 0.939 which indicates a high correlation between the goods control and process management variables and $p = 0000 < 0.01$.

Keywords: Control of goods, measurement, comparison, taking of administrative actions and management by processes.

I. INTRODUCCIÓN

El mundo tecnológico y estructural es la función de la administración, así como control es necesario en todos sus ámbitos, lados y escalas es primordial para el desarrollo corporativo y gerencial de una organización. Así mismo es preciso señalar que la gestión por procesos se relaciona directamente con el control porque busca y asegura que todas las técnicas de una organización se desplieguen de manera coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general); cada uno de estos puntos es sumamente trascendental, principal e importante para la realización de producción de servicios en las organizaciones. El control es inherente a todos los procesos ya que permite medir el desempeño como se realiza el trabajo, comparar si se viene desarrollando acorde a lo planificado, es decir comprueba si se logró el objetivo de la organización o existen desviaciones que deben ser corregidas, esto nos permitirá tomar decisiones acertadas ya que nos encontramos en un mercado competitivo, debido a los factores del entorno el mundo cambia constantemente y debemos adaptarnos a los cambios y necesidades de nuestros clientes los pacientes. El control es uno de los pasos más importantes dentro del proceso administrativo, ya que en éste, se observan todas las irregularidades que se presentaron en el proceso y facilita que se vuelvan a hacer de acuerdo a su planeación. Toda organización formal, requiere para un óptimo desarrollo considerar al control y la gestión por procesos como los elementos que determinan el logro de sus metas, por esta razón la eficiencia de las organizaciones está supeditado a la manera cómo se pueda gerenciar logrando el mejor desempeño del personal y la óptima utilización de los recursos.

El presente trabajo de investigación en el primer capítulo trata de los aspectos básicos como el aporte de investigaciones realizadas por investigadores de las universidades nacionales e internacionales los mismos que nos brindan un aporte teórico y metodológico a la presente tesis. Así mismo se presenta la fundamentación científica donde se da a conocer el marco teórico en la que se presentan los fundamentos teóricos, las concepciones y enfoques sobre las variables y la definición de términos básicos de Control de bienes y gestión de procesos, Red de salud VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana, 2016, la justificación teórica, práctica, metodológica y axiológica que se ha asumido para la realización del estudio; también se presenta el problema. En el segundo capítulo se da a conocer la metodología del estudio, donde se presenta el método de investigación, el tipo de estudio, el diseño de investigación, las variables, la población y muestra, las técnicas e instrumento

de recolección de datos, el método de análisis, la validez de los mismos y la prueba de correlación. En el tercer capítulo se da a conocer el tratamiento estadístico e interpretación de tablas y figuras y el análisis descriptivo de las variables, la prueba de hipótesis y los aspectos éticos considerada en la elaboración de la presente tesis.

En el cuarto capítulo se presentan la discusión de los resultados que permite la contrastación de los datos con el aporte del marco teórico de las variables de estudio. En el quinto capítulo las conclusiones del trabajo de investigación, donde se refleja el logro de los objetivos propuestos y la comprobación de hipótesis planteadas. En el sexto capítulo se presentan las recomendaciones para fortalecer el Control de bienes y Gestión por procesos. En el séptimo capítulo se da a conocer la referencia bibliográfica consultada para esta investigación y finalmente se presentan los anexos respectivamente. Con el desarrollo de la presente tesis sirva de base para los estudiantes de pregrado y postgrado de la Universidad César Vallejo y para futuras investigaciones en el campo de la Gestión Pública.

1.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Teniendo algunos antecedentes internacionales como la de Aveiga y Jaime (2016), quienes realizaron la investigación de tesis titulada Diseñar un modelo de gestión por procesos para el control de los activos fijos y bienes de control en la Unidad de Negocios Guayaquil de la empresa TAME ep, dicho estudio fue realizado, con el objetivo de establecer un esquema que controle de manera eficaz el manejo de los inventarios de activos fijos en la empresa TAME ep, el tamaño de la muestra fue de 131 personas, las técnicas de recolección fueron la encuesta y la entrevista, el estudio fue descriptivo no experimental. El marco teórico estuvo sustentado en la teoría de la Gestión en Procesos. Concluyó que a fin de que exista un adecuado control de los activos fijos, los mismos debían aparecer en los reportes de manera formal y justificar las compras con documentos, así mismo debía existir responsabilidad de parte del personal de la empresa de hacer uso adecuado de los bienes y se necesitaba implantar un manual que estableciese procedimientos que regulen la entrega, las sanciones y obligaciones derivadas de la tenencia de activos.

Además se tiene la investigación realizada por Nardi (2016), *Levantamiento de procedimientos para la compra, venta y baja de activos fijos*; su investigación fue de carácter cualitativo-cuantitativo recogió información mediante encuestas para cuantificar, medir y graduar los resultados en los procedimientos de adquisición, venta y baja de los activos fijos de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeralda (PUCESE). En su investigación aplicó: El método deductivo para obtener las conclusiones partiendo de lo general a lo particular detectando los problemas existentes en el departamento de activos de la PUCESE y formulando posibles soluciones. Para conocer la problemática y plantear la solución al problema aplicó el método inductivo. Los acontecimientos, información o situación encontrada se determinaron a través del método analítico Universo y muestra Se aplicó la encuesta a: 76 docentes a tiempo completo, 75 trabajadores administrativos y de servicios, no realizó muestreo encuestó a todo el universo. El cuestionario de la encuesta aplicado permitió identificar los problemas y necesidades que se presentan en el proceso de compra, venta y baja de los activos: La investigación se sustenta en la teoría administrativa, Concluyó que la gestión en los procedimientos para la compra, venta y baja de activos fijos y control presenta debilidad, a pesar de existir un manual de administración de PUCESE desconoce las políticas y procedimientos por falta de socialización.

Como también, Cochea (2013), realizó la investigación titulada “El control interno de bienes y la gestión administrativa de la empresa municipal de construcción vial (Emuvial E.P.) periodo 2012-201”, con el objetivo de evaluar la aplicación de las normas de control interno de bienes, mediante la utilización de indicadores que permitan determinar la eficiencia, eficacia y economía en la gestión administrativa de la empresa municipal de construcción vial Emuvial E.P. en el periodo 2012-2013. Se realizó un estudio, descriptivo, bibliográfico y de campo relacionado con el control de los bienes. Para efecto del presente estudio se aplicó los instrumentos o técnicas a los 48 Empleados del total de 55. El investigador arribó a las siguientes conclusiones: a) Es evidente que hay una falta del Control Previo y Concurrente en las diferentes operaciones administrativas y financieras, que se puede provocar responsabilidades por acción u omisión b) Se detecta como falencia de la administración la falta de seguimiento o evaluaciones de la aplicación de las Normas de Control Interno, por lo tanto no permite al proceso reaccionar en forma dinámica, dar soluciones que el caso así lo amerite.

Antecedentes nacionales

En ese sentido De la Cruz y Delgado (2017) , realizaron la investigación titulada “Influencia del Control Interno Previo y Simultaneo en los Procesos de Adquisición de bienes y contratación de servicios de la caja Maynas, Periodo 2010-2014”, con el objetivo general de analizar la influencia del control interno previo y simultáneo en los procesos de adquisición de bienes y contratación servicios de la Caja Maynas, periodo 2010-2014, la población estuvo conformada por todos los expedientes de contratación de la Caja Maynas siendo un total de 292 expedientes. El diseño fue No Experimental, y el estudio correlacional. La investigación se sustenta en la teoría de la gestión por resultados y las normativas de control interno. Se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único y en una de sus conclusiones menciona que el Control Interno Previo y Simultáneo se debe aplicar por lo menos al 25% de los procesos de adquisición de bienes y contratación de servicios. Pero, de manera obligatoria, a todos aquellos procesos que sean iguales o mayores a S/ 500,000.00. Con ello se busca asegurar la corrección de los procesos y el uso óptimo de los recursos de la institución.

Teniendo algunos antecedentes nacionales como la de Aquipucho (2012) realizó la investigación titulada: “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”, con el objetivo general de analizar y mejorar el sistema de control interno en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua - Reynoso, en el período 2010-2012. La investigación fue del tipo no experimental, debido a que no se puede realizar cambios deliberadamente a las variables independientes. Es una investigación en la que se observan los fenómenos tal y como se presentan en la realidad con la finalidad de posteriormente ser motivo de análisis; asimismo, se observan situaciones ya existentes no originadas por el investigador. La población de estudio comprende los procesos de selección de bienes y servicios llevados a cabo por la entidad que asciende a un número de (85) expedientes de Contratación. Se aplicó la entrevista a (30) funcionarios que forman parte de las diferentes áreas de la Municipalidad, .se hizo una selección estratificada del número de procesos, al 95 % de confianza y un error de 0.05. La investigación se sustentó en las teorías de la administración y en la gestión de procesos. De acuerdo a los resultados obtenidos existe

una gran influencia entre el control Interno y los procesos de contrataciones y adquisiciones se encuentra íntimamente ligadas a políticas públicas y de gestión.

Del mismo modo Revilla (2014), realizó la investigación titulada “Control de inventario de bienes muebles en la gerencia regional de salud, Arequipa, 2010”, con el objetivo de identificar y verificar las debilidades del control en el proceso de toma de inventarios de los bienes muebles. El tipo de investigación que se aplica es documental y de campo y su nivel de investigación es descriptivo. La investigación se sustentó en las teorías de la nueva gestión pública y las adquisiciones. Las conclusiones son: (a) el proceso de verificación en el control de inventarios de bienes muebles es regular; (b) el proceso de tasación en el control de inventarios de bienes y muebles es deficiente; (c) el proceso de codificación es el control de inventarios de bienes muebles es deficiente; (d) el proceso de etiquetado en el control de inventarios de bienes y muebles es deficiente; (e) el proceso de regularización en el control de inventarios de bienes muebles es deficiente; y (f) el proceso de conciliación en el control de inventarios de bienes muebles es deficiente.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

Control de bienes

Desde tiempos antiguos, el hombre ha tenido la necesidad de control, en los antiguos imperios el desarrollo de las matemáticas permitió de alguna manera el control de la producción, de la demografía, de los impuestos, desde esos tiempos estuvo presente el poder de control en los seres humanos.

Por la arqueología se ha descubierto y comprobado como en la Mesopotamia, Egipto, Babilonia que hubo documentos contables que pertenecen a la contabilidad de los templos y son propios de una economía agraria, es esta contabilidad se especificaba los beneficios económicos que el estado administraba; hacían cuentas sometidas a un riguroso control.

Según la RAE (2014) la palabra control proviene del Fr. Contrôle con significados de comprobación, inspección, fiscalización, intervención.

Según el manual de procedimientos del control patrimonial; el control de bienes y muebles concierne a un proceso sistemático que comprende el conjunto de disposiciones, normas, políticas, métodos y procedimientos que rigen en toda actividad administrativa y financiera. Conlleva las acciones necesarias para vigilar y verificar que los recursos humanos, materiales y financieros de un organismo sean administrados en forma correcta, eficiente, efectiva y económica para lograr los fines y metas de acuerdo con lo planeado. (p. 8)

Respecto al control de bienes, Chiang (2010) definió como:

La función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. Implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas. El control facilita el logro de los planes, aunque la planeación debe preceder del control. Los planes no se logran por si solos, estos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con las metas específica después se verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes. (p. 131)

El autor refiere que administrar es comparar las acciones ejecutadas con las acciones establecidas en el plan de una organización, a fin de rectificar errores además menciona que efectuar un plan es posible gracias al control, los gerentes ejecutan las acciones mediante planes, ya que ellos guían el curso de acción a seguir.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) definió el control como:

La función gerencial de control es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren, y se relaciona estrechamente con la función de planear; de hecho, algunos autores sobre administración consideran que estas funciones no pueden separarse, aunque es sensato distinguirlas conceptualmente y por ello se analizan de manera independiente en las partes segunda y sexta del libro; sin embargo, planear y controlar pueden considerarse como unas tijeras que no funcionan a menos que

cuenten con sus dos hojas. Sin objetivos y planes, el control no es posible porque el desempeño debe medirse frente a los criterios establecidos. (p. 496)

Los autores señalan que no se puede efectuar el control sin tener un plan, la conexión entre control y planificación es fuerte, el plan contiene los parámetros bajo los cuales se mide el nivel de desempeño y medir el desempeño y corregir los errores es el objetivo del control.

Normas de Control Interno (2006) definió a los controles sobre:

El acceso a los recursos o archivos: el término control como el acceso a los recursos o archivos debe limitarse al personal autorizado que sea responsable por la utilización o custodia de los mismos. La responsabilidad en cuanto a la utilización y custodia debe evidenciarse a través del registro en recibos, inventarios o cualquier otro documento o medio que permita llevar un control efectivo sobre los recursos o archivos. (p.21)

Comentarios:

Primero: El acceso a los recursos y archivos se da de dos maneras: (i) autorización para uso y (ii) autorización de custodia. Segundo: La restricción de acceso a los recursos reduce el riesgo de la utilización no autorizada o pérdida. El grado de restricción depende de la vulnerabilidad de los recursos y el riesgo percibido de pérdida o utilización indebida. Asimismo, deben evaluarse periódicamente estos riesgos. Por otro lado, para determinar la vulnerabilidad de un recurso se debe considerar su costo, portabilidad y posibilidad de cambio (p. 21).

Hernández y Ortiz (2005), afirmaron que:

El control, desde una concepción general, es bastante intuitivo, llevando aparejada la idea de supervisión, de comprobación, es decir, implica la acción de comparar un suceso con una norma. En la esfera de las organizaciones económicas, la concepción de control también está relacionada con la idea de comparación y de supervisión, tomando mayor fuerza cuanto más se avanza en el proceso de descentralización de las actuaciones, pudiéndose distinguir dos funciones: la directiva y la evaluativa. En la primera de ellas, entendemos que “el control en una

organización es la función que asegura el dominio, gobierno o regulación de la misma, de forma que se alcancen los resultados-objetivos predeterminados, cumpliendo los programas establecidos. (p. 1)

Para Robbins y Coulter (2000), expresaron que el control es el proceso de monitoreo, comparación, y corrección del desempeño laboral. Todos los gerentes deberían controlar, aun cuando piensen que sus unidades están trabajando según lo planeado” (p. 398).

Dimensiones de la variable: Control.

Según Robbins y Coulter (2000) expresaron:

El proceso de control es un proceso de tres pasos en el que se mide el desempeño real se compara éste contra un estándar y se toman acciones administrativas para corregir cualquier desviación o para hacerse cargo de los estándares inadecuados.

El proceso de control da por hecho que ya existen estándares de desempeño, y así es. Son los objetivos específicos creados durante el proceso de planeación (p.408)

Dimensión de medición.

Robbins y Coulter (2000) establecieron que para determinar lo que es el desempeño real un gerente debe:

Primero obtener información al respecto. Por lo tanto, el primer paso en el control es la medición. Los enfoques que los gerentes empleen para medir y reportar el desempeño real son las observaciones personales, los reportes estadísticos, los reportes orales y los reportes escritos (p.291)

Por su parte, Koontz (2012), considera que la medición de desempeño “se debería hacer anticipadamente para dividir las desviaciones antes de que esta ocurra y corregir, se tiene que estar alerta y descubrirse lo tan pronto posible” (p.496).

Dimensión de comparación.

Robbins y Coulter (2000) indicó “el paso de comparación determina la variación entre el desempeño real y un estándar. Aun cuando se puede esperar alguna variación en el desempeño en todas las actividades, es crítico determinar un rango de variación aceptable” (p. 409).

Para Koontz, et al. (2012) definió que “los estándares son puntos de referencia respecto de los cuales se mide el desempeño real o esperado” (p. 499); en condiciones simples un

administrador puede controlar mediante la observación sin embargo en la vida real esto no es tan simple, por lo tanto debe determinar los puntos claves, estos punto son claves para el control, y le permite ampliar su ámbito de administración.

Dimensión de toma de acciones administrativas.

Robbins y Coulter (2000) indicó:

Los gerentes pueden elegir de entre tres cursos de acciones posibles: (a) el término “no hacer nada” se explica solo; (b) Corregir el desempeño real: dependiendo de cuál sea el problema, un gerente podría llevar cabo diferentes acciones correctivas; y (c) Revisar el estándar: en algunos casos puede ser el resultado de un estándar poco realista. Una meta muy baja o muy alta. En este caso, el estándar, no el desempeño necesita una acción correctiva. Si el desempeño sobrepasa consistentemente la meta, entonces el gerente debe analizar si la meta es demasiado fácil y necesita elevarse. (p. 410)

Gestión de procesos.

El enfoque de gestión de procesos es una disciplina aun en formación, más que definición nos interesa saber la finalidad, la gestión son acciones para lograr algo, y los procesos como una mínima y detallada serie de pasos que se planifica seguir para lograr algo con eficiencia y eficacia.

Bravo (2011) definió que la gestión de procesos es:

Una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores. (p. 9)

La gestión de procesos involucra a todos, no solo el objetivo es aumentar y mejorar la productividad, también se considera el grupo de interés, como lo define Guía de calidad “En base a la gestión de procesos, tenemos que tener muy claro qué es lo que quieren nuestros clientes y demás grupos de interés, y en función de sus requisitos, identificar, definir y desarrollar los procesos necesarios para conseguir los objetivos” (parr. 2).

Es viable que toda actividad sea diseñada como un proceso, y es tomado cuenta desde un inicio, una transformación o acción y una salida. Para el Ministerio de Fomento España (2005), expresó que cualquier actividad, o conjunto de actividades ligadas entre sí, que utiliza recursos y controles para transformar elementos de entrada (especificaciones, recursos, información, servicios,...) en resultados (otras informaciones, servicios,...) puede considerarse como un proceso. Los resultados de un proceso han de tener un valor añadido respecto a las entradas y pueden constituir directamente elementos de entrada del siguiente proceso. (p. 6).

Según ISO 9000 (2000) expresó que para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso, la identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos.

Hammer (citado por Bravo 2011) aportó una definición parecida “Un proceso es una serie organizada de actividades relacionadas, que conjuntamente crean un resultado de valor para los clientes” (2006, p.68). Esta situación no es tan habitual sobre todo en el sector público a donde se quiere aproximar estas bases teóricas, para la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública CICGP (2008) sobre la gestión por procesos indica lo siguiente:

Los órganos y entes públicos orientarán sus actividades al desarrollo de una estrategia en términos de procesos, basada en datos y evidencias, definiendo objetivos, metas y compromisos a alcanzar. La adopción de una gestión por procesos permite la mejora de las actividades de la administración pública orientada al servicio público y para resultados. A los efectos de la calidad en la gestión pública, los procesos constituyen una secuencia ordenada de actividades, interrelacionadas, para crear valor añadido. (p. 16)

Según la normatividad expresada en el D.S. N° 004-2013-PCM establece entre los objetivos específicos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2013): “Implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa

en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas” (p. 7).

