



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Control administrativo y eficiencia en el Área Logística de una  
Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata,  
2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Herrera Gonzales, Luis Armando (ORCID: 0000-0002-1743-1574)

ASESOR:

Dr. García Yovera, Abraham José (ORCID: 0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios por darnos sabiduría e inteligencia para realizar este delicado trabajo; a mis padres, cónyuge e hijos quienes son la fortaleza y el motivo de mi superación.

### **Agradecimiento**

A nuestro docente asesor, por las enseñanzas y a la Universidad César Vallejo, por orientarnos y a la vez compartir sus conocimientos y así poder lograr mi meta planteada.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de Tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población y muestra.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES .....	25
REFERENCIAS:.....	26
ANEXOS .....	30

## Índice de Tablas

Tabla 1 Tabla cruzada entre Control administrativo vs Metas.....	16
Tabla 2 Tabla cruzada entre Control administrativo vs Recursos. ....	17
Tabla 3 Tabla cruzada entre Control administrativo vs Proceso interno. ....	18
Tabla 4 Tabla cruzada entre Control administrativo vs Eficiencia. ....	19

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo Determinar la relación entre el Control administrativo y la eficiencia en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022; el tipo de estudio fue aplicado y diseño no experimental, enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de la empresa prestadora de servicios. Para el procedimiento de recolección se usó el análisis exploratorio, evaluando las variables control administrativo y eficiencia, a la vez, se utilizó el instrumento-cuestionario, que constó de 17 interrogantes para la primera variable y 15 interrogantes para la segunda, de acuerdo a la escala de Likert. Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS Vers-26, con datos organizados en cuadros simples de doble entrada, frecuencia relativa y absoluta. Se concluye que existe un grado de correlación positiva considerable, alcanzando una correlación bilateral de 0.664, con lo cual se afirma una relación directamente proporcional entre las variables control administrativo y eficiencia, asimismo alcanzó un Sig. Bilateral es 0.00 menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

**Palabras clave:** control administrativo, eficiencia, trabajadores

## **Abstract**

The objective of the study was to determine the relationship between administrative control and efficiency in the Logistics Area of a Public Health Service Provider Company - Tambopata, 2022; the type of study was applied and non-experimental design, quantitative approach and correlational level. The population and sample consisted of 30 workers from the service provider company. For the collection procedure, the exploratory analysis was used, evaluating the administrative control and efficiency variables, at the same time, the instrument-questionnaire was used, which consisted of 17 questions for the first variable and 15 questions for the second, according to the Likert scale. For data processing, the SPSS Vers-26 program was used, with data organized in simple tables with double entry, relative and absolute frequency. It is concluded that there is a considerable degree of positive correlation, reaching a bilateral correlation of 0.664, with which a directly proportional relationship between the administrative control and efficiency variables is affirmed, it also reached a Sig. Bilateral is 0.00 less than 0.05, reason why which rejects the null hypothesis and accepts the alternate hypothesis

Keywords: administrative control, efficiency, workers

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad las organizaciones del ámbito público y privado, le están dando mucha importancia al último elemento administrativo, el control, el mismo que es importante ya que permite que las empresas garanticen el correcto funcionamiento de su negocio, el mismo que traería como consecuencia el incremento de sus ganancias, reducción de costos y por ende la eficiencia.

Moreno y López (2018). En su estudio Gestión a través de un control administrativo en cooperativas de transporte urbano - Guayaquil. La finalidad del trabajo fue conocer cómo se está logrando la gestión de control buscando la mejora en el desempeño y efectividad de la organización. Llegaron a concluir que la institución no posee un manual de descripción y especificación de cargos, debido a que los trabajadores no poseen claramente las funciones, deberes y responsabilidades que debe ejecutar, conllevando a no generar las labores que son inherentes a sus puestos.

Pérez y Barbaran, (2021). En su estudio Control administrativo en la gestión pública. El propósito primordial del trabajo fue analizar cómo se encuentra el nivel del control en entidades estatales de la ciudad. El trabajo concluyó en que se posee un escaso control administrativo por parte de las organizaciones públicas, la misma que estaría originando que la gestión sea deficitaria, debido a que la finalidad de la institución no se está cumpliendo en el tiempo establecido en el inicio del año fiscal, generando como deducción que poseer control administrativo permitirá mejorar significativamente la gestión institucional.

Gil, (2018). Investigo acerca del Sistema de Control Administrativos: el uso del Stage-Gate Process en un ambiente de innovación, para el cual se utilizará la metodología del estudio de casos donde se procederá a elaborar el análisis y evolución. Cuyo propósito primordial fue comprender el funcionamiento de los Sistemas de Control Administrativos (SCA) en un contexto de innovación. Finalmente, se concluye que, considerando el tamaño de la organización, el SCA mejora para el desarrollo de los productos.

Betancourt y Sánchez, (2015), en su estudio El control de gestión y su impacto en la eficiencia. Cuyo propósito primordial fue diseñar un sistema de control para la toma de decisiones adecuadas en cada unidad comercializadora. Concluyendo que estos sistemas de control, desde que se pusieron en práctica, permitieron detener



el proceso de deterioro para la mejora de la eficiencia económica, conllevándolo a niveles razonables y estabilizando el comportamiento. Todo esto reconocido por lo avales emitidos por los directores de todas las UEB del país.

Calvo, Pelegrín y Saturnina, (2018). En el artículo Theoretical Approaches to Evaluate Efficiency and Efficacy in Primary Healthcare Services in the Public Sector. El propósito fue exponer desde un enfoque teórico evaluar la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención en los servicios de salud a nivel público. Concluyendo después de realizar el análisis teórico, que los constructos de eficiencia y eficacia son importantes, ya que permite evaluar racionalmente cada recurso asignado, optimizando el proceso de visitas con el fin de alcanzar las metas propuestas.

Galva y Garcia, (2019). En su trabajo La eficiencia y su relación con el éxito de un proyecto según administradores de proyectos en centros de investigación. Cuyo propósito primordial fue identificar la correlación entre las variables mencionadas anteriormente. Finalmente se llegó a concluir la existencia de una diversidad muy considerable de autores quienes hacen una propuesta de una variedad de factores influenciadores del éxito total del estudio, asimismo los autores mencionan que cada elemento está atribuido al conocido como "Factor Crítico de Éxito"; asimismo la mayor parte de investigadores están planteando que cada elemento puede generalizarse en aspectos de la percepción del ser humano, considerando por ejemplo la satisfacción durante y a posterior del desarrollo, a la vez la percepción del logro alcanzado por los demás involucrados.

El presente trabajo se realizará en una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública, encontrándose ubicada en Tambopata, asimismo se ha venido percibiendo que en la institución no se realiza de forma eficiente el control administrativo, trayendo una inadecuada asignación de recursos, incumplimiento de objetivos y metas, la misma que estaría causando incertidumbre entre los servidores públicos e insatisfacción por parte del cliente interno y externo y por ende problemas en la eficiencia. Este trabajo busca determinar una existente relación entre el control administrativo y la eficiencia existente en la institución estudiada, permitiéndonos brindar alternativas de solución a su problemática.

**Formulación de problema general:** ¿Cuál es la relación entre el Control administrativo y eficiencia en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022?

**Problemas específicos:** ¿Como es la relación el Control administrativo y las metas en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022?; ¿Como es la relación el Control administrativo y los recursos en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022?; ¿Como es la relación el Control administrativo y el proceso interno en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022?

Este trabajo posee justificación teórica, debido a que en el trabajo nos amparamos en revistas científicas, artículos, tesis y libros en base a nuestras variables de estudio, los cuales no brindaron un aporte teórico, muy importante para el conocimiento científico, a la vez tuvo un enfoque practico, ya que el estudio permitirá aplicar nuestros instrumentos y técnicas permitiendo adquirir conocimiento a través de la teoría y práctica, beneficiando al autor, así como a la institución, asimismo a nivel social el estudio ayudara en primer lugar a la institución permitiendo tomar medidas para solucionar la problemática, en segundo lugar ayudara a los trabajadores a establecer procedimientos administrativos actuales mejorando su desempeño y finalmente ayudara a otros investigadores que deseen profundizar en la temática estudiada.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre el Control administrativo y la eficiencia en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022

**Objetivos específicos:** Determinar la relación del Control administrativo y las metas en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022; Determinar la relación del Control administrativo y los recursos en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022; Determinar la relación del Control administrativo y los procesos internos en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022

**Hipótesis general:** H<sub>1</sub>: Existe relación entre el Control administrativo y eficiencia en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022; H<sub>0</sub>: No Existe relación entre el Control administrativo y eficiencia en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022

## **II. MARCO TEÓRICO**

Flores, (2015). Trabajo Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega-Nicaragua. Cuyo propósito primordial fue el análisis de estas variables. Trabajo de tipo descriptivo, analizándose el desempeño de las variables, así mismo fue un trabajo transversal, siendo ejecutado entre los años 2010-2013, bajo un enfoque cualitativo, pero que contenía elementos cuantitativos, empleando una metodología empírica y teórica. Contándose con 15 empleados, 2 jefes de departamento y 1 gerente; utilizando como instrumento la revisión documental, la observación directa y la entrevista. Concluyendo que los órganos directivos poseen un limitado conocimiento de los procesos administrativos, identificándose a la vez el escaso compromiso de los mismos; y para culminar se planteó una serie de alternativas para dar solución al desempeño administrativo en la empresa estudiada.