Además, precisa entre los Componentes de la Gestión Pública orientada a Resultados:

El Diario Oficial el Peruano. (2013). Gestión por procesos:

Una gestión al servicio del ciudadano necesariamente deberá cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en las “cadenas de valor” de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, dados los recursos disponibles. Los procesos son definidos como una secuencia de actividades que transforman una entrada o insumo (una solicitud de un bien o servicio o ambos) en una salida (la entrada del bien o servicio o ambos) añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena (mejores condiciones de calidad/precio, rapidez, facilidad, comodidad, entre otras). (p.9)

Dimensiones de la variable gestión de procesos.

El documento orientador en base al D.S. N° 004-2013-PCM cita tres dimensiones que se tomaran como referentes “tres tipos de procesos dentro de las organizaciones, los que dan forma a la representación gráfica del Mapa de Procesos: los estratégicos, los operativos o misionales y los de apoyo o soporte” (p.5).



Figura 1 Tipos de procesos

Dimensión 1: Procesos estratégicos.

Según la Presidencia del Consejo de Ministros, manifestaron que “son los procesos relacionados a la determinación de las políticas, estrategias, objetivos y metas de la entidad, así como asegurar su cumplimiento” (p.5).

Según Marchione (2007), manifestó que el proceso estratégico “fija los objetivos tácticos para la acción, los cuales serán alcanzados sobre la base de un proceso planificado y administrado, a través de la coordinación y el control operativo” (p.38).

Para Beltrán et. al. (2002), definieron como “aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y, principalmente, al largo plazo. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores clave o estratégicos” (p. 22). Bajo este concepto los autores divergen con la posición de Marchione. Es común establecer la estrategia y la planificación como 2 conceptos complementarios.

Dimensión 2: Procesos operativos o misionales.

Según la Presidencia del Consejo de Ministros “Son los procesos de producción de bienes y servicios de la cadena de valor, denominado también Proceso de Realización, Clave o Core Business” (p. 5).

Según Guerrero (2011) los proceso operativos es la transformación de los “recursos en el producto/servicio aportándoles valor, es decir conforme a los requisitos del cliente tanto interno como externo. Es la razón de ser de la organización, sin las cuales no tendrían sentido. Son los responsables de lograr los objetivos empresariales” (p.15).

Aquí se consideran que los procesos de control de bienes, el proceso logístico, el proceso de atención al usuario son ejemplos de procesos operativos.

Para Macedo, Arias y Manrique (2011) los procesos operativos y misionales “indica que están en línea con el objetivo supremo de la organización, o sea su misión”. La dinámica organizacional depende de ese proceso donde basa sus operaciones y emplea sus recursos (p. 6).

En resumen podemos decir que el proceso operativo o misional concierne a todo los procesos de bienes y servicios sin perder de vista la misión empresarial.

Dimensión 3: Proceso de apoyo o soporte.

Según la Presidencia del Consejo de Ministros “Se encargan de brindar apoyo o soporte a los procesos operativos o misionales” (p. 5).

Para Macedo, et al. (2011) los procesos de apoyo o soporte “están en función de garantizar la actividad de la organización” (p. 6). Estos son todos los recursos que se necesita para asegurar las actividades, concierne a los recursos humanos, logísticos y tecnológicos.

Bases teóricas de la variable gestión de procesos.

Según Ruiz, Almaguer, Torres y Hernández (2014), manifestaron las nociones de calidad y procesos están presentes desde principios de la historia, en la etapa preindustrial o época artesanal, el hombre demandaba hacer las cosas a cualquier costo, al procurar satisfacer con su trabajo su orgullo personal y al comprador. Para el artesano, el hecho de que su trabajo tuviera o no calidad dependía totalmente del cliente. La gestión de la calidad evoluciona a través de los años y unido a ello la gestión por procesos adquiere importancia para los empresarios y las organizaciones. Es a principios del siglo XX, que empresarios estadounidenses entre los que se destacan Taylor y Ford, introducen conceptos de forma empírica que se relacionan con la incorporación de la gestión a las organizaciones. Así surgen iniciativas destinadas a mejorar los procesos y los resultados de la fabricación de productos en serie.

Bravo (2011), expresó que la gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores.

Para Ruiz, et al. (2014) los rasgos característicos de la gestión por procesos: “(a) Es una forma de organización para la dirección de una entidad; (b) Centra la atención en los procesos de dicha entidad, mediante su identificación, documentación, control y mejora

continua; y (c) Está enfocado a obtener la satisfacción de ambas partes con énfasis en el cliente” (p.5)

Para Ruiz, et al. (2014) Entre los tipos de procesos se destacan los siguientes:

“(a) Estratégicos, son los procesos destinados a definir y controlar las metas de la empresa, sus políticas y estrategias. Estos son gestionados directamente por la alta dirección en conjunto, (b) Operativos (esencias o claves), son los procesos destinados a llevar a cabo las acciones que permiten desarrollar las políticas y estrategias definidas para la empresa para dar los servicios a los clientes. De estos se encargan los directores y los de sus equipos humanos; y (c) De apoyo, son los procesos no directamente ligados a las acciones de desarrollo de las políticas, pero cuyo rendimiento influye directamente en el nivel de los procesos operativos” (p.7)

Marco conceptual

Control de bienes

Poch (1992), expresó que “el control aplicado de la gestión tiene por meta la mejora de los resultados ligados a los objetivos” (p.17).

Leonard (1990), expresó que “los controles es en realidad una tarea de comprobación para estar seguro que todo se encuentra en orden” (p.33).

Holmes (1994), expresó que “una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización” (p.3).

Redondo (1993), afirmó que “se debe hacer un estudio y una evaluación adecuada de control interno existente, como base para determinar la amplitud de las pruebas a las cuales se limitarán los procedimientos de auditorías” (p.267).

Catácora (1996), señaló que “un sistema de control interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. El postulado principal al establecer el control interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos” (p.238).

Gestión de procesos.

Bravo (2006) indicó que “la gestión por procesos permite ver el todo, apreciar sus componentes y describir sus características específicas. De igual forma permite ubicar el sistema en su entorno, aceptar su complejidad, la auto organización e inteligencia del sistema, así como la responsabilidad social con la sociedad donde interactúa” (citado en Fontalvo y Vergara, 2010, p.70)

Davenport (1990) Conjunto de tareas relacionadas en forma lógica, que se desarrollan para obtener un resultado definido.

Bendell (1994), expresó que la mayoría de los procesos fluyen a través de la empresa, pasan de departamento a departamento o de persona a persona, por tanto, no es extraño que, frecuentemente, los clientes externos no reciban lo que han pedido.

Zaratiegui (1999), expresó que la gestión por procesos son secuencias ordenadas y lógicas de actividades de transformación, que parten de unas entradas (informaciones en un sentido amplio pedidos, datos, especificaciones, más medios materiales, máquinas, equipos, materias primas, consumibles, etcétera), para conseguir unos resultados proyectados, que se otorgan a quienes los han solicitado, los clientes de cada proceso.

Ponjuán (2005) expresó como un conjunto de actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en los elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, instalaciones, equipos, técnicas, métodos, información y otros.

1.3. Justificación.

El presente trabajo de investigación tiene carácter científico, dado que se propuso establecer la relación entre el Control de bienes y gestión de procesos, Red de salud VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana, 2016, con el cual se buscó un nuevo conocimiento empírico que aporte desde una perspectiva distinta a la problemática del Control de bienes y gestión de procesos, Red de salud VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana, 2016.

Justificación teórica, el control se justificó teóricamente porque existen carencias en el control de bienes públicos y para mejorar el control se tomó en cuenta la teoría de Robbins y Coulter que precisó que el “control es el proceso de monitoreo, comparación, y

corrección del desempeño laboral y que todos los gerentes deberían controlar, aun cuando piensen que sus unidades están trabajando según lo planeado”

Justificación práctica, La investigación se justificó ya que los beneficiarios son los usuarios de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana ya que se realizaron las acciones necesarias para el control y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud. Para ello se requirió elaborar pautas eficientes que permitieron sistematizar los esfuerzos individuales evitando ensayos empíricos dispersos como los que se desarrollan en ciertas investigaciones.

Justificación metodológica, la investigación se justificó metodológicamente porque buscó conocer los niveles de cada una de las variables: control y la gestión de procesos, asimismo nos permitió conocer cómo se relacionaron ambas variables, además se creó un cuestionario tipo escala de Likert para medir el control de bienes y la gestión de procesos.

Justificación epistemológica, se tuvo la necesidad de adoptar un enfoque integrado en la investigación, basándonos en los conocimientos científicos logrados hasta el momento y como un reto a la capacidad investigativa, se hizo uso de enfoques lógicos y filosóficos.

Justificación jurídica, se tomó en cuenta la normatividad vigente, así en el numeral 22 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú: establece que toda persona tiene derecho a la paz, a la tranquilidad, al disfrute del tiempo libre y al descanso, así como gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida. Asimismo se tomará en cuenta la Ley N° 30220, Ley Universitaria, Capítulo V, artículos 43 y 45 y el Reglamento de sustentación de tesis de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

1.4. Problema.

A nivel internacional, Aveiga y Jaime (2016) en Ecuador buscaron establecer un esquema que controlase de manera eficaz el manejo de los inventarios de activos fijos en la empresa TAME ep; Nardi (2016) en Ecuador aplicó técnica encuesta que le permitió identificar los problemas y necesidades que se presentaron en el proceso de compra, venta y baja de los activos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeralda; Guanín y Andrango (2015) en Ecuador evidenció que el área de atención de enfermería

en el servicio de emergencias no tiene bien identificado los procesos que realizan por lo que la gestión no se da con total eficiencia; Cochea (2013) en Ecuador, donde se evidenció que hay una falta del Control Previo y Concurrente en las diferentes operaciones administrativas y financieras, que se puede provocar responsabilidades por acción u omisión.

A nivel nacional, el control es definido por el Ministerio de Salud - MINSA como algo intrínseco en las personas, que les permite verificar avances, carencias, errores, progresos y logros, respecto a objetivos y metas trazadas, las entidades públicas creadas para dar bienestar a la sociedad, diseñan sus propios mecanismos que les permitan verificar sus avances, deficiencias, errores, mejoras y logros respecto a sus objetivos y metas trazadas, en ese contexto el MINSA, encargado de la promoción protección, recuperación y rehabilitación de la salud como derecho fundamental de las personas; como una medida de prevención de Lucha contra la Corrupción, mediante Resolución Ministerial 153-2013/MINSA, reconfirma el Comité Central de Control Interno encargado de la implementación del Sistema de Control Interno del MINSA, estos compromisos son asumidos por todas sus redes.

Para que la administración sea óptima y para que los usuarios cuenten oportunamente de un servicio adecuado, se ve la importancia de establecer la relación del control con la gestión de procesos.

Según la PCM (2013) precisa que “Los procesos son definidos como una secuencia de actividades que transforman una entrada o insumo (una solicitud de un bien o servicio o ambos) en una salida (la entrega del bien o servicio o ambos), añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena (mejores condiciones de calidad/precio, rapidez, facilidad, comodidad, entre otros)”. (p. 9)

Aquipucho (2012), sostuvo que existe una gran influencia entre el control Interno y los procesos de contrataciones y adquisiciones se encuentran íntimamente ligados a políticas públicas y de gestión; De la Cruz & Delgado (2017) donde se analizó la influencia del control interno previo y simultáneo en los procesos de adquisición de bienes y contratación servicios de la Caja Maynas periodo 2010-2014; Revilla (2014) concluyó que el proceso de

tasación, codificación, etiquetado, regularización, conciliación en el control de inventarios de bienes muebles es deficiente.

El control de bienes muebles está a cargo de la oficina de administración de la dirección de red de salud VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana a través de la unidad de logística quien se encargan de asignar los bienes muebles a los trabajadores del sector para que estos sean administrados, conservados y custodiados pues constituyen medios importantes para brindar un adecuado servicio a los ciudadanos, sin embargo se han observado deficiencias en el manejo, cuidado, custodia, así como el desconocimiento de la ubicación física de los bienes muebles, dificultad en el levantamiento de inventarios, presencia de bienes muebles sobrantes e incumplimiento de la Directiva N° 004-2010-DRS VES LPP que regula los procedimientos para la administración, evaluación, supervisión, control y uso de bienes muebles de la DRS VES LPP.

En ese sentido, teniendo como base la problemática en la red de salud VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana se plantea como finalidad determinar y conocer la relación entre el control y la gestión de procesos en la red de salud VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016.

Problema general.

¿Qué relación existe entre el control de bienes y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016?

Problema específico 1.

¿Qué relación existe entre la dimensión de medición y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016?

Problema específico 2.

¿Qué relación existe entre la dimensión de comparación y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016?

Problema específico 3.

¿Qué relación existe entre la dimensión toma de acciones administrativas y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016?

1.5 Hipótesis.**Hipótesis general.**

El control de bienes se relaciona directa y positivamente con la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016.

Hipótesis específica 1.

La dimensión de medición se relaciona directa y positivamente con la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016.

Hipótesis específica 2.

La dimensión de comparación se relaciona directa y positivamente con la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016.

Hipótesis específica 3.

La dimensión toma de acciones administrativas se relaciona directa y positivamente la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016.

1.6 Objetivos.**Objetivo general.**

Determinar la relación que existe entre el control de bienes y la gestión de procesos en la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016.

Objetivo específico 1.

Determinar la relación que existe entre la dimensión de medición y la gestión de procesos de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016.

Objetivo específico 2.

Determinar la relación que existe entre la dimensión de comparación y la gestión de procesos de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016.

Objetivo específico 3.

Determinar la relación que existe entre la dimensión toma de acciones administrativas y la gestión de procesos de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016.

II. MÉTODO

2.1 Variables

Variable 1: Control de bienes.

Definición conceptual:

Robbins y Coulter (2000) indicaron:

El control es el proceso de monitoreo, comparación y corrección del desempeño laboral. Todos los gerentes deberán controlar, aun cuando piensen que sus unidades están trabajando según lo planeado y el proceso de control es un proceso de tres pasos en el que se mide el desempeño real se compara éste contra un estándar y se toman acciones administrativas para corregir cualquier desviación o para hacerse cargo de los estándares inadecuados (p.398)

Definición operacional:

El control es medir si se cumplieron los planes conforme a las metas es comparar los resultados obtenidos con los esperados y tomar acciones administrativas con la finalidad de corregir las desviaciones o errores durante y después de la ejecución de los planes.

Variable 2: Gestión por procesos.

Definición conceptual:

El PCM (2013) indicó:

Gestión de procesos es una secuencia de actividades que transforman una entrada o un insumo (una solicitud de un bien o servicio o ambos) en una salida (la entrega del bien o servicio o ambos), añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena (mejores condiciones de calidad/precio, rapidez, facilidad, comodidad, entre otros), además establece tres tipos de procesos dentro de las organizaciones, los estratégicos, los operativos o misionales y los de apoyo o soporte (p.9)

Definición operacional:

Gestión por procesos es aplicar los procesos estratégicos durante la toma de acciones y decisiones administrativas, generar cadena de valor a través de los procesos estratégicos misionales incluyendo los procesos de apoyo y soporte.

2.2. Operacionalización de variables.

Tabla 1 Operacionalización de la variable: Control de bienes

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valor	Niveles	
Medición	Observaciones personales	P1, P2, P3, P4,	Escala de medición ordinal: Tipo Likert	Baja	
		P5, P6, P7, P8,		[12 – 27]	
		P9, P10,P11,		Media	
		P12		[28 – 43]	
				Alta	
				[44 – 60]	
Comparación	Reportes estadísticos	P13, P14, P15,	Nunca = 1	Baja	
		P16, P17, P18		[6 – 13]	
	Reportes orales		La mayoría de	Media	
	Reportes escritos		veces no =2	[14 – 21]	
				Alta	
Toma de acciones administrativas	Desempeño real	P19, P20,P21,	Algunas veces	[22 – 30]	
	Desempeño estándar	P22, P23, P24,	si algunas		
			veces no = 3	Baja	
					[6 – 13]
	Corrección de desempeño real		La mayoría de	Media	
		veces si =4	[14 – 21]		
				Alta	
	Revisión del desempeño estándar		Siempre = 5	[22 – 30]	

Nota: Robbins y Coulter México 2000

Tabla 2 Operacionalización de la variable: Gestión por procesos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valor	Niveles
Procesos estratégicos	Políticas	P1, P2,	Escala de medición ordinal: Tipo Likert	Deficiente
		P3, P4,		[8 – 18]
	Estrategias	P5, P6,		Moderado
	Objetivos	P7, P8		[19 – 29]
	Metas de la entidad			Eficiente
				[30 – 40]
Procesos estratégicos o misionales	Producción	P9, P10,	Nunca = 1	Deficiente
	Cadena de valor	P11, P12	Casi nunca = 2	[4 – 9]
				A veces=3
Proceso de apoyo o soporte	Recursos humanos	P13, P14,		[10 – 15]
	Recursos logísticos	P15, P16,	Casi siempre=4	Eficiente
		P17, P18		[16 – 20]
	Recursos tecnológicos		Siempre=5	
				Deficiente
				[6 – 13]
				Moderado
				[14 – 21]
				Eficiente
				[22 – 30]

Nota: Presidencia del Consejo de Ministros (2013).

2.3. Metodología.

En la presente investigación se utilizó el método hipotético deductivo tenemos una hipótesis general y tres hipótesis específicas, que se comprobaron y se aceptaron tal como se puede apreciar en las conclusiones.

Para Bernal (2014) el método de investigación hipotético deductivo es aquel que parte de una hipótesis y busca probarla o rechazarla desprendiéndose de ello conclusiones que se confrontaran con los hechos.

2.4. Tipo de estudio.

La investigación es básica dada que la investigación pretende generar nuevos conocimientos con respecto a la realidad social y organizacional, según el nivel de medición y análisis de la información es descriptiva – correlacional.

Es descriptiva: porque esta investigación se centrara en la descripción de fenómenos, actividades, procesos, personas y objetos, que conforman el contexto del proceso educativo, tal como se manifiestan en la realidad. Se pretende describir los caracteres esenciales de la situación que se investiga: ¿Qué relación existe entre el control de bienes y la gestión por procesos de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016?

Es correlacional: porque tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación existente entre las dos variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación entre las variables: Control de bienes y la gestión de procesos de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016.

2.5. Diseño.

El diseño de estudio empleado fue el no experimental, de tipo transversal pues según las definiciones de Hernández et al. (2003), no se realizó la manipulación de las variables, se recolectaron datos en un solo período de tiempo y se describen las variables: Control de bienes y Gestión por procesos.

Según Hernández et. al. (2003), describen este estudio como “los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.268). Además según la dimensión cronológica, es una investigación descriptiva debido a que se ajusta a un diseño transeccional o transversal, debido a que se encarga en recoger información en un momento único, se describe a la variable en ese mismo momento. Estos a su vez se clasifican el descriptivos, correlacionales o causales.

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:

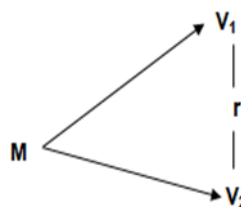
Esquema de la investigación correlacional.

M = Muestra

V₁ = Control de bienes

V₂ = Gestión por procesos

r = Relación de las variables



2.6. Población, muestra y muestreo.

Población.

Para el presente estudio, se consideró como población a los servidores de la red de salud VES-LPP, 1240 servidores de las ocho Microredes y la Administración.

Población o universo, es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (Hernández, *et al.*, 2010, p.174)

Tabla 3 *Distribución de la población*

Nomenclatura	Nº de Servidores
Órgano de control institucional	4
Oficina de administración	146
Microrred de salud San José	147
Microrred de salud Juan Pablo II	167
Microrred de salud Cesar López Silva	172
Microrred de salud San Martín de Porres	110
Microrred de salud Lurín	165
Microrred de salud Pachacamac	106
Microrred de salud San Bartolo	148
Microrred de salud Manchay	75
Total	1240

Fuente: Cuadro de asignación de personal actual (2016)

Muestra

La muestra de estudio estuvo constituida por 293 servidores de la Red de Salud VES-LPP en el año 2016.

Es un subgrupo de la población. Se utiliza por economía de tiempo y recursos. Implica definir la unidad de análisis. Requiere delimitar la población para generalizar resultados y establecer parámetros. (Hernández, *et al.*, 2010, p.171)

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

En donde:

z = 1.96 (Nivel de confianza = 95%)

p = 0.5

q = 0.5

e = 0.05 (5% de error muestral)

N = 1240

n = 293

Tabla 4 *Distribución de la muestra*

Nomenclatura	Nº Servidores	Fh	Muestra
Órgano de control institucional	4	0.236	1
Oficina de administración	146	0.236	34
Microrred de salud San José	147	0.236	35
Microrred de salud Juan Pablo II	167	0.236	39
Microrred de salud Cesar López Silva	172	0.236	41
Microrred de salud San Martín de Porres	110	0.236	26
Microrred de salud Lurín	165	0.236	39
Microrred de salud Pachacamac	106	0.236	25
Microrred de salud San Bartolo	148	0.236	35
Microrred de salud Portada de Manchay	75	0.236	18
Total	1240		293

Fuente: Elaboración propia

Es estratificado porque “el total de la sub población se multiplicará por esta fracción constante ($Fh=0.236$) para obtener el tamaño de la muestra para el estrato” (Hernández et al 210, p.181)

Muestreo:

El muestreo fue probabilístico y se consideró como criterio de inclusión: Servidores de la Red de salud de VES-LPP, quedando excluidos los servidores de salud de otra jurisdicción del MINSA.

Según Hernández (*et al.* 2010) indicó:

“Todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis (p.176).

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica.

La técnica que se utilizó fue la encuesta para las dos variables de estudio, al respecto Canales (2009) indicó que la encuesta reside en tener la información acerca de las variables en estudio por medio de los sujetos a través de sus opiniones, actitudes o sugerencias ya sean a través de la entrevista y cuestionarios.

Instrumento.

Los instrumentos que se utilizaron fueron los cuestionarios, al respecto Hernández *et al.* (2014) indicó, “los cuestionarios son un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217).

Validez.

Se realizó la validez de contenido, por medio de juicio de expertos que fue conformado por doctores de la Universidad César Vallejo y/o de otras universidades donde se revisaron: Pertinencia, relevancia y claridad.

Para Hernández, *et al.*, 2014, la validez de un instrumento, “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 200).

Confiabilidad de los Instrumentos de Investigación

En la determinación del grado de confiabilidad de los instrumentos de investigación: “Control de bienes muebles” y “Gestión de procesos en los bienes muebles”, se determinó una muestra piloto de 30 servidores de la DRS VES. En la obtención del nivel de confiabilidad de los instrumentos de medición utilizados en la investigación, se utilizó el coeficiente de consistencia Interna Alfa de Cronbach, determinándose que el instrumento sobre Control de bienes muebles es altamente confiable ($\alpha=0.978$), en el instrumento de “Gestión de procesos en los bienes muebles” se encontró que es altamente confiable (α

=0.975), por lo que ambos instrumentos resultan confiables para realizar una medición objetiva en la presente investigación.

Coefficiente de Alfa de Cronbach: “Control de bienes muebles”

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n \sigma_{X_i}^2}{\sigma_X^2} \right] = 0.978$$

Coefficiente de Alfa de Cronbach: “Gestión de procesos en los bienes muebles”

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n \sigma_{X_i}^2}{\sigma_X^2} \right] = 0.975$$

Tabla 5 Análisis de confiabilidad: Gestión de procesos en los bienes muebles

		ÍTEMS																	
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
Servidores	1	2	4	3	4	4	2	4	4	2	2	5	2	2	4	2	4	2	2
	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
	5	3	2	4	2	2	3	4	4	3	3	2	3	4	5	3	4	4	4
	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
	8	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3
	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
	10	2	4	3	4	4	2	4	4	2	2	5	2	2	4	2	4	2	2
	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
	13	2	4	3	4	4	2	4	4	2	2	5	2	2	4	2	4	2	2
	14	2	4	3	4	4	2	4	4	2	2	5	2	2	4	2	4	2	2
	15	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
	16	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
	17	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
	18	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
	19	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5
	20	2	4	3	4	4	2	4	4	2	2	5	2	2	4	2	4	2	2
	21	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
	22	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
	23	4	3	4	2	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4
	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
	25	3	2	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4
	26	2	4	3	4	4	2	4	4	2	2	5	2	2	4	2	4	2	2
	27	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
	28	3	2	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4
	29	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
	30	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
$\sum X_i$	81	77	90	86	93	81	95	95	81	81	89	81	84	96	81	95	83	84	
Promedio	2,70	2,57	3,00	2,87	3,10	2,70	3,17	3,17	2,70	2,70	2,97	2,70	2,80	3,20	2,70	3,17	2,77	2,80	
Varianza	0,84	2,05	0,83	0,95	1,13	0,84	0,97	0,97	0,84	0,84	3,48	0,84	1,06	1,13	0,84	0,97	1,08	1,06	

Tabla 6 *Análisis de confiabilidad: Control de bienes muebles*

		ÍTEMS																							
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24
Servidores	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	2	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4
	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2
	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2
	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2
	5	5	2	4	2	2	2	4	4	2	3	2	3	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	2	2
	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	8	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
	9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	10	1	4	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	2	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4
	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	13	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	2	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4
	14	1	4	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	2	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4
	15	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2
	16	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2
	17	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2
	18	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2
	19	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3
	20	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	2	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4
	21	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2
	22	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2
	23	4	3	4	2	5	5	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5
	24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	25	5	2	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3
	26	1	4	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	2	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4
	27	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2
	28	3	2	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3
	29	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2
	30	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2
$\sum X_i$	77	77	90	86	93	93	95	95	98	81	89	101	84	96	81	95	83	96	96	116	90	90	77	93	
Promedio	2,57	2,57	3,00	2,87	3,10	3,10	3,17	3,17	3,27	2,70	2,97	3,37	2,80	3,20	2,70	3,17	2,77	3,20	3,20	3,87	3,00	3,00	2,57	3,10	
Varianza	1,36	2,05	0,83	0,95	1,13	1,13	0,97	0,97	0,62	0,84	3,48	0,65	1,06	1,13	0,84	0,97	1,08	1,13	1,13	0,12	0,83	0,83	2,05	1,13	

Hernández, et al., 2014, la confiabilidad de un instrumento de medición “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.204).

Tabla 7 *Valores obtenidos por el coeficiente de Alfa de Cronbach*

VARIABLES	Alfa de Cronbach
Control de bienes	0.978
Gestión por procesos	0.975
n=30 p < .05	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3, se observa que se obtiene para la variable Control de Bienes se obtiene un valor de 0.90 a 1 que se interpreta como fuerte confiabilidad y para la variable Gestión por procesos se obtiene un valor de 0.90 a 1 que se interpreta de muy fuerte confiabilidad para el instrumento del cuestionario.

Tabla 8 *Rango de valor de Alfa de Cronbach*

Criterio	Rango o valores estimado
No es confiable	0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.50 a 0.70
Fuerte confiabilidad	0.71 a 0.89
Muy fuerte confiabilidad	0.90 a 1.00

Fuente: Elaboración propia

2.8. Método de análisis de datos.

Para el análisis de los datos se empleó técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, de tal manera que pueda evidenciarse cómo se ha presentado las variables y sus dimensiones.

La estadística descriptiva o análisis exploratorio de datos ofrece modos de presentar y evaluar las características principales de los datos a través de tablas, gráficos y medidas resúmenes.

El objetivo de construir gráficos es poder apreciar los datos como un todo e identificar sus características sobresalientes. El tipo de gráfico a seleccionar dependió del tipo de variable que nos interesó representar por esa razón distinguimos en la presentación gráficos para variables categóricas y para variables numéricas.

En un primer momento se utilizó el programa Excel, para consolidar los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos y facilitar la aplicación de estadísticos. En un segundo momento se aplicó el programa SPSS versión 22. En tercer lugar se realizó el análisis inferencial: Se utilizó el estadístico para el contraste de hipótesis: Coeficiente Rho de Sperman el cual mide el grado de asociación entre las variables y establece el nivel de significatividad entre las mismas.

2.9. Aspectos éticos.

Se solicitó la autorización de la Dirección de Red de Salud Villa el Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, con la finalidad de aplicar la encuesta mediante el cuestionario de preguntas, así mismo se informó a los participantes que la encuesta realizada dentro de la Institución era anónima y voluntaria .

III. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados correspondientes al análisis estadístico de la presente investigación a nivel descriptivo e inferencial del Control y gestión de los procesos en los bienes muebles de la red de salud VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana en el 2016.

3.1 Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 9 Variable 1: Control de bienes muebles.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	99	33,8	33,8	33,8
Media	97	33,1	33,1	66,9
Alta	97	33,1	33,1	100,0
Total	293	100,0	100,0	

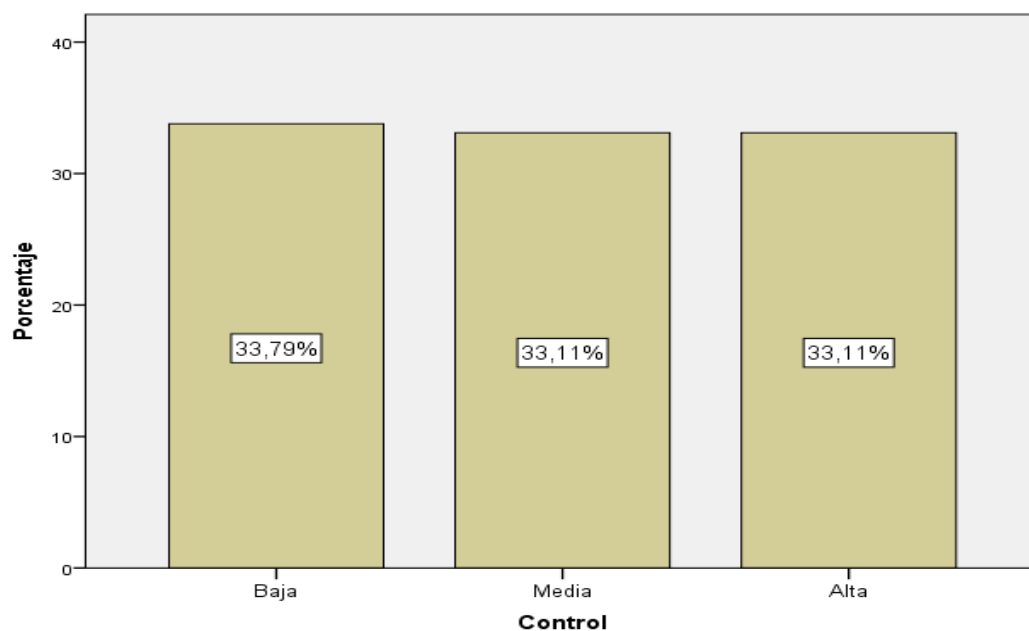


Figura 2 Control de bienes muebles.

Se observa que el 33.11% de los entrevistados consideran que existe un alto nivel con respecto al control de bienes muebles, el 33.11% media y el 33.79% baja.

Tabla 10 *Dimensión 1: Medición.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	99	33,8	33,8	33,8
Media	146	49,8	49,8	83,6
Alta	48	16,4	16,4	100,0
Total	293	100,0	100,0	

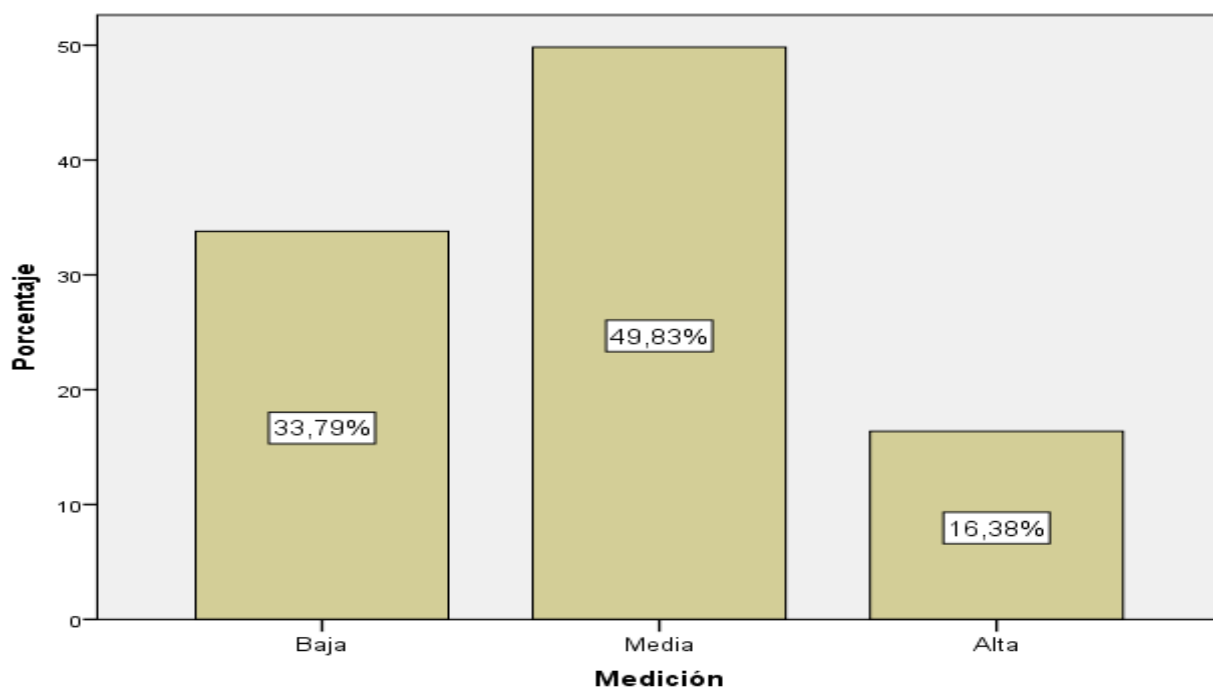


Figura 3 Medición.

Se observa que el 16.38% de los entrevistados consideran que existe un alto nivel con respecto a la dimensión de medición, el 49.83% media y el 33.79% baja.

Tabla 11 *Dimensión 2: Comparación*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	99	33,8	33,8	33,8
Media	64	21,8	21,8	55,6
Alta	130	44,4	44,4	100,0
Total	293	100,0	100,0	

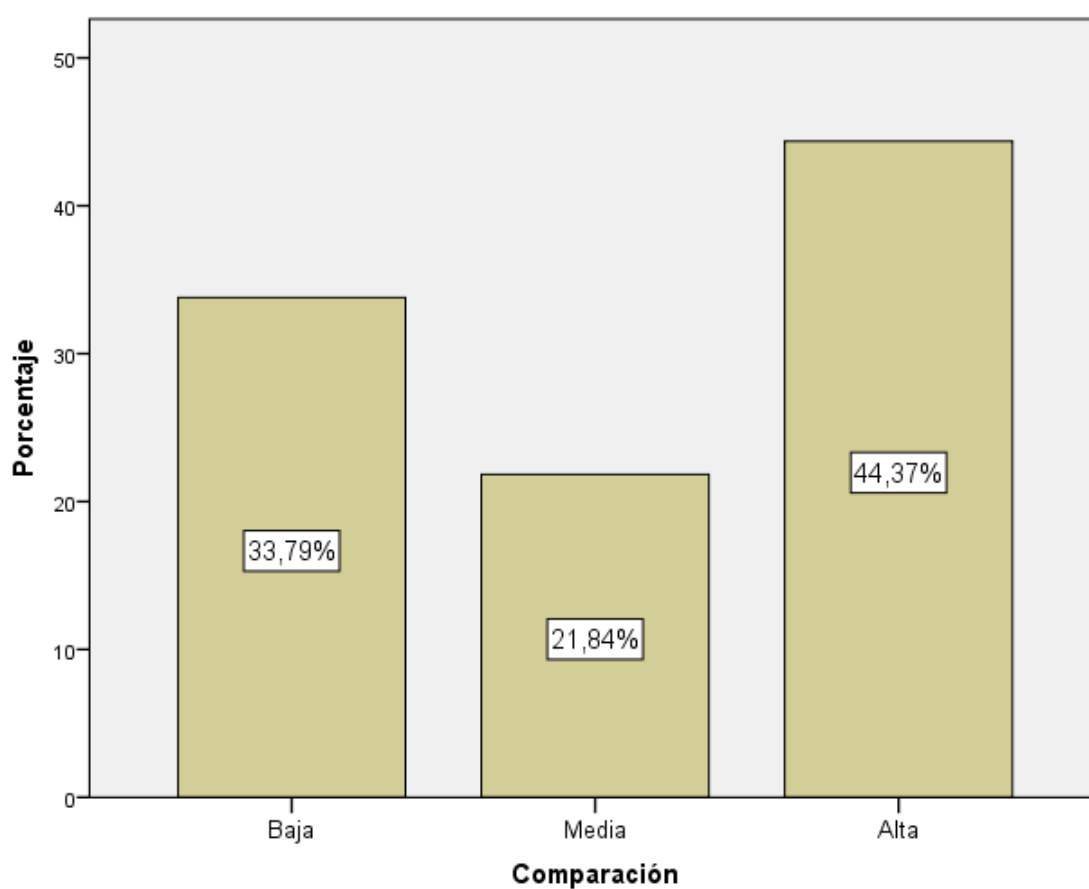


Figura 4 Comparación.