Urquiza, (2014). En el trabajo acerca del control administrativo y el cumplimiento del objetivo en la Industria y Textiles Pequeñín Cía. Ltda-Ecuador. Cuyo propósito primordial fue conocer la influencia de la variable uno en el logro de objetivos. Empleándose como método de estudio el pensamiento deductivo, el cual se dirige a realizar un proceso desde lo general a lo particular, siendo un trabajo cuantitativo, considerando el recolectar y analizar los datos como medio para responder a las preguntas planteadas en este trabajo, y lograr la comprobación de hipótesis, buscando conocer la fuerza de asociación o relación entre las variables. Obteniéndose como conclusión que no poseen capacitaciones suficientes para cada proceso, por lo mismo el tiempo en el proceso de información no es aprovechado apropiadamente y, por lo mismo el área de producción no logra la optimización de la materia prima, por lo mismo se dan desperdicios, incumpliendo con la producción planteada.

Chunga, (2020). Realizó un estudio acerca del sistema de control administrativo para mejorar la eficiencia de los compromisos de desempeño de la Ugel Pasco. Cuyo propósito primordial fue desarrollar un sistema de control que permita optimizar la eficacia. Para ello el método utilizado fue no experimental, propositiva y descriptiva. Considerándose como población a 74 trabajadores administrativos y 374 directores. Empleándose como técnica a la encuesta. Resultando este trabajo que en un 80% se cumplieron los compromisos de

desempeño, un 45.6% desconoce la misión de la sede y, un 22.1% también desconoce que es un CdD, un 11.4% considera que los recursos materiales asignados son insuficientes para el logro de los CdD y, el 19.6% desconoce los sistemas informáticos que se emplean para el registro de la información en los CdD. Concluyendo en que se debe implementar un sistema de control administrativo con la intención de mejorar la eficiencia, compromiso y desempeño, considerando que se debe fortalecer a la empresa en la socialización, capacitaciones e identificando cada deficiencia y dificultad.

Coz & Pérez, (2017). Con el trabajo control interno y eficiencia administrativa en empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región. Cuyo propósito primordial era conocer cómo influye el control en la eficiencia. Siendo un trabajo de tipo aplicado, debido a que empleo diversas teorías establecidas, siendo a la vez descriptiva, inductivo y deductivo. Las técnicas empleadas fueron entrevista, encuesta, observación directa e indirecta, y como instrumento se empleó el cuestionario. Obteniéndose que el control interno es deficiente en estas organizaciones, por lo mismo no existe un buen control de fondos fijos, y en especial en las sucursales que se posee, existiendo deficiencias en los manejos de almacenes, por no existir monitoreo. Por lo mismo se concluye que el control interno es preciso para la eficiencia administrativa.

Martínez, (2019). Realizó una investigación acerca del control previo y la gestión administrativa de la gerencia de desarrollo económico y medio ambiente del Municipio del distrito de Ascensión. Cuya finalidad es conocer el grado de relación entre las variables mencionadas, de la entidad pública estudiada. Se contó con la participación de 18 colaboradores de la municipalidad, y para obtener información se procedió a recopilar información documentada y teórica, que permita fundamentar el estudio y con ello un diagnóstico, por lo mismo se utilizó un instrumento - cuestionario, el mismo que fue construido en base a los objetivos planteados. Finalmente llegaron a la conclusión de una existente relación positiva con cada variable, obteniéndose como valor de Pearson  $r=0.635$  siendo este positivo medio.

De la Cruz y Acevedo, (2018). Realizo una investigación acerca del control previo y la gestión administrativa de la oficina de economía del hospital regional de Huancavelica-Zacarías Correa Valdivia. Cuya finalidad fue conocer la relación entre

las variables estudiadas en la organización mencionada con anterioridad. El método de estudio fue aplicado, nivel correlacional, para ello se llevaron a cabo la revisión de materiales acerca del sistema de control y gestión administrativa, llegando a brindarse resultados de forma descriptiva y la información a través de encuestas aplicadas a los colaboradores de la oficina evaluada. Finalmente llegaron a la conclusión de la determinación de una correlación positiva débil entre cada variable, con un sig. bilateral de 0.05.

Javier, (2018). En su estudio El control interno y la gestión eficiente y efectiva del departamento de tesorería de una empresa comercial en el Perú. Cuyo propósito primordial fue el diseño de procesos y métodos de control administrativo en el departamento de tesorería. El método de estudio empleado fue no experimental, no se llegó a generar manipulación sobre las variables, denotándose el control interno y la gestión eficiente y la efectividad del área investigada, asimismo de acuerdo a la metodología y por ser un estudio bibliográfico y documental no es aplicable alguna población ni muestra. Finalmente se llegó a concluir que las variables estudiadas inciden en una condición óptima en el departamento de tesorería, a través de la implementación, evaluación y retroalimentación para la protección de los bienes, revisiones de los procedimientos de la organización.

Portocarrero, (2019). En su estudio Control administrativo y eficiencia laboral en una empresa de reparación de embarcaciones del Callao. Cuyo propósito fue determinar una existente relación entre las variables estudiadas en la organización antes descrita. El método de estudio aplicado, no experimental, bajo el enfoque cuantitativo, correlacional, con un corte transversal. La población se estableció por 38 trabajadores, empleándose un cuestionario y como técnica a la encuesta. Denotándose en los resultados la correlación entre las variables, con un coeficiente de correlación de Spearman = 0.741, con un nivel de sig. bilateral de 0.000. Concluyéndose que estas variables poseen una relación positiva considerable, por lo mismo se puede indicar que a mayor control, el logro del objetivo será mayor, por lo mismo se conseguirá mayor eficiencia a nivel de la empresa.

**A continuación, se describe la teoría la variable Control administrativo**

Con respecto al Control administrativo Luna (2013), indica que se refiere a un proceso sistemático, el cual permite regular y/o medir las acciones que se ejecuta

en la empresa, con la intención de que coincidan con el objetivo planteado en los planes de la empresa.

Munch (2015). Especifica que el control va a permitir evaluar resultados finales, teniendo en cuenta los objetivos planificados, y a la vez permite replantear nuevas alternativas de trabajo para continuar con la ejecución y el proceso.

Paolini y Álvarez. (2015). Refieren que el control es un conjunto de acciones, las cuales se dirigen a medir resultados, realizando una comparación con los objetivos planteados, verificando desvíos y evaluando las causas. (p.17)

El autor Jones y George (2010) la indica que “controlar es uno de los procesos con el que el gerente monitorea y reglamenta la eficiencia y la eficacia con que una empresa y cada miembro desempeña su actividad y alcanza su meta organizacional” (p.387).

Ferreira & Groenewald. (2016). Definen el control como un procedimiento continuo el cual evalúa el logro de las tareas, verificando el desempeño real en base a los objetivos formulados y, a la vez permite el considerar medidas correctivas. (p.385)

**Importancia:** Generar control administrativo permitirá realizar evaluaciones de las operaciones y su rendimiento. Ante ello Agudo (2016), especifico que generar el control va a permitir visualizar la efectividad de la gestión, fomentando calidad, protegiendo los activos en la empresa, permitiendo cumplir el objetivo, previniendo errores, generando reducción de costo y tiempo, así como detectar y corregir causas que permiten desviaciones, realizándose esta identificación para evitar que siga dándose el error y, logrando por último fundamentar el proceso de planeamiento. Todo ello ante el requerimiento de particularizar el control administrativo.

**Características:** Blandez (2016). Generar control administrativo requerirá de algunas características para mantener un control eficaz, tales como: Establecer normas considerando las peculiaridades de la organización, permitiendo el ejercicio de la labor, sin limitaciones, de los colaboradores; a la vez se busca la flexibilidad, la cual permitirá responder a los cambios que se realicen y; la medición del desempeño, donde se controla las medidas del producto, siendo estas reales y objetivas para mejorar las acciones.

**Dimensiones:** el autor Bernal y Sierra (2013) indica 3 de ellos

**Control anticipado o preventivo:** siendo el más solicitado por los administradores, debido que al poseer información idónea del entorno, inclusive antes de dar pase a la realización de los procesos, se podrá considerar tomar decisiones de forma preventiva y prever cambios, evitando así que se generen cambios en el mismo proceso.

**Control durante o concurrente,** referida a la supervisión que se ejecuta en el tiempo de la ejecución de una actividad, donde se vigila el logro completo de los procesos, generando la obtención de un resultado óptimo sin contratiempo en la ejecución.