Se observa que el 44.37% de los entrevistados consideran que existe un alto nivel con respecto a la dimensión de comparación, el 21.84% media y el 33.79% baja.

Tabla 12 *Dimensión 3: Toma de acciones administrativas.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	99	33,8	33,8	33,8
Media	97	33,1	33,1	66,9
Alta	97	33,1	33,1	100,0
Total	293	100,0	100,0	

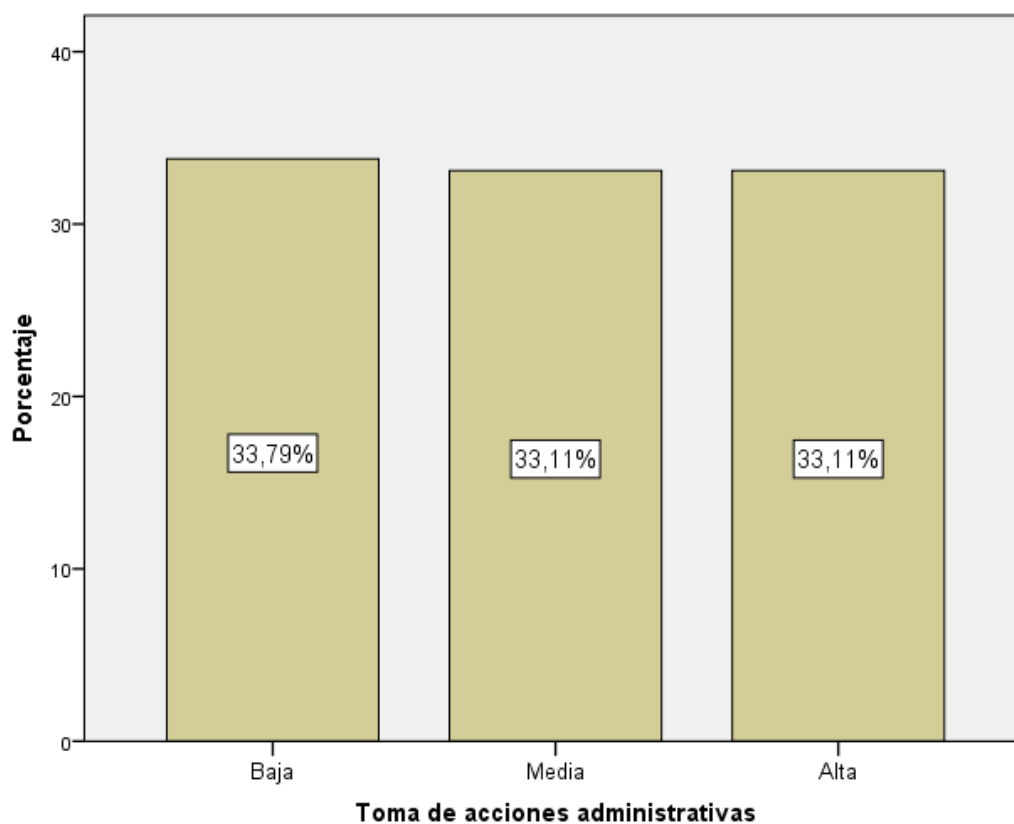


Figura 5 Toma de acciones administrativas.

Se observa que el 33.11% de los entrevistados consideran que existe un alto nivel con respecto a la dimensión de toma de acciones administrativas, el 33.11% media y el 33.79% baja.

Tabla 13 Variable 2: Gestión de procesos en los bienes muebles.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	99	33,8	33,8	33,8
Moderado	97	33,1	33,1	66,9
Eficiente	97	33,1	33,1	100,0
Total	293	100,0	100,0	

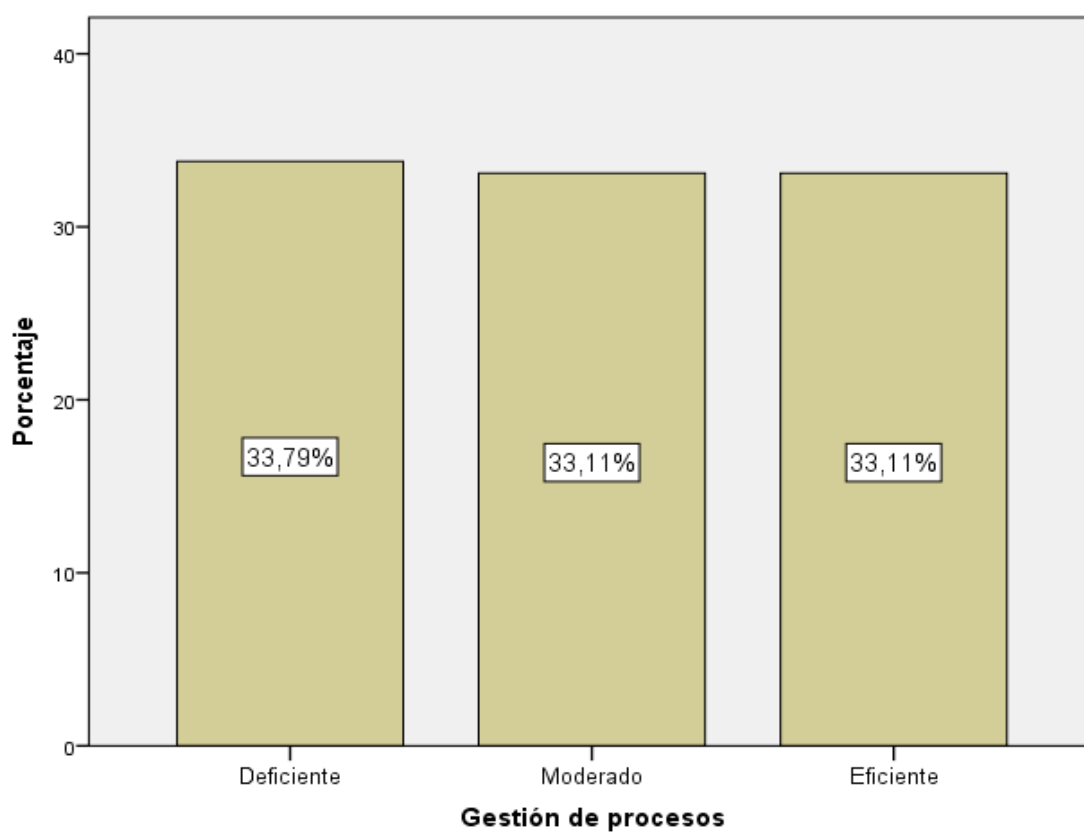


Figura 6 Gestión de los procesos en los bienes muebles.

Se observa que el 33.11% de los entrevistados consideran que existe un alto nivel con respecto a la gestión de procesos, el 33.11% media y el 33.79% baja.

Tabla 14 *Dimensión 1: Procesos estratégicos.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	99	33,8	33,8	33,8
Moderado	130	44,4	44,4	78,2
Eficiente	64	21,8	21,8	100,0
Total	293	100,0	100,0	

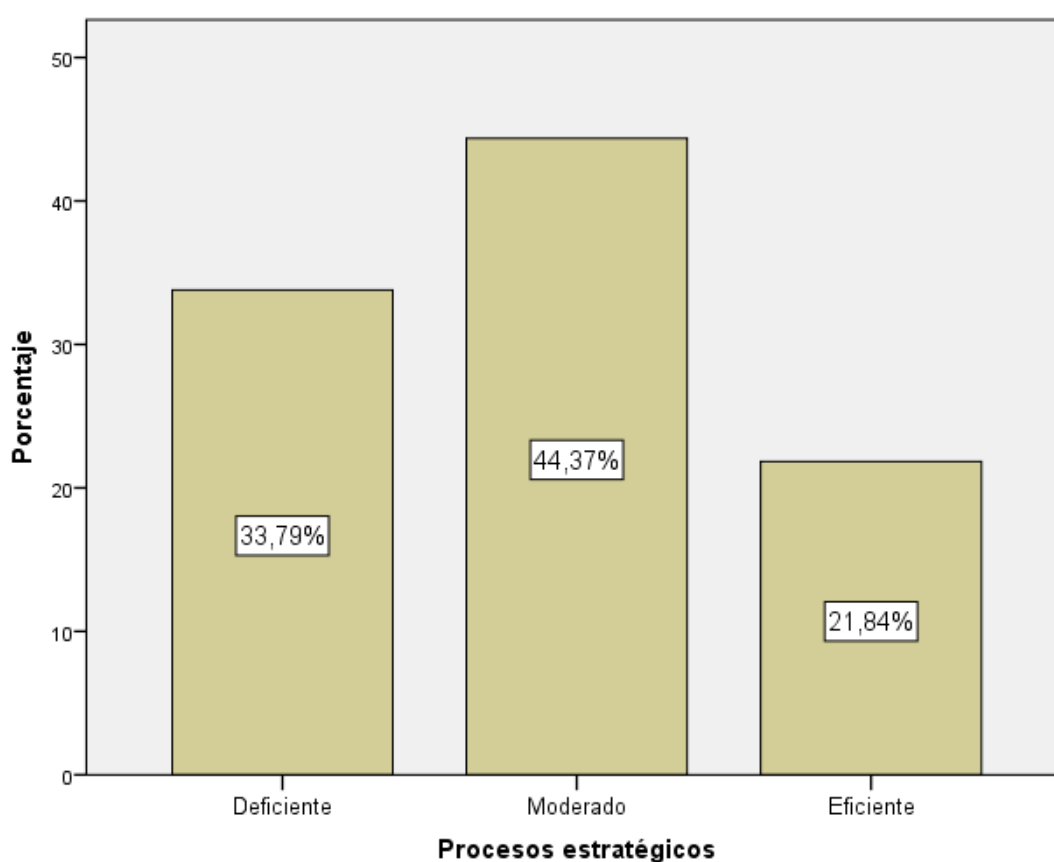


Figura 7 Procesos estratégicos.

Se observa que el 21.84% de los entrevistados consideran que existe un eficiente nivel con respecto a la dimensión de procesos estratégicos, el 44.37% moderado y el 33.79% deficiente.

Tabla 15 Dimensión 2: Procesos operativos o misionales.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	99	33,8	33,8	33,8
Moderado	97	33,1	33,1	66,9
Eficiente	97	33,1	33,1	100,0
Total	293	100,0	100,0	

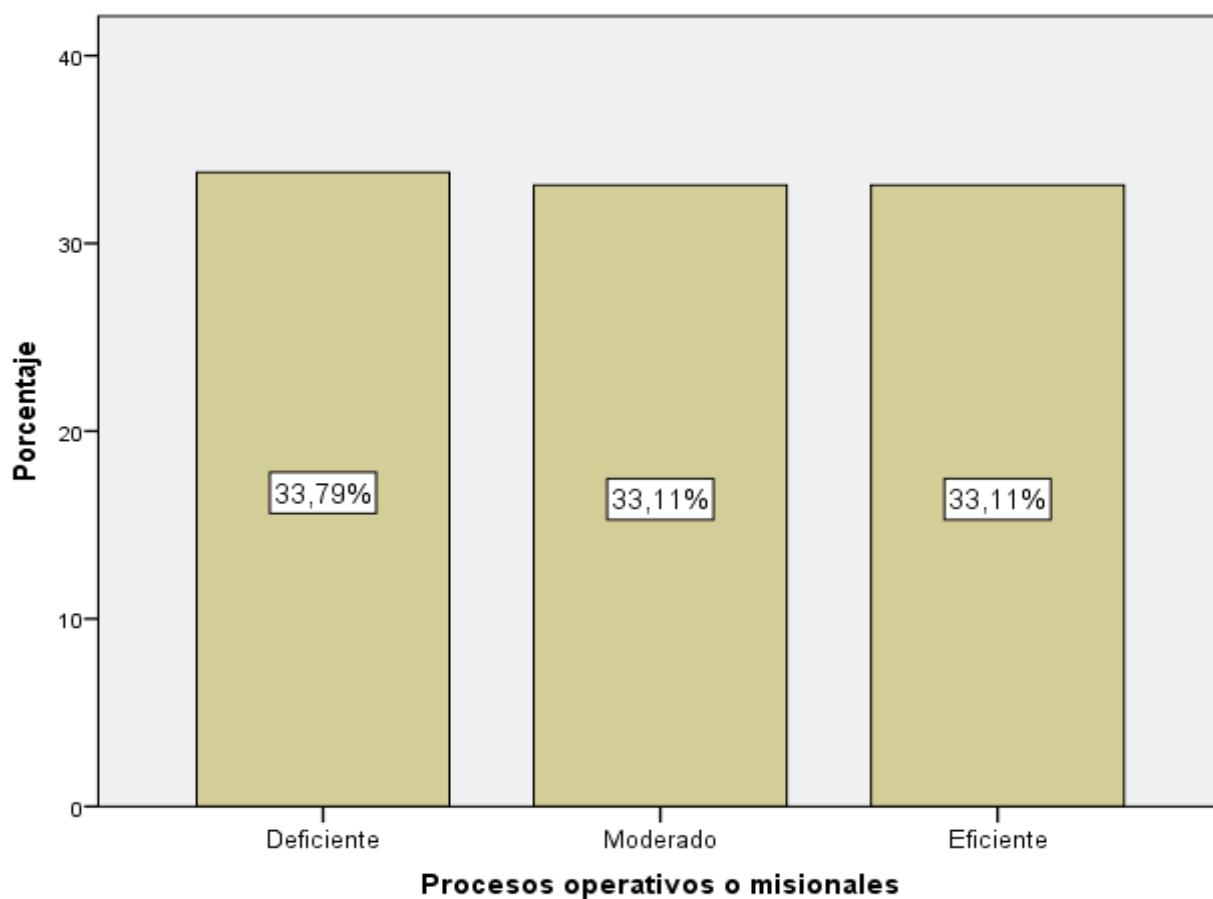


Figura 8 Procesos operativos o misionales.

Se observa que el 33.11% de los entrevistados consideran que existe un eficiente nivel con respecto a la dimensión de procesos operativos o misionales, el 33.11% moderado y el 33.79% deficiente.

Tabla 16 *Dimensión 3: Proceso de apoyo o soporte.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	99	33,8	33,8	33,8
Moderado	64	21,8	21,8	55,6
Eficiente	130	44,4	44,4	100,0
Total	293	100,0	100,0	

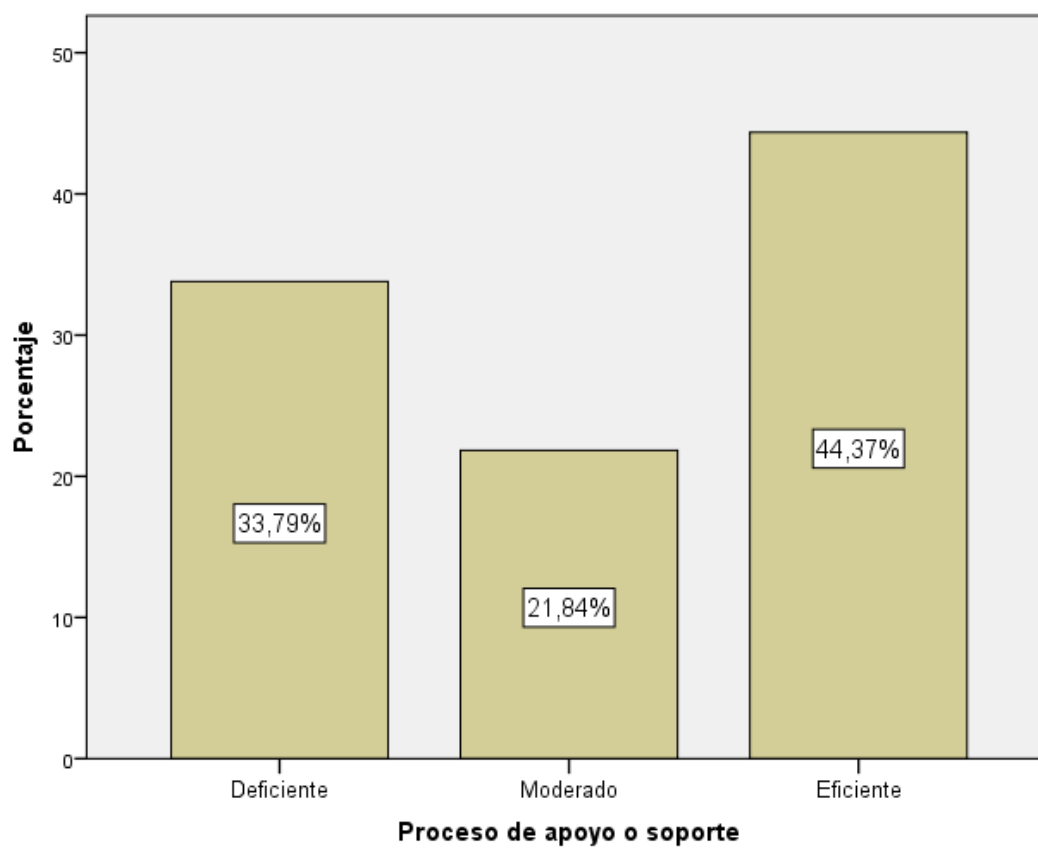


Figura 9 *Proceso de apoyo o soporte.*

Se observa que el 44.37% de los entrevistados consideran que existe un eficiente nivel con respecto a la dimensión de procesos apoyo o soporte, el 21.84% moderado y el 33.79% deficiente.