**Control posterior:** Es la obtención de datos que permitirá generar cambios, informando acerca de la eficacia de los resultados arrojados en de acuerdo a el planeamiento realizado, siendo ello relevante para el feedback de los resultados.

#### **A continuación, se describe la teoría de nuestra variable eficiencia**

Behar (2017). Este término se refiere al aspecto de generar incremento en la calidad de la producción, considerando que producción y eficiencia son términos totalmente distintos, de donde la producción se determina por la medición de los insumos utilizados y el producto que resulta de la misma, y la eficiencia considera el nivel de productividad que se observa y el ideal de la misma (p. 251).

Real Academia Española (2018). Eficiencia es la capacidad para instalar en alguna persona buscando un efecto determinado y; eficacia se refiere al logro de lo deseado o anhelado, es decir el uso de los recursos utilizados y del resultado de los mismos. Por lo mismo, es referida a una capacidad o cualidad considerada en las empresas, que busca el logro de las metas u objetivos, con recursos limitados e incluso en situaciones complejas en muchos de los casos.

El autor describe como el término que permite describir la capacidad o cualidad en la actuación de un sistema o agente económico, buscando el logro de objetivos determinados, disminuyendo el uso de los recursos (Andrade, 2018).

Definida como la aproximación macroeconómica, consideramos la entidad productiva en un momento determinado si la función de éste está definida por la relación, entonces se dice que es eficiente. (Navarro, 2017).

Finalmente, el autor la describe como una característica que diferencia a cualquier empresa y refuerza los objetivos planteados, de esta forma optimizar

recursos como el tiempo, el material y el talento humano de manera eficiente y eficaz. (Saucedo, 2019)

**Importancia:** el autor indica que radica en que representa la ejecución de actividades para la optimización de recursos, por lo que las actividades se planifican de tal manera que todo se lleve a cabo de manera uniforme, de acuerdo con las medidas tomadas con la finalidad de conseguir productos y servicios de alta calidad. (Aguilar, 2018)

**Factores:** el autor Lázaro (2020), indica que existe 03:

**Capacidad y habilidades del colaborador:** Se cree que los empleados amplían sus conocimientos a través de las actividades adecuadas porque las habilidades adquiridas son más eficientes y los objetivos se alcanzan mejor.

**Tecnología y equipos:** Contar con la última tecnología y equipos es fundamental para simplificar las operaciones, ahorrar tiempo para obtener los resultados deseados y aumentar la productividad en años anteriores.

**Procedimientos y normas:** Es necesario seguir un proceso de actividad coherente, un procedimiento para asegurar la realización de productos de alta calidad.

**Sistema de Evaluación, Incentivo y Reconocimiento:** Para lograr los resultados esperados, incluyendo ganancias más rentables para la empresa, es necesario utilizar un sistema de evaluación para identificar áreas de mejora, visualizar la producción continua e implementar planes de incentivos para los empleados. No reducirán la producción, que es un factor clave para garantizar que sus trabajadores se involucren en el logro de los objetivos de la empresa.

**Entrada utilizada:** Se dice que la empresa revisa la cantidad de producto consumido, luego calcula los costos operativos y ve que todo va de acuerdo al plan para predecir acciones contra cualquier riesgo.

**Estándares:** Aguilar (2018) estos estándares juegan un papel más importante porque brindan la oportunidad de examinar los procesos internos de negocios que realmente brindan el mayor valor a la organización. Estas son las cosas que deben priorizarse, las más conocidas y la mejor asignación de recursos. Cada indicador debe tener los siguientes estándares o características para asegurar una toma de decisiones efectiva basada en las mejores condiciones de análisis:



- a) Realidad: Debe ser alcanzable y asegurar que exista una relación lógica entre los recursos utilizados para medirlo y el valor que aporta.
- b) Medible: Debe ser medible en frecuencia o cantidad.
- c) Fácil de entender: Debe ser fácil de entender y reconocer por todos los que lo utilicen.
- d) Controlable: debe poder ser monitoreado

**Dimensiones:** de acuerdo al autor Daft (2011), determino las dimensiones descritas:

**Enfoque de metas;** esta dimensión permite identificar y evaluar el resultado de la meta y el logro de una empresa al alcanzarla. Permitiendo la medición del logro de las metas con respecto a la productividad, utilidad y satisfacción del usuario.

**Enfoque basado en los recursos;** dimensión referida a la adquisición y manejo adecuado de los recursos que se requerirán para el logro de transformar los productos y/o servicios. Entre estos recursos se pueden considerar los tangibles (suministros, recursos humanos y, recurso intangible como el conocimiento).

**Enfoque del proceso interno;** dimensión que evalúa la eficiencia y la salud de la empresa de forma interna. Enfocado en la cultura organizacional, encontrándose las áreas conectadas con la intención de lograr mayor productividad, considerando a la vez la efectividad operativa, entre ellos el mínimo uso de los recursos; a la vez evalúa la comunicación horizontal y vertical sin que se generen distorsiones y, también se considera la potencialización de los trabajadores evaluando el nivel de satisfacción que poseen con la empresa.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo:** Se estableció como aplicado. De acuerdo al autor estos estudios están centrados en brindar una solución a la problemática que se identificó en un inicio; Bernal (2016) el autor indica que se hace uso de cierto conocimiento ya existente en las diferentes áreas con la finalidad de ponerlo en práctica, trayendo como consecuencia la generación o surgimiento no sólo de un nuevo hecho, sino también de información, que resulte de utilidad a cierta teoría.

**Diseño:** Se estableció como no-experimental, el mismo que se elaboró sin la manipulación deliberada de alguna de las variables y en un solo momento. En otras palabras, se refiere a aquellos tipos de estudio donde se restringe una variación de forma intencional con la finalidad de generar un efecto en cada variable estudiada. Asimismo, se centra en las observaciones de fenómenos tal cual como sucede y finalmente pasa al análisis. (Hernández, 2018, p. 20).

Asimismo, se determinó como correlacional, el mismo que trata de ver cuál es el efecto o como se relación entre una variable con otra.

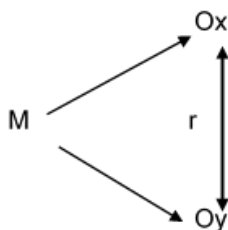
**Donde:**

M: Muestra

Ox. Variable 01

Oy. Variable 02

R: Relación entre variables



### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 01: Control Administrativo**

##### **Definición conceptual**

Munch (2015). Especifica que el control va a permitir evaluar resultados finales, teniendo en cuenta los objetivos planificados, y a la vez permite replantear nuevas alternativas de trabajo para continuar con la ejecución y el proceso.

##### **Definición operacional**

El estudio elaborado se enfoca en la aplicación del cuestionario el mismo que es medido a través de las cuatro dimensiones indicadas

##### **Dimensiones**

###### **Control anticipado o preventivo**

###### **Indicadores**

- Decisiones preventivas
- Información oportuna
- Previsión de cambios

###### **Control durante o concurrente**

###### **Indicadores**

- Supervisión directa
- Medición de Tiempo

###### **Control posterior**

###### **Indicadores**

- Realización de cambios
- Informe de la eficacia
- Retroalimentación

**Escala de medición:** Ordinal

## **Variable 02: Eficiencia**

### **Definición conceptual:**

Behar (2017), la “eficiencia implícita la idea de conseguir la mayor cantidad de productividad posible, entonces, la eficiencia hace énfasis al nivel de producción observada y lo ideal de esta” (p. 251).

### **Definición operacional:**

El trabajo realizado se enfoca en la aplicación del cuestionario el mismo que es medido a través de las cuatro dimensiones descritas.

### **Dimensiones:**

#### **Metas**

#### **Indicadores:**

- Producción y utilidades
- Satisfacción del cliente

#### **Recursos**

#### **Indicadores:**

- Recurso tangible
- Recurso intangible

#### **Proceso interno**

#### **Indicadores:**

- Cultura organizacional
- Eficiencia operativa
- Comunicación horizontal y vertical sin distorsiones
- Crecimiento y desarrollo de los empleados

#### **Escala de medición: Ordinal**

### 3.3. Población y muestra

**Población:** Según Caballero, (2014), Munch (2015). Especifica que el control va a permitir evaluar resultados finales, teniendo en cuenta los objetivos planificados, y a la vez permite replantear nuevas alternativas de trabajo para continuar con la ejecución y el proceso. Por ello, en este caso la población considerada será de **30 Trabajadores** del área de logística de la institución es estudio.

**Muestra:** está constituida por el subconjunto de la población la misma que pretende recopilar las diversas informaciones, siendo un fundamento que delimita exactitud y claridad, (Ríos, 2014) En base a lo expuesto, nuestro trabajo no tendrá muestra ya que se utilizará a toda la población.

**Muestreo:** Esta referida al muestreo no probabilístico. Guerrero y Guerrero, (2014) el actual muestreo incluye esta caracterizado, por la selección según la intención de del individuo que elabora el estudio. En nuestro caso está determinado como no probabilístico.