3.2. Resultado de las Tablas cruzadas

Tabla 17 *Control de bienes muebles según la gestión de procesos.*

		Gestión de procesos						Total	
		Deficiente		Moderado		Eficiente			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Control	Baja	99	33,8%	0	0,0%	0	0,0%	99	33,8%
	Media	0	0,0%	97	33,1%	0	0,0%	97	33,1%
	Alta	0	0,0%	0	0,0%	97	33,1%	97	33,1%
Total		99	33,8%	97	33,1%	97	33,1%	293	100,0%

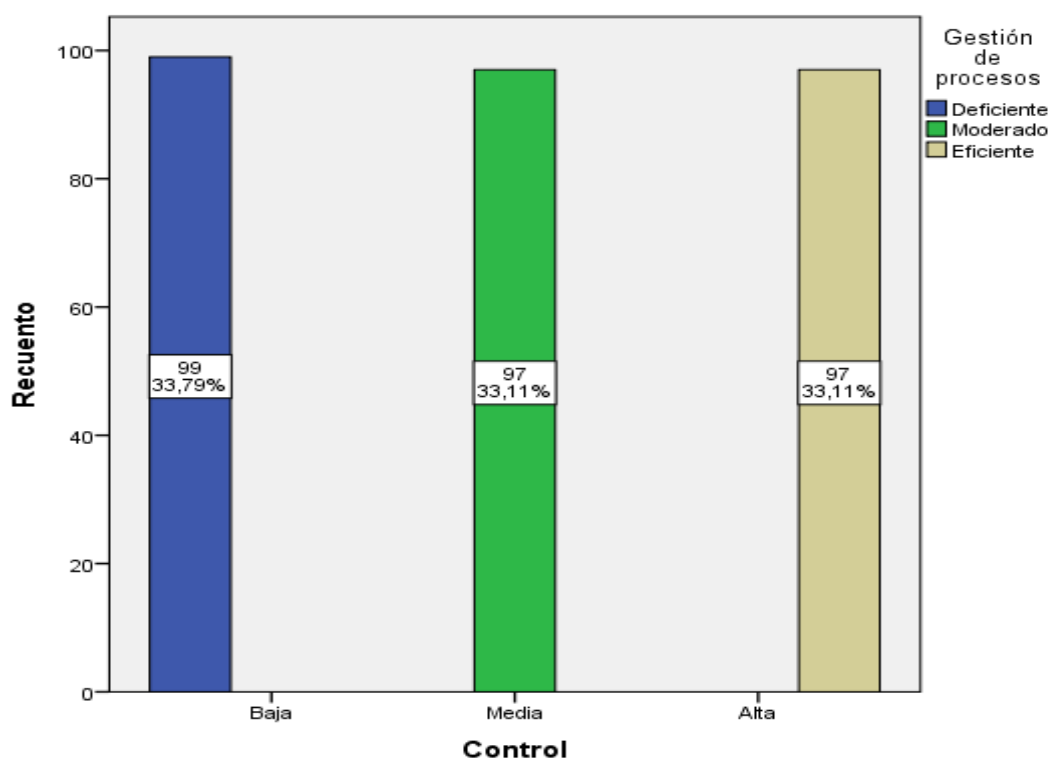


Figura 10 Control de bienes muebles según la gestión de procesos.

Sobre el control de bienes muebles cruzada con la gestión de procesos, en la tabla N°9 y figura N°9 se observa que para el control de bienes muebles el 33.1% presenta un nivel alto, el 33.1% media y el 33.8% es baja.

En el control de bienes muebles cruzada con la gestión de procesos se observa que para la gestión de procesos el 33.8% es deficiente, el 33.1% es moderado y el 33.1% es eficiente.

Tabla 18 *Medición de bienes muebles según la gestión de procesos.*

		Gestión de procesos						Total	
		Deficiente		Moderado		Eficiente			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Medición	Baja	99	33,8%	0	0,0%	0	0,0%	99	33,8%
	Media	0	0,0%	97	33,1%	49	16,7%	146	49,8%
	Alta	0	0,0%	0	0,0%	48	16,4%	48	16,4%
Total		99	33,8%	97	33,1%	97	33,1%	293	100,0%

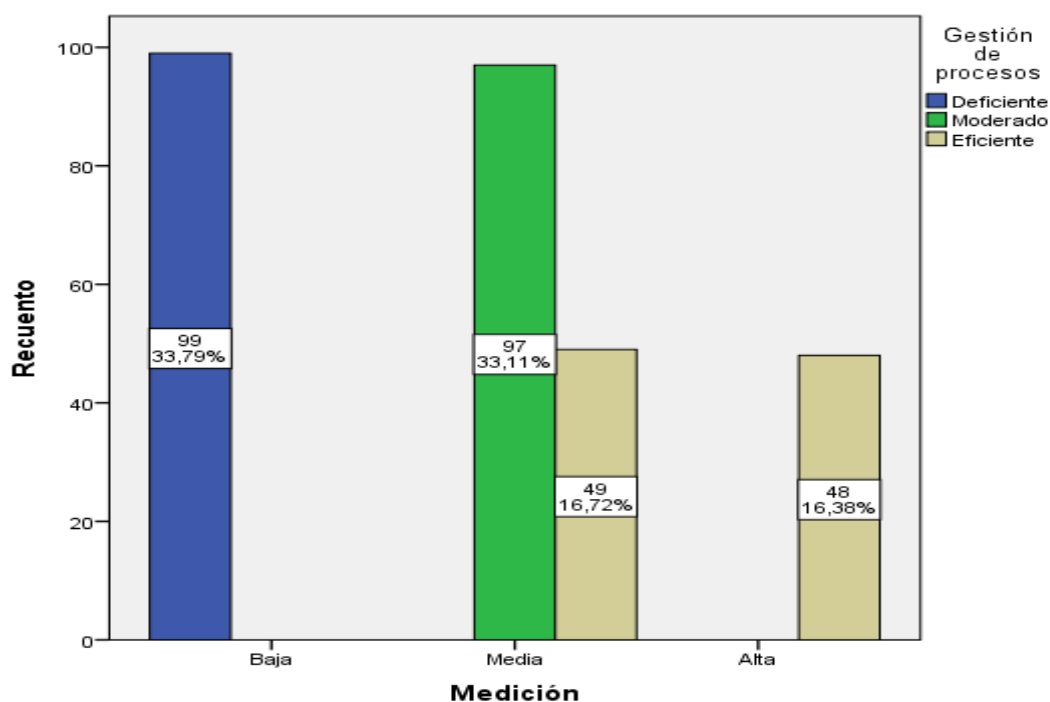


Figura 11 Medición de bienes muebles según la gestión de procesos.

Sobre la dimensión de medición cruzada con la gestión de procesos, en la tabla N°10 y figura N°10 se observa que para la medición el 16.4% presenta un nivel alto, el 49.8% media y el 33.8% es baja.

En la medición cruzada con la gestión de procesos de bienes muebles se observa que para la gestión de procesos el 33.8% es deficiente, el 33.1% es moderado y el 33.1% es eficiente.

Tabla 19 *Comparación de bienes muebles según la gestión de procesos.*

	Gestión de procesos						Total	
	Deficiente		Moderado		Eficiente		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Comparación Baja	99	33,8%	0	0,0%	0	0,0%	99	33,8%
Media	0	0,0%	64	21,8%	0	0,0%	64	21,8%
Alta	0	0,0%	33	11,3%	97	33,1%	130	44,4%
Total	99	33,8%	97	33,1%	97	33,1%	293	100,0%

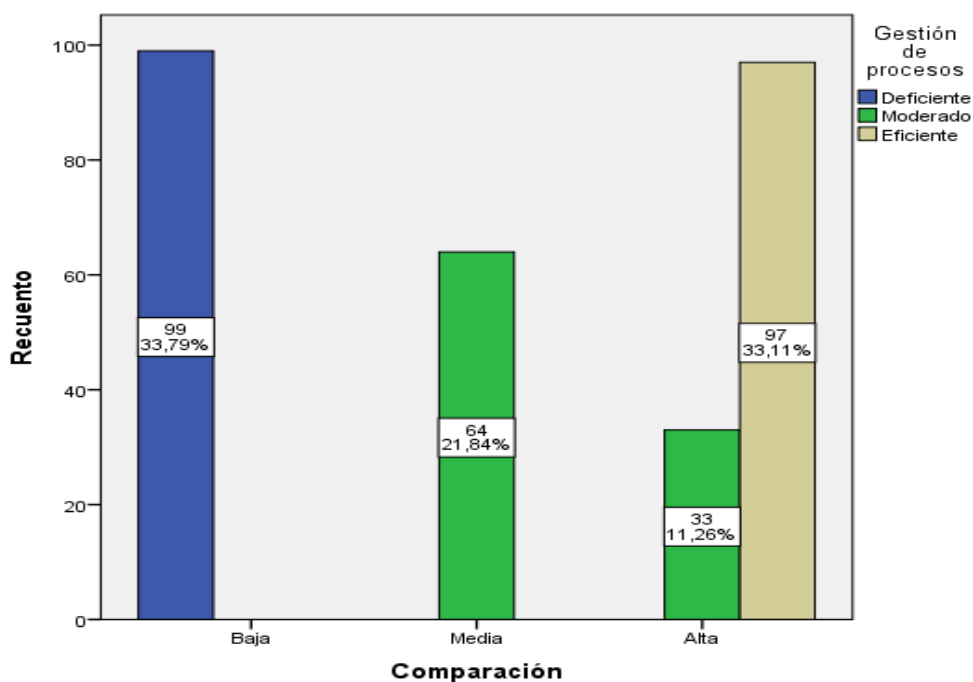


Figura 12 *Comparación de bienes muebles según la gestión de procesos.*

Sobre la dimensión de comparación cruzada con la gestión de procesos, en la tabla N°11 y figura N°11 se observa que para la comparación el 44.4% presenta un nivel alto, el 21.8% media y el 33.8% es baja.

En la comparación cruzada con la gestión de procesos de bienes muebles se observa que para la gestión de procesos el 33.8% es deficiente, el 33.1% es moderado y el 33.1% es eficiente.

Tabla 20 *Toma de acciones administrativas de bienes muebles según la gestión de procesos.*

		Gestión de procesos						Total	
		Deficiente		Moderado		Eficiente			
		f	%	f	%	f	%		
Toma de acciones administrativas	Baja	99	33,8%	0	0,0%	0	0,0%	99	33,8%
	Media	0	0,0%	97	33,1%	0	0,0%	97	33,1%
	Alta	0	0,0%	0	0,0%	97	33,1%	97	33,1%
Total		99	33,8%	97	33,1%	97	33,1%	293	100,0%

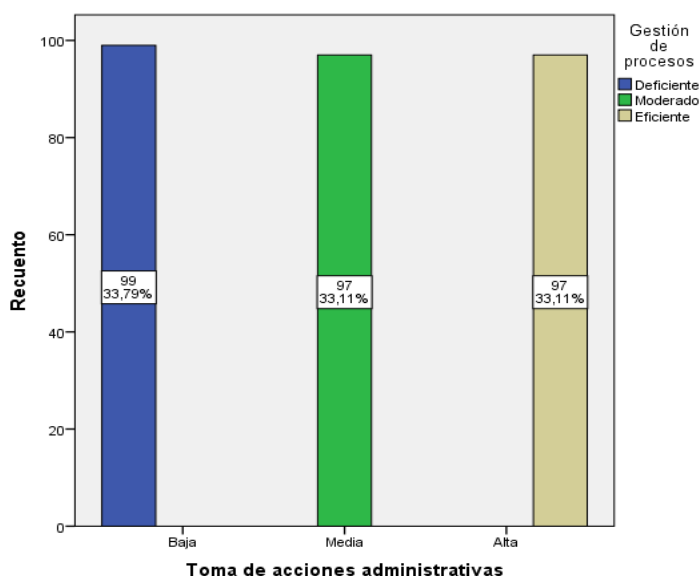


Figura 13 Toma de acciones administrativas de bienes muebles según la gestión de procesos.

Sobre la dimensión de toma de acciones administrativas cruzada con la gestión de procesos, en la tabla N°12 y figura N°12 se observa que para la toma de acciones administrativas el 33.1% presenta un nivel alto, el 33.1% media y el 33.8% es baja. En la toma de decisiones administrativas cruzada con la gestión de procesos de bienes muebles

se observa que para la gestión de procesos el 33.8% es deficiente, el 33.1% es moderado y el 33.1% es eficiente.

3.3 Contrastación de la Hipótesis

Hipótesis general:

Hipótesis estadística:

H₁: Existe relación entre el control y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016.

H₀: No existe relación entre el control y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016.

Nivel de significancia: Alfa = 1%

Según Sampieri et al (2006) Las hipótesis estadísticas son la transformación de las hipótesis de investigación, nulas y alternativas en símbolos estadísticos. Se pueden formular sólo cuando los datos del estudio que se van a recolectar y analizar para probar o rechazar las hipótesis son cuantitativos (números, porcentajes, promedios). Es decir, el investigador traduce su hipótesis de investigación y su hipótesis nula (y cuando se formulan hipótesis alternativas, también éstas) en términos estadísticos (p. 90).

Tabla 21 Correlación entre el control y la gestión de procesos de los bienes muebles.

			Control	Gestión de procesos
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	0,939**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	293	293
	Gestión de procesos	Coeficiente de correlación	0,939**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	293	293

Nota: **p-valor < 0,01 “Significativo”.

Dado que $p\text{-valor} = 0,00 < 0,01$, entonces existe evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula.

Conclusión preliminar:

Existe relación entre el control y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016, presentando una alta correlación positiva ($r=0.939$) al 99% de confianza.

Hipótesis específica 1:

Hipótesis estadística:

H₁: Existe relación entre la medición y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016.

H₀: No existe relación entre la medición y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016.

Nivel de significancia: Alfa = 1%

Tabla 22 *Correlación entre la medición y la gestión de procesos de los bienes muebles.*

			Medición	Gestión de procesos
Rho de Spearman	Medición	Coeficiente de correlación	1,000	0,845**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	293	293
	Gestión de procesos	Coeficiente de correlación	0,845**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	293	293

Nota: ** $p\text{-valor} < 0,01$ "Significativo".

Dado que $p\text{-valor} = 0,00 < 0,01$, entonces existe evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula. Conclusión preliminar: Existe relación entre la medición y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016, presentando una fuerte correlación positiva ($r=0.845$) al 99% de confianza.

Hipótesis específica 2:**Hipótesis estadística:**

H₁: Existe relación entre la comparación y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016.

H₀: No existe relación entre la comparación y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016.

Nivel de significancia: Alfa = 1%

Tabla 23 *Correlación entre la comparación y la gestión de procesos de los bienes muebles.*

		Comparación	Gestión de procesos
Rho de Spearman	Comparación	1,000	,855**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	293
	Gestión de procesos	,855**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	293

Nota: **p-valor < 0,01 “Significativo”.

Dado que p-valor = 0,00 < 0,01, entonces existe evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula.

Conclusión preliminar: Existe relación entre la comparación y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016, presentando una fuerte correlación positiva ($r=0.855$) al 99% de confianza.

Hipótesis específica 3:**Hipótesis estadística:**

H₁: Existe relación entre la toma de acciones administrativas y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016.

H₀: No existe relación entre la toma de acciones administrativas y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016.

Nivel de significancia: Alfa = 1%

Tabla 24 Correlación entre la toma de acciones administrativas y la gestión de procesos de los bienes muebles.

			Toma acciones	Gestión de procesos
Rho de Spearman	Toma acciones	Coefficiente de correlación	1,000	,901**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	293	293
	Gestión de procesos	Coefficiente de correlación	,901**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	293	293

Nota: **p-valor < 0,01 “Significativo”.

Dado que p-valor = 0,00 < 0,01, entonces existe evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula.

Conclusión preliminar:

Existe relación entre la toma de acciones administrativas y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016, presentando una alta correlación positiva ($r=0.901$) al 99% de confianza.

Prueba de normalidad

Hipótesis:

H₁: Los datos no siguen una distribución normal.

H₀: Los datos siguen una distribución normal.

Nivel de significancia: Alfa = 5%

Tabla 25 Prueba de Kolmogorov-Smirnov

		Control	Gestión de procesos
N		293	293
Parámetros normales ^{a,b}	Media	73,98	53,53
	Desviación estándar	19,266	15,068
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,265	0,240
	Positivo	0,249	0,240
	Negativo	-0,265	-0,175
Estadístico de prueba		0,265	0,240
Sig. asintótica (bilateral)		0,000	0,000

Dado que p-valor: 0,000 y 0,000 son menores a 0,05, entonces existe evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula.

Por lo cual se concluye que los datos referentes al control y la gestión de procesos no siguen una distribución normal al 95% de confianza. De forma que, las técnicas estadísticas a utilizar en la presente investigación son pruebas no-paramétricas como la correlación de spearman para determinar la relación entre las variables de estudio.

IV. DISCUSIÓN

La gestión por procesos es aplicada por las empresas públicas y privadas con la finalidad de obtener mejoras dentro de la organización. La Dirección de Red de Salud de Villa el Salvador debe aplicar la gestión por procesos

El control función esencial de la Administración ayuda a mejorar los procesos, permite prevenir los errores y desviaciones y mejorar el desempeño dentro de la empresa.

Al respecto de los resultados obtenidos en relación a la calificación de control otorgada por los encuestados en la DRS VES LPP tiene un nivel que oscila entre alto, medio y bajo, el 33.11% de los servidores consideraron que existe un alto nivel de control de bienes muebles, el 33.11% que hay un nivel medio y el 33.79% que se tiene un nivel bajo. Esto significa que el control en la DRS VES LPP presenta deficiencias que se evidencian en el bajo nivel de 33.79% encontrado, este resultado se diferencia de Los resultados obtenidos en la investigación de Nardi (2016) en su tesis titulada “Levantamiento de procedimientos para la compra, venta y baja de activos fijos”, la calificación al control interno fluctuó entre excelente, muy bueno y bueno, representó un 77.23%, el 22.67% de los encuestados consideró que el control interno es regular. El resultado evidencia que las personas encuestadas en su gran parte afirmaron que el control interno aplicado en la Pontificia Universidad Católica de Ecuador Sede Esmeralda es bueno, dicha investigación concluyó que la gestión en los procedimientos para la compra, venta y baja de activos fijos y control presentó debilidad, a pesar de existir un manual de administración de bienes desde el año 2005 (pág. 43). Cabe señalar que a pesar de existir una diferencia porcentual en los resultados de las dos investigaciones, referente a la calificación del control indican que existe deficiencia o debilidad en el proceso de control que debe ser corregido y evidentemente mejorado.

Así mismo Aveiga Y Jaime (2016), quienes realizaron la investigación titulada “Diseñar un modelo de gestión por procesos para el control de los activos fijos y bienes de control en la Unidad de Negocios Guayaquil de la empresa TAME ep” dicho estudio fue realizado, con el objetivo de establecer un esquema que controle de manera eficaz el manejo de los inventarios de activos fijos en la empresa TAME ep, el tamaño de la muestra fue de 131 personas, los técnicas de recolección fueron la encuesta y la entrevista, el estudio fue descriptivo no experimental y concluyó que a fin que exista un adecuado control de los activos fijos, los mismos debían aparecer en los reportes de manera formal y

justificar las compras con documentos, así mismo debía existir responsabilidad de parte del personal de la empresa de hacer uso adecuado de los bienes y se necesitaba implantar un manual que estableciese procedimientos que regulen la entrega, las sanciones y obligaciones derivadas de la tenencia de activos. Al respecto de dicha tesis el problema que se presenta respecto al control de los activos fijos es similar al problema encontrado en la DRS VES LPP, tenemos bienes que ingresan sin documentación que finalmente se consideran bienes sobrantes y existe poca responsabilidad por parte de los usuarios de nuestra entidad en el manejo y uso de los bienes de la Institución, por lo que es necesario la estricta aplicación de la Directiva interna de bienes patrimoniales que regulan el manejo y uso de los bienes en nuestra Entidad.

También en la investigación realizada por Guanín y Andrango (2015) “Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencia del hospital militar” concluyó que en el área de atención de enfermería en el servicio de emergencias no tiene bien identificado los procesos que realizan por lo que la gestión no se da con total eficiencia, en nuestra investigación se concluyó que el control de bienes está estrechamente relacionado con la gestión por procesos si bien son dos conceptos diferentes la gestión por procesos no puede existir sin tener control que es una función básica de la Administración y se aplica a toda organización pública y privada. También concluyó Guanín y Andrango (2015) que trabajar por procesos encaminados a la misión es la responsabilidad social, la misión de la DRS VES LPP es lograr que toda la población tenga acceso a los servicios de salud, prevenir enfermedades y proteger y recuperar la salud de las personas esto solo lo lograremos brindando servicios de calidad con infraestructura, equipamiento adecuado (bienes) y personal identificado con la misión de la institución.

Nuestra investigación contrasta con la investigación realizada por Cochea (2013) titulada “El control interno de bienes y la gestión administrativa de la empresa municipal de construcción vial (Emuvial E.P.) periodo 2012-2013, en la cual el investigador concluyó que: a) que hay una falta del Control Previo y Concurrente en las diferentes operaciones administrativas y financieras, que puede provocar responsabilidades por acción u omisión b) Se detecta como falencia de la administración la falta de seguimiento o evaluaciones de la aplicación de las Normas de Control Interno, por lo tanto no permite al proceso reaccionar en forma dinámica, dar soluciones que el caso así lo amerite. En relación a la DRS VES LPP tenemos control si pero que no funciona en un 100% tal es así que tenemos

bienes sobrantes que no sabemos cómo llegaron ingresan sin documentación a los Establecimientos de Salud y no se informa a la Administración oportunamente y finalmente originan un desbalance en los inventarios, pues al carecer de documentación no pueden ser registrados formalmente en el SISTEMA SIGA de registro de bienes y a su vez, no pueden ser registrados en los registros contables y financieros de la Entidad quedando en situación de bienes sobrantes. Existe una directiva de bienes que no es aplicada no se aplica el control concurrente y control previo, no se sigue los lineamientos de la directiva que indica que todo bien debe ingresar con documentación boleta de compra o factura y si es donación la declaración jurada de donación, el en caso de persona natural y la factura o boleta en el caso de personas jurídicas.

Tenemos también el estudio realizado por Aquipucho (2012) titulado: “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” con el objetivo general de analizar y mejorar el sistema de control interno en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua - Reynoso, en el período 2010-2012. Dicha investigación tiene similitudes con nuestra investigación ya que aplicó entrevista a (30) funcionarios que forman parte de las diferentes áreas de la Municipalidad, se hizo una selección estratificada del número de procesos, al 95 % de confianza y un error de 0.05 nosotros en la DRS VES LPP aplicamos una prueba piloto de 30 servidores de nuestra Institución, según Aquipucho de acuerdo a los resultados obtenidos existe una gran influencia entre el control Interno y los procesos de contrataciones y adquisiciones se encuentran íntimamente ligadas a políticas públicas y de gestión. En nuestro estudio se concluyó que existe una alta relación directa entre el control de bienes y la gestión por procesos.

En el estudio realizado por De la Cruz y Delgado (2017), titulado “Influencia del Control Interno Previo y Simultáneo en los Procesos de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios de la Caja Maynas, Periodo 2010 - 2014”. Bajo este contexto, el control interno previo y simultáneo de cada uno de los procesos es una herramienta que tiende a optimizar la adquisición de bienes y contratación de servicios, al respecto de esta investigación el control previo y concurrente se da de un modo ineficiente ya que el control busca mejorar y perfeccionar los procesos al respecto la DRS VES LPP presenta deficiencia en la aplicación del control que se reflejan en la presencia de bienes sobrantes,

inventarios que no se encuentran al día en eso coincide con la Investigación efectuada por De la Cruz & Delgado el control no se ejecuta al 100%.

De la misma forma en la investigación efectuada por Revilla (2014), titulada “Control de inventario de bienes muebles en la gerencia regional de salud, Arequipa, 2010” se asemejó a nuestra investigación ya que identificó debilidades del control en el proceso de toma de inventarios de los bienes muebles. El tipo de investigación descriptivo también coincidió con nuestra investigación descriptiva. Las conclusiones fueron: (a) el proceso de verificación en el control de inventarios de bienes muebles es regular; (b) el proceso de tasación en el control de inventarios de bienes y muebles es deficiente; (c) el proceso de codificación es el control de inventarios de bienes muebles es deficiente; (d) el proceso de etiquetado en el control de inventarios de bienes y muebles es deficiente; (e) el proceso de regularización en el control de inventarios de bienes muebles es deficiente; y (f) el proceso de conciliación en el control de inventarios de bienes muebles es deficiente. Al respecto de todas las conclusiones mencionadas por el investigador Revilla, la DRS VES LPP tiene falencias similares se tiene problemas al codificar ciertos bienes patrimoniales, puesto que existen bienes que ingresan sin documentación a los centros de salud como parte de donaciones y no pueden ser registrados formalmente en el Sistema Integrado Gestión Administrativa (SIGA) motivo por el cual se lleva un control en Excel, pero no es tan seguro ni confiable, ni formal, en relación al proceso de verificación física de bienes personalmente, pude constatar que algunos bienes por falta de espacio y ambientes, se almacenan inadecuadamente pudiendo sufrir deterioro, lo que dificulta un control efectivo de los mismos, respecto a la conciliación de control de inventarios, no nos brinda una situación exacta de todos los bienes que tenemos para baja, por reposición y bienes sobrantes, ya que los bienes no son registrados en su totalidad como es el caso de los sobrantes que no aparecen en los registros de logística, ni en los registros contables de manera formal.

V. CONCLUSIONES

A continuación se presentan las conclusiones arribadas en la presente investigación:

Primero: Se encontró que existe una relación estadísticamente significativa entre el control y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016, presentando una alta correlación positiva ($r=0.939$) al 99% de confianza.

Segundo: Se halló una relación estadísticamente significativa entre la dimensión de medición y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016, presentando una fuerte correlación positiva ($r=0.845$) al 99% de confianza.

Tercero: Se encontró una relación estadísticamente significativa entre la dimensión de comparación y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016, presentando una fuerte correlación positiva ($r=0.855$) al 99% de confianza.

Cuarto: Se encontró una relación estadísticamente significativa entre la dimensión de toma de acciones administrativas y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016, presentando una alta correlación positiva ($r=0.901$) al 99% de confianza.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Darle importancia al Control de bienes y gestión por procesos en la Institución, realizar supervisiones y visitas inopinadas en los Establecimientos de Salud de la Dirección de Red de Salud de Villa el Salvador Lurín Pachacamac Pucusana, con la finalidad de observar in situ como se efectúa el control de los bienes, los procedimientos que utilizan los usuarios para el manejo y uso adecuado de bienes y el trabajo del personal en la custodia y control de dichos bienes, a fin de identificar oportunidades de mejoramiento y fortalecimiento que redundara positivamente en beneficio de la Institución y de nuestros clientes los pacientes.

Segundo: Realizar estudios en base al acervo documental que obra en los archivos del Área de Patrimonio de la DRS VES LPP, las observaciones personales obtenidas de las supervisiones en los establecimientos de salud de la entidad, así mismo considerar las experiencias del personal de patrimonio, con el objetivo de medir las deficiencias y desviaciones que se presentan durante el proceso de control y gestión por procesos en la DRS VES LPP, con la finalidad de corregir, rectificar y mejorar el nivel de control.

Tercero: Se recomienda implementar charlas de información en la Administración y los Establecimientos de Salud de la DRS VES LPP sobre el control de los bienes y concientizar al personal en dichas charlas, cuál es el desempeño actual del personal respecto al cuidado, manejo y uso de los bienes de la Institución, cuál es la problemática existente derivada de esta práctica y el estándar que debemos alcanzar. Además se recomienda planificar el trabajo de control de inventarios, ya que la planificación servirá de indicador para comparar el desempeño real con el objetivo de la Entidad, lo que nos permitirá establecer metas reales.

Cuarto: Se recomienda revisar continuamente las directivas que rigen el uso y manejo de bienes en la DRS VES LPP y aplicarlas en la Institución con la finalidad de tomar acciones administrativas oportunamente. Además se recomienda capacitar al personal de patrimonio con los conocimientos técnicos, para que realicen los procesos de baja de bienes, alta de bienes de manera que puedan aconsejar a los directivos respecto a estos procesos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Beltran J., Carmona M., Carrasco R., Rivas M., y Tejedor F. (2002). *Guía para una gestión basada en procesos*. Recuperada de <https://www.oviedo.es/documents/12103/f8e7f4c1-a7ba-4fb5-87d7-c95335c79b22>
- Bendel, R. y Afifi A. A. (1977), Comparison of Stopping Rules in Forward ‘Stepwise’ Regression. En: *Journal of the American Statistical Association*, 72 (357), 46-53.
- Bernal, A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3a ed.) Colombia. Pearson.
- Bravo, J. (2011). *Gestión de procesos*. Recuperado de http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf
- Carta iberoamericana de calidad en la gestión pública - CLAD (2008). Recuperado de <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/carta-iberoamericana-de-calidad-en-la-gestion-publica>
- Catácora, F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Venezuela: Editorial McGraw/Hill.
- Chiang, C. (2010). *Introducción a la administración*. Recuperado en <http://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. La dinámica del éxito en las organizaciones. México: Mc Graw Hill.
- Cochea, J (2013). *El control interno de bienes y la gestión administrativa de la empresa municipal de construcción vial (emuvial e.p.) periodo 2012-2013*. (Tesis de grado). Universidad Estatal Península de Santa Elena-La Libertad – Ecuador. Recuperado <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/975/1/TESIS%20FINAL%20JOSE%20ORIGINAL%20PRESENTACI%C3%93N.pdf>

- Decreto supremo N° 004-2013-PCM. Diario Oficial el Peruano, Lima, Perú, 09 de enero del 2013. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- De la Cruz, & Delgado. (2017). *Influencia del Control Interno Previo y Simultáneo en los Procesos de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios de la Caja Maynas, Periodo 2010 - 2014* (Tesis de Grado. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana). Obtenido de <http://repositorio.unapikitos.edu.pe/handle/UNAP/4711>
- Directiva N° 013-2016-CG/GPROD. Diario oficial el Peruano, Lima, Perú, 02 de marzo del 2016. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-directiva-n-013-2016-cggprod-denominada-impl-resolucion-no-149-2016-cg-y-directiva-n-013-2016-cggprod-1380288-1/>
- Fontalvo, G. y Vergara, J. (2010). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para los programas de ingeniería industrial de la ciudad de barranquilla con base en la norma ISO 9001 y los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación (CNA) Omnia, 17(1) 111-124*. Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/737/73718406008.pdf>
- Guanin, A y Andrago, M (2015). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencia del hospital militar*. Tesis de maestría. Universidad Politécnica Nacional Quito, Ecuador. Recuperado de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/10592/1/CD-6270.pdf>
- Guerrero G. (2011). *Administración por procesos*. Recuperada de <http://es.slideshare.net/Gonzalo12345/gestin-por-procesos-9848472>
- Hernández, A.M. y Ortiz, D. (2005). *El control de la gestión económico-financiera de las administraciones públicas, en la ciencia de la contabilidad* .España: Universidad de Barcelona.

- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Holmes, A. (1994). *Auditorías Principios y Procedimientos*. México: Editorial Limusa. México.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial* (14a. ed.). México: Mc Garw Hill.
- Leonard, W. (1990). *Auditoría Administrativa. Evaluación de métodos y Eficiencia administrativa*. México: Editorial Diana.
- Macedo, J. Arias, J. Manrique, J (2011). *Gestión de procesos de negocios para mejorar los procedimientos administrativos en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión*. Recuperado de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1589/ARIAS%20_%20Gesti%C3%B3n%20de%20Procesos%20de%20Negocios%20para%20mejorar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Fomento España (2005). *La gestión por proceso*. Recuperado el 30 de octubre de <https://www.fomento.gob.es/transporte-terrestre/calidad/mejora-continua-en-gestion-del-transporte/iv-la-gestion-por-procesos/gestion-por-procesos>
- Ministerio de Salud (2014). *Directiva n' 059 - MINSA - v.02 Directiva administrativa para la asignación en uso y control de bienes muebles patrimoniales del Ministerio de Salud*. Recuperado de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/comunicados/ogc/CO%2002%20-%202012%20-%202014/Asig%20bienes.pdf>
- Nardi, M. (2016). *Levantamiento de procedimientos para la compra, venta y baja de activos fijos*. (Tesis Grado de Maestro Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas, Ecuador). Recuperado el 18 de Junio de 2017, de Norma española UNE EN ISO 9000 (2000) Sistemas de gestión de calidad fundamentos y vocabulario. Recuperado de

<http://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/3042/36146-4.pdf>

Poch, R. (1992). *Manual de Control Interno*. España: Editorial Gestión 2000

Ponjuán Dante G., Villar de francos Álvarez MC, León Santos M. (2005) *Principios y métodos para el mejoramiento organizacional*. La Habana: Félix Varela

Redondo, A. (1993). *Curso Práctico de Contabilidad General*. 10a ed. Venezuela: Editorial Centro Contable Venezolano.

Resolución Ministerial 153-2013/MINSA, Diario Oficial el Peruano, Lima, Perú, 25 de marzo del 2013. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/download/full/1BDu9Ikwad29Y8DIYPquld>

Revilla, D. (2014). *Control de inventario de bienes muebles en la gerencia regional de salud, Arequipa, 2010*. Tesis de grado. Universidad católica de Santa María, Arequipa, Perú. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/24486>

Robbins, S y Coulter, M. (2005). *Administración* (8a ed.) México. Pearson.

Ruiz, D. Almaguer, R. Torres, I. Hernández, A (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba Holguín, Cuba. *Revista Ciencias Holguín*, 4(4), 1-11. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181529929002.pdf>

Secretaría de Gestión Pública (2013). Presidencia del Consejo de Ministros. Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/614/1/OREJUELA%20MINA%20NARDY.pdf>

VIII.ANEXOS

Anexo 1:**Título: “Control de Bienes y Gestión por Procesos DRS VES - Lurín - Pachacamac - Pucusana 2016”**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
			Variable 1: control de bienes			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Nivel / rango
Problema general. ¿Qué relación existe entre el control y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016?	Objetivo general. Determinar la relación que existe entre el control y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016	Hipótesis general. Existe relación entre el control y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016	Medición	Observaciones personales Reportes estadísticos Reportes orales Reportes escritos	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12,	Baja [24 – 55]
			Comparación	Desempeño real Estándar	P13, P14, P15, P16, P17, P18	
			Toma de acciones administrativas	Corregir el desempeño real. Revisar el estándar	P19, P20, P21, P22, P23, P24,	Alta [88 – 120]
Problema específico 1. Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre la medición y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016?	Objetivo específico 1. Determinar la relación que existe entre la medición y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016	Hipótesis específica 1. Existe relación entre la medición y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016				
Problema específico 2. ¿Qué relación existe entre la comparación y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016?	Objetivo específico 2. Determinar la relación que existe entre la comparación y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016	Hipótesis específica 2. Existe relación entre la comparación y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016				

			Variable 2: gestión por procesos			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Nivel/rango
<p>Problema específico 3. ¿Qué relación existe entre la toma de acciones administrativas y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016?</p>	<p>Objetivo específico 3. Determinar la relación que existe entre la toma de acciones administrativas y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016</p>	<p>Hipótesis específica 3. Existe relación entre la toma de acciones administrativas y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016</p>	<p>Procesos estratégicos</p>	<p>Políticas Estrategias Objetivos</p>	<p>P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8</p>	<p>Bueno [18-41]</p>
			<p>Procesos operativos o misionales</p>	<p>Metas de la entidad Producción</p>	<p>P9, P10,</p>	<p>Regular [42-65]</p>
			<p>Proceso de apoyo o soporte</p>	<p>Cadena de valor Recursos humanos Recursos logísticos Recursos tecnológicos</p>	<p>P11, P12 P13, P14, P15, P16, P17, P18</p>	<p>Bajo [66 – 90]</p>
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar			
<p>Tipo: sustantiva La investigación a estudiar es Sustantiva ya que trata de responder a los problemas sustanciales, y está orientada, a describir, explicar y la realidad.</p> <p>Nivel: descriptivo correlacional Diseño: no experimental Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren que se realiza sin manipular Deliberadamente variables y se observara los fenómenos tal como se dan en su contexto real (p.152)</p> <p>Corte transversal Método: Hipotético deductivo.</p>	<p>Población: La población estuvo conformada por</p> <p>Muestreo: El tipo de muestreo aplicado fue de tipo probabilístico por conveniencia</p> <p>Tamaño de muestra: Estuvo conformado por</p>	<p>Variable 1: Control de bienes muebles Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Ficha técnica: Nombre original: cuestionario de Control de Bienes Muebles y Gestión por Procesos Autor: Nancy Agurto Adaptado por: Lugar: DRS VES LPP Duración: de 20 a 30 minutos. Administración: colectiva. Puntuación: computarizada.</p> <p>Variable 2: Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Ficha técnica: Nombre original: cuestionario de selección de personal Autor: Adaptado por: Lugar: DRS VES LPP Duración: de 20 a 30 minutos. Administración: colectiva. Puntuación: computarizada.</p>	<p>Descriptiva: Después de aplicar el instrumento de evaluación los datos han sido procesados en SPSS 22 y Excel 2015 para interpretar los resultados además de describir datos mediante tablas, figuras y frecuencias.</p> <p>Inferencial: Para la prueba de hipótesis se prevé prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov</p> <p>De prueba: de hipótesis Rho de Spearman</p>			

Anexo 2

Cuestionario de control de bienes muebles

Finalidad:

El instrumento tiene la finalidad de conocer los niveles de control de bienes muebles de la Red de Salud VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana

Datos generales:

Sexo:

Edad:.....