**Unidad de análisis:** Se estableció a los 30 trabajadores de Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Técnica:** utilizamos una Encuesta. De acuerdo al autor es aquella que se emplea para recabar cierta información empleada, asimismo de acuerdo a los estudios está perdiendo cierta confiabilidad a causa del sesgo a cada sujeto encuestado. (Pimienta y De la Orden (2017, p. 315)

**Instrumento:** Se empleó un cuestionario. Según Fábregas, Meneses, Rodríguez y Helene, (2016). Expuso que se elabora de manera escrita teniendo para ellos una cantidad de preguntas. De acuerdo a lo indicado el actual trabajo a investigar se empleó un cuestionario que consto de 32 preguntas por cada variable en estudio

**Validez:** Creswell & Creswell (2018), se le conoce a las capacidades que permiten la medición de las variables, de acuerdo a ello el instrumento se diseñó para la validación del instrumento, para lo cual acudimos del apoyo de expertos en la temática a tratar; en nuestro caso fueron administradores con maestría.

**Confiabilidad:** Sánchez, Reyes y Mejía, (2018) esta referida a las capacidades que tiene un instrumento, permitiendo obtener cierta exactitud en el resultado. Para hallar la misma, se elaboró la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos**

Según Arias (2020) al recolectar los datos se acudió a una encuesta a través del cuestionario y de acuerdo a la escala de Likert de cinco alternativas, el instrumento se validó a través de un juicio de expertos especialista en la temática, para luego aplicarlos en una prueba piloto midiendo su nivel de confiabilidad para luego aplicarlo a cada trabajador.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Según Arias (2020) al recolectar los datos se acudió a una encuesta a través del cuestionario y de acuerdo a la escala de Likert de cinco alternativas, el instrumento se validó a través de un juicio de expertos especialista en la temática, para luego aplicarlos en una prueba piloto midiendo su nivel de confiabilidad para luego aplicarlo a cada trabajador.

### **3.7. Aspectos éticos**

De acuerdo al autor Rodríguez y Huamanchumo, (2015). Para parte ética en un estudio o trabajo de investigación es de suma importancia, de acuerdo a ellos en la realización del trabajo, se practicaron aspectos éticos tales como; Respeto hacia las personas, Justicia con los participantes y Beneficencia. También, se tiene presente el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo. Además, se respeta el derecho a la propiedad intelectual, por lo tanto, se hace un uso correcto de citación de acuerdo a lo establecido por las normas APA a fin de no caer en el plagio.

#### IV. RESULTADOS

Se procede a dar respuesta de los resultados, según la aplicación del instrumento **Objetivo específico 01:** Determinar la relación del Control administrativo y las metas en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el Control administrativo y las metas en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación entre el Control administrativo y las metas en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022

Tabla 1

Tabla cruzada entre Control administrativo vs Metas.

		Metas			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Control administrativo	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0,571** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,0%	50,0%	30,0%	80,0%	
	Optimo	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%	
Total		0,0%	50,0%	50,0%	100,0%	

Nota. En relación a nuestra tabla 01, se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de la variable control administrativo y la dimensión metas con el  $r = 0,571$ , aseverando que existe una correlación positiva considerable entre ambas, entonces el control administrativo influye directamente con las metas. Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis 01, utilizamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva considerable, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que el control administrativo influye de forma regular con las metas con un 50.0%.

En relación a nuestro análisis inferencial en una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, debería mejorar el control administrativo y de esa manera mejorar sus metas organizacionales.

**Objetivo específico 02:** Determinar la relación del Control administrativo y los recursos en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el Control administrativo y los recursos en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación entre el Control administrativo y los recursos en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022

*Tabla 2*

*Tabla cruzada entre Control administrativo vs Recursos.*

		Recursos			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Control administrativo	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0,759** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,0%	73,3%	6,7%	80,0%	
	Optimo	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%	
Total		0,0%	73,3%	26,7%	100,0%	

Nota. En relación a nuestra tabla 02, se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de la variable control administrativo y la dimensión recursos con el  $r = 0,759$ , aseverando que existe una correlación positiva considerable entre ambas, entonces el control administrativo influye directamente con los recursos.

Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis 02, utilizamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva considerable, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que el control administrativo influye de forma regular con los recursos con un 73.3%.

En relación a nuestro análisis inferencial en una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, debería poner énfasis en el control administrativo y de esa manera optimizar sus recursos.