Instrucciones:

Estimados trabajadores el presente cuestionario, tiene el propósito de recopilar información relevante para conocer los niveles del control de bienes muebles de la red de Salud. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un aspa (x). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	Ítems					
Dimensión 1: Medición		1	2	3	4	5
1	Con la observación personal del desempeño en el manejo, cuidado y custodia de los bienes muebles, se obtiene información confiable.					
2	Dado un límite de tareas asignadas, el servidor las ha cumplido en forma eficiente.					
3	La observación puede estar sujeta a juicios personales.					
4	El servidor aporta ideas o soluciones que dan efectividad a los procesos de control de bienes muebles.					
5	Para medir el desempeño los reportes estadísticos resultan fáciles de visualizar.					
6	Con su conducta el servidor contribuye a aumentar el desempeño de sus compañeros.					
7	La medición a través de los reportes orales permite la retroalimentación verbal y no verbal.					
8	Es una desventaja de los informes orales que estos no se pueden documentar					
9	Medir el desempeño por medio de reportes escritos tiene la ventaja de ser integral, fácil de archivar y recuperar.					
10	Se debe identificar qué medidas de desempeño brindan la información más real.					
11	Se necesita la información correcta y oportuna para monitorear y medir el desempeño.					
12	Es necesario monitorear las actividades de los servidores porque son contratados.					
Dimensión 2: Comparación						
13	El personal procura obtener retroalimentación sobre la manera en que deben manejar, cuidar y custodiar los bienes y muebles asignados.					
14	Se asegura registros exactos de las cantidades reales en depósitos, se realizan inventarios físicos e informes					

15	Son conciliados los resultados de los inventarios físicos con los registros de bienes en el sistema informático SIGA PATRIMONIO, se investiga la diferencia.					
16	Existen instalaciones adecuadas, medidas de seguridad que permiten la conservación de los bienes y reportes de inventario.					
17	Existen instalaciones adecuadas, medidas de seguridad que permiten el control de ingreso de personal no autorizado					
18	Esta claramente definida la responsabilidad para el manejo de inventario en cuanto a registro y custodia.					
Dimensión 3: Toma de acciones administrativas						
19	Los niveles administrativos ejercen un control directo sobre el manejo, cuidado y custodia de los bienes asignados.					
20	Los formatos de desplazamiento de los bienes muebles son registrados en un sistema informático					
21	Las actas de entrega de los bienes muebles son registradas en un sistema informático.					
22	Los niveles administrativos ejercen con efectividad y confiabilidad el control de bienes muebles					
23	Los bienes muebles que han sido sustraídos o perdidos por negligencia o descuido son repuestos por el responsable dentro de los 30 días calendarios					
24	Los bienes muebles que no han sido repuestos, el responsable pasa por un proceso de medida disciplinaria.					

Gracias por su atención



Anexo 3

Cuestionario de gestión de procesos

Finalidad:

El instrumento tiene la finalidad de conocer los niveles de la gestión por proceso de la Red de Salud DRS VES LPP.

Datos generales:

Sexo:

Edad:.....

Instrucciones:

Estimados trabajadores, el presente cuestionario, tiene el propósito de recopilar información relevante para conocer los niveles de la gestión de procesos. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un aspa (x). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

	Ítems					
	Dimensión 1: Procesos estratégicos	1	2	3	4	5
1	La misión, visión y objetivos de las diferentes áreas no son claras para el personal de todos los niveles.					
2	Las acciones no son bien planeadas, no son monitoreadas para ver si estas se cumplen conforme al plan.					
3	Ausencia de indicadores que midan la eficiencia y eficacia de los procesos claves de la organización.					
4	Se utilizan los resultados para revisión y mejora de los procesos					
5	Se establecen indicadores para medir el grado de consecución de los objetivos de los procesos y se evalúa periódicamente los resultados obtenidos					
6	La construcción colectiva y la consecuente internalización de la “visión” por los funcionarios y servidores de la entidad, la convertirán en la idea unificadora de todos los esfuerzos.					
7	Para definir los Objetivos Estratégicos, las entidades estudian sus fortalezas y debilidades internas, así como analizar las oportunidades y amenazas existentes en su entorno.					
8	Los valores corporativos forman parte de la cultura de trabajo.					
	Dimensión 2: Procesos operativos o misionales					
9	La organización trabaja sobre el valor y calidad de sus productos					
10	Se realizan actividades para acelerar el proceso de producción de los productos y poder ofrecer un mejor servicio.					
11	Se adopta el proceso tecnológico de producción que resulte el más adecuado por su eficacia, eficiencia y transparencia en la creación de productos de valor para el ciudadano.					

12	La mejora de los productos y servicios crea un entorno más favorable de la imagen de la entidad.					
	Dimensión 3: Procesos de apoyo o soporte					
13	Las personas participan de programas de capacitación permanente.					
14	La entidad fomenta la participación de nuevas ideas y opiniones					
15	La entidad transforma los insumos disponibles en productos que tendrán como resultado la mayor satisfacción del ciudadano.					
16	La optimización de procesos facilitará que la entidad estime los costos unitarios de los productos y resultados ofrecidos al ciudadano.					
17	La entidad busca tener una gestión lo más ágil posible dentro de las restricciones normadas, promoviendo de manera proactiva su mejora.					
18	Se pueden identificar ventanas de oportunidad de mejora que no impliquen modificaciones normativas, sino un mejor uso de las herramientas disponibles.					

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, FARFÁN PIMENTEL, Johnny Félix, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima –Este (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada: "Control de bienes y gestión por procesos, Red de salud VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana, 2016.", de la estudiante Br. Nancy Edith Agurto Castro, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin. El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 26 de julio del 2017

Firma

Johnny Félix Farfán Pimentel

DNI: 06269132

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



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

TESIS

Control de bienes y gestión por procesos,
Red de salud VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana, 2016.

²² TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Bach. Agurto Castro Nancy Edith

ASESOR:

Navigation icons: Home, Back, Check, Edit, Grid, 25, Filter, No, Download, Info

Match Overview		
25%		
1	Submitted to Universid... Student Paper	1% >
2	regionancash.gob.pe Internet Source	1% >
3	www.lareferencia.info Internet Source	1% >
4	renati.sunedu.gob.pe Internet Source	1% >
5	www.ugr.es Internet Source	1% >
6	www.vivienda.gob.pe Internet Source	1% >
7	www.ute.edu.ec Internet Source	1% >

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	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 Nancy Edith Agurto Castro, identificado con DNI N° 08036799 , egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Control de bienes y gestión por procesos, Red de salud VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana, 2016."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Nancy

FIRMA

DNI: 08036799

FECHA: 20 de Noviembre del 2018

	 Dirección de Investigación	Revisó 	  Vicerectorado de Investigación
---	---	---	--



AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

Miguel Pérez Pérez

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Nancy Edith Agurto Castro

INFORME TÍTULADO:

“Control de bienes y gestión por procesos, Red de salud VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana, 2016.”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en gestión pública

SUSTENTADO EN FECHA: 22 de Agosto del 2017

NOTA O MENCIÓN: 16

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Artículo científico



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Control de bienes y gestión por procesos,
Red salud VES-LPP, 2016.**

AUTORA:

Br. Nancy Edith Agurto Castro

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo

Resumen

El objetivo de la investigación fue Determinar la relación que existe entre el control de bienes y la gestión de procesos en la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016. Se realizó un diseño no experimental, de tipo transversal. Las dimensiones de la variable control de bienes fueron: (a) medición, (b) comparación, (c) toma de acciones administrativas y de la variable gestión por procesos fueron (a) procesos estratégicos (b) procesos operativos o misionales (c) Proceso de apoyo o soporte. La conclusión a la que se llegó en esta investigación es que se demostró que existe una relación estadísticamente significativa entre el control y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016.

Finalmente se recomienda Darle importancia al control de bienes y gestión por procesos en la Institución, observar in situ como se efectúa el control de bienes y el trabajo del personal en la custodia y control de dichos bienes, con la finalidad de identificar oportunidades de mejoramiento y fortalecimiento que redundara positivamente en beneficio de la Red VES LPP.

Palabras clave: Control de bienes, Gestión por procesos.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the control of goods and management of processes in the health network of VES-Lurin-Pachacamac-Pucusana 2016. He was a non-experimental design, cross-type. The dimensions of the variable control of goods were: (a) measurement, (b) comparison, (c) takes the variable management by processes and administrative actions were (a (b) strategic processes) operational processes or missionary (c) support or support process. The conclusion that was reached in this research is that you showed a statistically significant relationship between the control and the management of processes of the movable property of the VES-Lurin-pachacamac-Pucusana 2016 health network.

Finally is recommended to give importance to the control of goods and management by processes in the institution, observe on-site how it is carried out the control of goods and the work of the staff in the custody and control of the goods, in order to identify opportunities for improvement and strengthening work positively for the benefit of the network see LPP.

Key words: Control of assets, management by processes.

Introducción

En el primer capítulo trata de los aspectos básicos como el aporte de investigaciones realizadas por investigadores de las universidades nacionales e internacionales los mismos que nos brindan un aporte teórico y metodológico a la presente tesis. Así mismo se presenta la fundamentación científica donde se da a conocer el marco teórico en la que se presentan los fundamentos teóricos, las concepciones y enfoques sobre las variables y la definición de términos básicos de la Control de bienes y gestión de procesos, Red de salud VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana, 2016, la justificación teórica, práctica, metodológica y axiológica que se ha asumido para la realización del estudio; también se presenta el problema. En el segundo capítulo se da a conocer la metodología del estudio, donde se presenta el método de investigación, el tipo de estudio, el diseño de investigación, las variables, la población y muestra, las técnicas e instrumento de recolección de datos, el método de análisis, la validez de los mismos y la prueba de correlación. En el tercer capítulo se da a conocer el tratamiento estadístico e interpretación de tablas y figuras y el análisis descriptivo de las variables, la prueba de hipótesis y los aspectos éticos considerada en la elaboración de la presente tesis.

En el cuarto capítulo se presentan la discusión de los resultados que permite la contrastación de los datos con el aporte del marco teórico de las variables de estudio. En el quinto capítulo las conclusiones del trabajo de investigación, donde se refleja la comprobación de hipótesis planteadas. En el sexto capítulo se presentan las recomendaciones para fortalecer Control de bienes y gestión de procesos. En el séptimo capítulo se da a conocer la referencia bibliográfica consultada para esta investigación y finalmente se presentan los anexos respectivamente. Con el desarrollo de la presente tesis sirva de base para los estudiantes de pregrado y postgrado de la Universidad César Vallejo y para futuras investigaciones en el campo de la Gestión Pública.

Antecedentes del Problema

Nos respaldamos en los antecedentes nacionales e internacionales en la siguiente investigación:

Además se tiene la investigación realizada por Nardi (2016), “Levantamiento de procedimientos para la compra, venta y baja de activos fijos” su investigación fue de carácter cualitativo-cuantitativo recogió información mediante encuestas para cuantificar, medir y graduar los resultados en los procedimientos de adquisición, venta y baja de los activos fijos de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeralda (PUCESE). En su investigación aplicó: El método deductivo para obtener las conclusiones partiendo de lo general a lo particular detectando los problemas existentes en el departamento de activos de la PUCESE y formulando posibles soluciones. Para conocer la problemática y plantear la solución al problema aplicó el método inductivo. El cuestionario de la encuesta aplicado permitió identificar los problemas y necesidades que se presentan en el proceso de compra, venta y baja de los activos. Concluyó que la gestión en los procedimientos para la compra, venta y baja de activos fijos y control presenta debilidad, a pesar de existir un manual de administración de PUCESE desconoce las políticas y procedimientos por falta de socialización.

Revisión de la Literatura

Para el desarrollo de esta investigación fue necesario tomar en cuenta conceptos y teorías que nos permitieron comprender y analizar el problema, determinar la relación existente entre las variables control de bienes y gestión por procesos.

Según Robbins y Coulter (2000), expresaron que el proceso de control es un proceso de tres pasos en el que se mide el desempeño real se compara este contra un estándar y se toman acciones administrativas para corregir cualquier desviación o para hacerse cargo de los estándares inadecuados. El proceso de control da por hecho que ya existen estándares de desempeño, y así es. Son los objetivos específicos creados durante el proceso de planeación. (p. 408)

Gestión por procesos: (Diario Oficial el Peruano enero 2013) Una gestión al servicio del ciudadano necesariamente deberá cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en las “cadenas de valor” de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su

responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, dados los recursos disponibles. Los procesos son definidos como una secuencia de actividades que transforman una entrada o insumo (una solicitud de un bien o servicio o ambos) en una salida (la entrega del bien o servicio o ambos), añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena (mejores condiciones de calidad/precio, rapidez, facilidad, comodidad, entre otros). (p. 9)

Problema

El problema general planteado en la investigación trata sobre ¿Qué relación existe entre el control de bienes y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016?

Objetivo

El objetivo general fue determinar determinar la relación que existe entre el control de bienes y la gestión de procesos en la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016. Mientras que los objetivos específicos planteados fueron 1) La relación que existe entre la dimensión de medición y la gestión de procesos de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016, 2) La relación que existe entre la dimensión de comparación y la gestión de procesos de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016 y 3) La relación que existe entre la dimensión toma de acciones administrativas y la gestión de procesos de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016.

Método

En el aspecto metodológico el trabajo de investigación es de tipo básico. El nivel es descriptivo, correlacional y el diseño es no experimental de corte transversal. La población fue delimitada por el personal los servidores de la red de salud VES- Lurín-Pachacamac-Pucusana. La muestra fue de tipo probabilístico aleatorio simple que equivale a 293 personas.

La técnica que se utilizó fue la encuesta para las dos variables de estudio, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario.

Se utilizó para la presente investigación el cuestionario de evaluación de Control de bienes que se elaboró basado en autores Robbins y Coulter (2000) y el cuestionario de gestión por procesos basado en el Decreto supremo N° 004-2013-PCM, el cuestionario de Control consta de 3 dimensiones y 24 Items , el cuestionario gestión por procesos tiene 3 dimensiones y 18 Items. Se hizo una prueba piloto con 30 servidores para determinar la confiabilidad del instrumento de medición obteniéndose valores por el coeficiente de Alfa de Cronbach para las variables control de bienes 0.978 y Gestión por procesos 0.975.

El análisis de los datos de las variables fueron presentados en tablas y figuras para su respectivo análisis e interpretación haciendo uso del marco teórico correspondiente. La investigación contó con la autorización correspondiente de la Dirección de Red de Salud de Villa el Salvador Lurín Pachacamac Pucusana donde se aplicó la investigación, de igual forma se tuvo la autorización los participantes que formaron parte de la investigación. Dentro de los estadísticos utilizados para la prueba de hipótesis se hizo uso primero de la prueba estadística de tipo no paramétrica por la naturaleza de los indicadores de la variable. El estadístico utilizado fue Spearman para determinar la relación que existe entre las variables de estudio y se aplicó la prueba estadística de kolmogorov Smirnov para determinar la distribución de los datos concluyéndose que los datos no siguen una distribución normal.

Resultados.

Se aplicó como prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, por la naturaleza de la variable en estudio que es cualitativa con enfoque cuantitativo. Se aplicó Rho de Spearman para determinar la relación existente entre las dos variables de estudio con la aplicación del cuestionario de control de bienes y gestión por procesos así mismo se puede evidenciar que existe una estrecha correlación entre las variables control de bienes y gestión por procesos lo cual se visualizó al aplicar el estadístico Rho de Spearman.

Tabla 26 *Correlación entre la medición y la gestión de procesos de los bienes muebles.*

			Medición	Gestión de procesos
Rho de Spearman	Medición	Coeficiente de correlación	1,000	0,845**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	293	293
	Gestión de procesos	Coeficiente de correlación	0,845**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	293	293

Nota: **p-valor < 0,01 “Significativo”.

Dado que $p\text{-valor} = 0,00 < 0,01$, debido a evidencia estadística suficiente se rechazó hipótesis nula.

Conclusión preliminar:

Existe relación entre la medición y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016, presentando una fuerte correlación positiva ($r=0.845$) al 99% de confianza.

Discusión

Después de haber realizado el análisis estadístico respectivo, en lo que respecta a la hipótesis general, se puede afirmar que existe una estrecha correlación entre las variables control de bienes y gestión por procesos.

Entre las conclusiones a tomar en cuenta en esta investigación se demostró que existe una relación estadísticamente significativa entre el control y la gestión de procesos de los bienes muebles de la red de salud de VES-Lurín-Pachacamac-Pucusana 2016, presentando una alta correlación positiva ($r=0.939$) al 99% de confianza.

Las recomendaciones para investigaciones futuras podrían incluir: (a) Darle importancia al Control de bienes y gestión por procesos en las Instituciones objetos de estudio, realizar supervisiones y visitas inopinadas en dichas entidades, con la finalidad de observar in situ como se efectúa el control de los bienes, los procedimientos que utilizan los usuarios para el manejo y uso adecuado de bienes y el trabajo del personal en la custodia y control de dichos bienes, a fin de identificar oportunidades de mejoramiento y fortalecimiento que redundara positivamente en beneficio de la Instituciones y de los usuarios de los servicios que prestan las referidas entidades.

Referencias

Aveiga, & Jaime. (2016). *Diseñar un modelo de gestión por procesos para el control de los activos fijos y bienes de control en la Unidad de Negocios Guayaquil de la empresa TAME ep*. Tesis de Grado. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Administrativas. Recuperado el 2017 de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/12387/1/Tesis%20final%209%2de%20septiembre.pdf>

Sampieri, et al. (2006). *ieu Instituto de Estudios Universitarios Formulación de Hipotesis en Metodología de Investigación*. Obtenido de <https://idolotec.files.wordpress.com/2012/05/sampieri-cap-5.pdf>

Chiang, C. (2010). *Introducción a la administración*

Robbins, S y Coulter, M. (2000). *Administración* (Décima edición)

Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico

Yo, Nancy Edith Agurto Castro estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 08036799, con el artículo titulado “Control de bienes y gestión por procesos, Red salud VES-LPP, 2016” declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha

Nombres y apellidos: Nancy Edith Agurto Castro



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 06 de abril de 2017

Carta P. 116 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

M.C. Higinio Aristides Galindo Puchuri

Dirección de Red de Salud Villa el Salvador Lurin Pachacamac Pucusana

Atención:

Director de la Dirección de Red de Salud de Villa el Salvador Lurin Pachacamac Pucusana

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **NANCY EDITH AGURTO CASTRO** identificado(a) con DNI N.º **08036799** y código de matrícula N.º **7000901251**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Control de Bienes y Gestión por Procesos Red de Salud VES, Lurin-Pachacamac-Pucusana, 2016"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

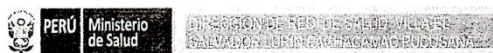
Con este motivo, le saluda atentamente,



Raúl Delgado Arenas
Dr. Raúl Delgado Arenas
Jefe de la Escuela de Posgrado – Campus Lima Este

JPMR





"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Villa El Salvador, 24 de Mayo de 2017.

OFICIO N° 531 2017-D-DRS-VESLPP

Señor doctor
RAUL DELGADO ARENAS
 Escuela de Postgrado – Campus Lima Este
 Universidad César Vallejo

Presente.-

Referencia : Carta P.116-2017 EPG –UCV LE

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mis cordiales saludos y a la vez informarle que ésta Dirección de Red de Salud, ha recibido la carta de la referencia, mediante el cual solicita facilitar el acceso a doña Nancy Edith Agurto Castro, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado que usted dirige, para que desarrolle el Trabajo de Investigación (Tesis): Control de Bienes y Gestión por Procesos Red de Salud VES, Lurín, Pachacamac, Pucusana, 2016.

Al respecto, se le informa que no hay ningún inconveniente para que la profesional en mención, realice el trabajo de investigación mencionado en el párrafo precedente, para lo cual se le brindará las facilidades necesarias para el acceso a nuestra institución.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente.



c.c. Archivo

HGP/rec.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PROCESOS ESTRATÉGICOS								
1	La misión, visión y objetivos de las diferentes áreas no son claras para el personal de todos los niveles.	/		/		/		
2	Las acciones no son bien planeadas, no son monitoreadas para ver si estas se cumplen conforme al plan.	/		/		/		
3	Ausencia de indicadores que midan la eficiencia y eficacia de los procesos claves de la organización.	/		/		/		
4	Se utilizan los resultados para revisión y mejora de los procesos	/		/		/		
5	Se establecen indicadores para medir el grado de consecución de los objetivos de los procesos y se evalúa periódicamente los resultados obtenidos	/		/		/		
6	La construcción colectiva y la consecuente internalización de la "visión" por los funcionarios y servidores de la entidad, la convertirán en la idea unificadora de todos los esfuerzos.	/		/		/		
7	Para definir los Objetivos Estratégicos, las entidades estudian sus fortalezas y debilidades internas, así como analizar las oportunidades y amenazas existentes en su entorno.	/		/		/		
8	Los valores corporativos forman parte de la cultura de trabajo.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: PROCESOS OPERATIVOS O MISIONALES								
9	La organización trabaja sobre el valor y calidad de sus productos	/		/	No	/	No	
10	Se realizan actividades para acelerar el proceso de producción de los productos y poder ofrecer un mejor servicio.	/		/		/		
11	Se adopta el proceso tecnológico de producción que resulte el más adecuado por su eficacia, eficiencia y transparencia en la creación de productos de valor para el ciudadano.	/		/		/		
12	La mejora de los productos y servicios crea un entorno más favorable de la imagen de la entidad.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE APOYO O SOPORTE								
13	Las personas participan de programas de capacitación permanente.	/		/		/		
14	La entidad fomenta la participación de nuevas ideas y opiniones	/		/		/		
15	La entidad transforma los insumos disponibles en productos que tendrán como resultado la mayor satisfacción del ciudadano.	/		/		/		

16	La optimización de procesos facilitará que la entidad estime los costos unitarios de los productos y resultados ofrecidos al ciudadano.	/		/		/	
17	La entidad busca tener una gestión lo más ágil posible dentro de las restricciones normadas, promoviendo de manera proactiva su mejora.	/		/		/	
18	Se pueden identificar ventanas de oportunidad de mejora que no impliquen modificaciones normativas, sino un mejor uso de las herramientas disponibles.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mag./Dr.

Johanny F. Farfán P. DNI: *00269136*

Especialidad del validador:

Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 11 de febrero del 2017

Johanny Félix Farfán Pimentel
 Doctor en Administración
 de la Educación

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CONTROL DE BIENES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: MEDICIÓN								
1	Con la observación personal del desempeño en el manejo, cuidado y custodia de los bienes muebles, se obtiene información confiable.	/		/		/		
2	Dado un límite de tareas asignadas, el servidor las ha cumplido en forma eficiente.	/		/		/		
3	La observación puede estar sujeta a juicios personales.	/		/		/		
4	El servidor aporta ideas o soluciones que dan efectividad a los procesos de control de bienes muebles.	/		/		/		
5	Para medir el desempeño los reportes estadísticos son útiles y fáciles de visualizar.	/		/		/		
6	Con su conducta el servidor contribuye a aumentar el desempeño de sus compañeros.	/		/		/		
7	La medición a través de los reportes orales permite la retroalimentación verbal y no verbal.	/		/		/		
8	Es una desventaja de los informes orales que estos no se pueden documentar	/		/		/		
9	Medir el desempeño por medio de reportes escritos tiene la ventaja de ser integral, fácil de archivar y recuperar.	/		/		/		
10	Se debe identificar qué medidas de desempeño brindan la información más real.	/		/		/		
11	Se necesita la información correcta y oportuna para monitorear y medir el desempeño.	/		/		/		
12	Es necesario monitorear las actividades de los servidores porque son contratados.	/		/		/		

		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 2: COMPARACIÓN							
13	El personal procura obtener retroalimentación sobre la manera en que deben manejar, cuidar y custodiar los bienes y muebles asignados.	/		/		/		
14	Se verifica los registros exactos de las cantidades reales en depósitos, se realizan inventarios físicos e informes.	/		/		/		
15	Son conciliados los resultados de los inventarios físicos con los registros de bienes en el sistema informático SIGA PATRIMONIO, se investiga la diferencia.	/		/		/		
16	Existen instalaciones adecuadas, medidas de seguridad que permiten la conservación de los bienes y reportes de inventario.	/		/		/		
17	Existen instalaciones adecuadas, medidas de seguridad que permiten el control de ingreso de personal no autorizado	/		/		/		
18	Esta claramente definida la responsabilidad para el manejo de inventario en cuanto a registro y custodia.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: TOMA DE ACCIONES ADMINISTRATIVAS	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Los niveles administrativos ejercen un control directo sobre el manejo, cuidado y custodia de los bienes asignados.	/		/		/		
20	Los formatos de desplazamiento de los bienes muebles son registrados en un sistema informático.	/		/		/		
21	Las actas de entrega de los bienes muebles son registradas en un sistema informático.	/		/		/		
22	Los niveles administrativos ejercen con efectividad y confiabilidad el control de bienes muebles	/		/		/		
23	Los bienes muebles que han sido sustraídos o perdidos por negligencia o descuido son repuestos por el responsable dentro de los 30 días calendarios	/		/		/		

24	El responsable que perdió un bien mueble y no lo repone, pasa por un proceso de medida disciplinaria.	✓		✓	✓		
----	---	---	--	---	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador. Mag./Dr. Johany F. Farfán P. DNI: 06269132
 Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 11 de febrero del 2017

Johany Farfán Pimantel
 Doctor en Administración
 de la Educación

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PROCESOS ESTRATÉGICOS								
1	La misión, visión y objetivos de las diferentes áreas no son claras para el personal de todos los niveles.	/		/		/		
2	Las acciones no son bien planeadas, no son monitoreadas para ver si estas se cumplen conforme al plan.	/		/		/		
3	Ausencia de indicadores que midan la eficiencia y eficacia de los procesos claves de la organización.	/		/		/		
4	Se utilizan los resultados para revisión y mejora de los procesos	/		/		/		
5	Se establecen indicadores para medir el grado de consecución de los objetivos de los procesos y se evalúa periódicamente los resultados obtenidos	/		/		/		
6	La construcción colectiva y la consecuente internalización de la "visión" por los funcionarios y servidores de la entidad, la convertirán en la idea unificadora de todos los esfuerzos.	/		/		/		
7	Para definir los Objetivos Estratégicos, las entidades estudian sus fortalezas y debilidades internas, así como analizar las oportunidades y amenazas existentes en su entorno.	/		/		/		
8	Los valores corporativos forman parte de la cultura de trabajo.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: PROCESOS OPERATIVOS O MISIONALES								
9	La organización trabaja sobre el valor y calidad de sus productos	/		/	No	/		
10	Se realizan actividades para acelerar el proceso de producción de los productos y poder ofrecer un mejor servicio.	/		/		/		
11	Se adopta el proceso tecnológico de producción que resulte el más adecuado por su eficacia, eficiencia y transparencia en la creación de productos de valor para el ciudadano.	/		/		/		
12	La mejora de los productos y servicios crea un entorno más favorable de la imagen de la entidad.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE APOYO O SOPORTE								
13	Las personas participan de programas de capacitación permanente.	/		/		/		
14	La entidad fomenta la participación de nuevas ideas y opiniones	/		/		/		
15	La entidad transforma los insumos disponibles en productos que tendrán como resultado la mayor satisfacción del ciudadano.	/		/		/		

16	La optimización de procesos facilitará que la entidad estime los costos unitarios de los productos y resultados ofrecidos al ciudadano.	/		/		/	
17	La entidad busca tener una gestión lo más ágil posible dentro de las restricciones normadas, promoviendo de manera proactiva su mejora.	/		/		/	
18	Se pueden identificar ventanas de oportunidad de mejora que no impliquen modificaciones normativas, sino un mejor uso de las herramientas disponibles.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mag./Dr. Jaime Mario Poma Gamboa DNI: 09207199

Especialidad del validador: Temático

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CONTROL DE BIENES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: MEDICIÓN							
1	Con la observación personal del desempeño en el manejo, cuidado y custodia de los bienes muebles, se obtiene información confiable.	/		/		/		
2	Dado un límite de tareas asignadas, el servidor las ha cumplido en forma eficiente.	/		/		/		
3	La observación puede estar sujeta a juicios personales.	/		/		/		
4	El servidor aporta ideas o soluciones que dan efectividad a los procesos de control de bienes muebles.	/		/		/		
5	Para medir el desempeño los reportes estadísticos son útiles y fáciles de visualizar.	/		/		/		
6	Con su conducta el servidor contribuye a aumentar el desempeño de sus compañeros.	/		/		/		
7	La medición a través de los reportes orales permite la retroalimentación verbal y no verbal.	/		/		/		
8	Es una desventaja de los informes orales que estos no se pueden documentar	/		/		/		
9	Medir el desempeño por medio de reportes escritos tiene la ventaja de ser integral, fácil de archivar y recuperar.	/		/		/		
10	Se debe identificar qué medidas de desempeño brindan la información más real.	/		/		/		
11	Se necesita la información correcta y oportuna para monitorear y medir el desempeño.	/		/		/		
12	Es necesario monitorear las actividades de los servidores porque son contratados.	/		/		/		

		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 2: COMPARACIÓN							
13	El personal procura obtener retroalimentación sobre la manera en que deben manejar, cuidar y custodiar los bienes y muebles asignados.	/		/		/		
14	Se verifica los registros exactos de las cantidades reales en depósitos, se realizan inventarios físicos e informes.	/		/		/		
15	Son conciliados los resultados de los inventarios físicos con los registros de bienes en el sistema informático SIGA PATRIMONIO, se investiga la diferencia.	/		/		/		
16	Existen instalaciones adecuadas, medidas de seguridad que permiten la conservación de los bienes y reportes de inventario.	/		/		/		
17	Existen instalaciones adecuadas, medidas de seguridad que permiten el control de ingreso de personal no autorizado	/		/		/		
18	Esta claramente definida la responsabilidad para el manejo de inventario en cuanto a registro y custodia.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: TOMA DE ACCIONES ADMINISTRATIVAS	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Los niveles administrativos ejercen un control directo sobre el manejo, cuidado y custodia de los bienes asignados.	/		/		/		
20	Los formatos de desplazamiento de los bienes muebles son registrados en un sistema informático.	/		/		/		
21	Las actas de entrega de los bienes muebles son registradas en un sistema informático.	/		/		/		
22	Los niveles administrativos ejercen con efectividad y confiabilidad el control de bienes muebles	/		/		/		
23	Los bienes muebles que han sido sustraídos o perdidos por negligencia o descuido son repuestos por el responsable dentro de	/		/		/		

	los 30 días calendarios	/		/		/	
24	El responsable que perdió un bien mueble y no lo repone, pasa por un proceso de medida disciplinaria.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mag./Dr. Sixto Manuel Roca Gonzales DNI: 09207199

Especialidad del validador: Temático

Lima 11 de febrero del 2017

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PROCESOS ESTRATÉGICOS								
1	La misión, visión y objetivos de las diferentes áreas no son claras para el personal de todos los niveles.	✓		✓		✓		
2	Las acciones no son bien planeadas, no son monitoreadas para ver si estas se cumplen conforme al plan.	✓		✓		✓		
3	Ausencia de indicadores que midan la eficiencia y eficacia de los procesos claves de la organización.	✓		✓		✓		
4	Se utilizan los resultados para revisión y mejora de los procesos	✓		✓		✓		
5	Se establecen indicadores para medir el grado de consecución de los objetivos de los procesos y se evalúa periódicamente los resultados obtenidos	✓		✓		✓		
6	La construcción colectiva y la consecuente internalización de la "visión" por los funcionarios y servidores de la entidad, la convertirán en la idea unificadora de todos los esfuerzos.	✓		✓		✓		
7	Para definir los Objetivos Estratégicos, las entidades estudian sus fortalezas y debilidades internas, así como analizar las oportunidades y amenazas existentes en su entorno.	✓		✓		✓		
8	Los valores corporativos forman parte de la cultura de trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: PROCESOS OPERATIVOS O MISIONALES								
9	La organización trabaja sobre el valor y calidad de sus productos	✓		✓		✓		
10	Se realizan actividades para acelerar el proceso de producción de los productos y poder ofrecer un mejor servicio.	✓		✓		✓		
11	Se adopta el proceso tecnológico de producción que resulte el más adecuado por su eficacia, eficiencia y transparencia en la creación de productos de valor para el ciudadano.	✓		✓		✓		
12	La mejora de los productos y servicios crea un entorno más favorable de la imagen de la entidad.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE APOYO O SOPORTE								
13	Las personas participan de programas de capacitación permanente.	✓		✓		✓		
14	La entidad fomenta la participación de nuevas ideas y opiniones	✓		✓		✓		
15	La entidad transforma los insumos disponibles en productos que tendrán como resultado la mayor satisfacción del ciudadano.	✓		✓		✓		

16	La optimización de procesos facilitará que la entidad estime los costos unitarios de los productos y resultados ofrecidos al ciudadano.	✓		✓		✓	
17	La entidad busca tener una gestión lo más ágil posible dentro de las restricciones normadas, promoviendo de manera proactiva su mejora.	✓		✓		✓	
18	Se pueden identificar ventanas de oportunidad de mejora que no impliquen modificaciones normativas, sino un mejor uso de las herramientas disponibles.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mag./Dr. Dra. Dora Ponce Yactayo DNI: 09747014

Especialidad del validador: Dra. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ESTADÍSTICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 11 de febrero del 2017


 Dra. Dora Ponce Yactayo
 CPE: 0109747014

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CONTROL DE BIENES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: MEDICIÓN								
1	Con la observación personal del desempeño en el manejo, cuidado y custodia de los bienes muebles, se obtiene información confiable.	✓		✓		✓		
2	Dado un límite de tareas asignadas, el servidor las ha cumplido en forma eficiente.	✓		✓		✓		
3	La observación puede estar sujeta a juicios personales.	✓		✓		✓		
4	El servidor aporta ideas o soluciones que dan efectividad a los procesos de control de bienes muebles.	✓		✓		✓		
5	Para medir el desempeño los reportes estadísticos son útiles y fáciles de visualizar.	✓		✓		✓		
6	Con su conducta el servidor contribuye a aumentar el desempeño de sus compañeros.	✓		✓		✓		
7	La medición a través de los reportes orales permite la retroalimentación verbal y no verbal.	✓		✓		✓		
8	Es una desventaja de los informes orales que estos no se pueden documentar	✓		✓		✓		
9	Medir el desempeño por medio de reportes escritos tiene la ventaja de ser integral, fácil de archivar y recuperar.	✓		✓		✓		
10	Se debe identificar qué medidas de desempeño brindan la información más real.	✓		✓		✓		
11	Se necesita la información correcta y oportuna para monitorear y medir el desempeño.	✓		✓		✓		
12	Es necesario monitorear las actividades de los servidores porque son contratados.	✓		✓		✓		

		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 2: COMPARACIÓN							
13	El personal procura obtener retroalimentación sobre la manera en que deben manejar, cuidar y custodiar los bienes y muebles asignados.	✓		✓		✓		
14	Se verifica los registros exactos de las cantidades reales en depósitos, se realizan inventarios físicos e informes.	✓		✓		✓		
15	Son conciliados los resultados de los inventarios físicos con los registros de bienes en el sistema informático SIGA PATRIMONIO, se investiga la diferencia.	✓		✓		✓		
16	Existen instalaciones adecuadas, medidas de seguridad que permiten la conservación de los bienes y reportes de inventario.	✓		✓		✓		
17	Existen instalaciones adecuadas, medidas de seguridad que permiten el control de ingreso de personal no autorizado	✓		✓		✓		
18	Esta claramente definida la responsabilidad para el manejo de inventario en cuanto a registro y custodia.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: TOMA DE ACCIONES ADMINISTRATIVAS	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Los niveles administrativos ejercen un control directo sobre el manejo, cuidado y custodia de los bienes asignados.	✓		✓		✓		
20	Los formatos de desplazamiento de los bienes muebles son registrados en un sistema informático.	✓		✓		✓		
21	Las actas de entrega de los bienes muebles son registradas en un sistema informático.	✓		✓		✓		
22	Los niveles administrativos ejercen con efectividad y confiabilidad el control de bienes muebles	✓		✓		✓		
23	Los bienes muebles que han sido sustraídos o perdidos por negligencia o descuido son repuestos por el responsable dentro de los 30 días calendarios	✓		✓		✓		

24	El responsable que perdió un bien mueble y no lo repone, pasa por un proceso de medida disciplinaria.	✓		✓		✓	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador. Mag./Dr. Dra. Dora Ponce Yacelo DNI: 09747014
 Especialidad del validador: Dra. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ESTADÍSTICA

Lima, 11 de febrero del 2017

- 1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Dra. Dora Ponce Yacelo

 CPPe: 0109747014

Firma del Experto Informante.