**Objetivo específico 03:** Determinar la relación del Control administrativo y los procesos internos en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el Control administrativo y los procesos internos en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación entre el Control administrativo y los procesos internos en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022

*Tabla 3*

*Tabla cruzada entre Control administrativo vs Proceso interno.*

		Proceso interno			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Control administrativo	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0,604** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	33,3%	46,7%	0,0%	80,0%	
	Optimo	0,0%	3,3%	16,7%	20,0%	
Total		33,3%	50,0%	16,7%	100,0%	

Nota. En relación a nuestra tabla 03, se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de la variable control administrativo y la dimensión proceso interno con el  $r = 0,604$ , aseverando que existe una correlación positiva considerable entre ambas, entonces el control administrativo influye directamente con el proceso interno.

Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis 03, utilizamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva considerable, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que el control administrativo influye de forma regular con el proceso interno con un 46.7%.

En relación a nuestro análisis inferencial en una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, debería poner énfasis en el control administrativo y de esa manera mejorar los procesos internos.

**Objetivo General:** Determinar la relación entre el Control administrativo y la eficiencia en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el Control administrativo y eficiencia en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación entre el Control administrativo y eficiencia en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022

*Tabla 4*

*Tabla cruzada entre Control administrativo vs Eficiencia.*

		Eficiencia			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Control administrativo	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0,664**
	Regular	0,0%	80,0%	0,0%	80,0%	
	Optimo	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%	Sig. (bilateral) 0,000
Total		0,0%	80,0%	20,0%	100,0%	

Nota. En relación a nuestra tabla 04, se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de las variables control administrativo y eficiencia con el  $r = 0,664$ , aseverando que existe una correlación positiva considerable entre ambas, entonces el control administrativo influye directamente con la eficiencia.

Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis general, utilizamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se procedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva considerable, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que el control administrativo influye de forma regular con la eficiencia con un 80.0%.

En relación a nuestro análisis inferencial en una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, debería poner énfasis en el control administrativo y de esa manera la eficiencia organizacional.

## V. DISCUSIÓN

Se procede a discutir nuestros resultados de acuerdo a cada objetivo planteado a través de la aplicación de nuestra encuesta realizada a los trabajadores de la institución objeto de estudio.

De acuerdo al Objetivo general, se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de las variables control administrativo y eficiencia con el  $r = 0,664$ , aseverando que existe una correlación positiva considerable entre ambas, entonces el control administrativo influye directamente con la eficiencia. Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis general, utilizamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva considerable, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que el control administrativo influye de forma regular con la eficiencia con un 80.0%. Los resultados encontrados los podemos comparar con los estudios del autor Portocarrero, (2019). En su estudio Control administrativo y eficiencia organizacional en una empresa de reparación de embarcaciones del Callao- 2019. Cuyo propósito primordial fue determinar la relación existente entre las variables estudiadas en la organización antes descrita. El método de estudio aplicado, no experimental, bajo el enfoque cuantitativo, correlacional, con un corte transversal. La población se estableció por 38 trabajadores, empleándose un cuestionario y como técnica a la encuesta. Denotándose en los resultados la correlación entre las variables, con un coeficiente de correlación de Spearman = 0.741, con un nivel de significancia de 0.000 bilateral. Concluyéndose que estas variables poseen una relación positiva considerable, por lo mismo se puede indicar que a mayor control el logro de los objetivos será mayor, por lo mismo se conseguirá mayor eficiencia a nivel de la empresa. A la vez, también lo podemos comparar con los estudios del autor Chunga, (2020). En el que realizó un estudio acerca del sistema de control administrativo para mejorar la eficiencia de los compromisos de desempeño de la Ugel Pasco. Cuyo propósito primordial fue desarrollar un sistema de control que permita optimizar la eficacia. Para ello el método utilizado fue no experimental, propositiva y descriptiva. Considerándose como población a 74 trabajadores administrativos y 374

directores. Empleándose como técnica a la encuesta. Resultando este trabajo que en un 80% se cumplieron los compromisos de desempeño, un 45.6% desconoce la misión de la sede y, un 22.1% también desconoce que es un CdD, un 11.4% considera que el los recursos materiales asignados son insuficientes para el logro de los CdD y, el 19.6% desconoce los sistemas informáticos que se emplean para el registro de la información en los CdD. Concluyendo en que se debe implementar un sistema de control administrativo con la intención de mejorar la eficiencia, compromiso y desempeño, considerando que se debe fortalecer a la empresa en la socialización, capacitaciones e identificando cada deficiencia y dificultad.

De acuerdo al Objetivo específico 01, se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de la variable control administrativo y la dimensión metas con el  $r= 0,571$ , aseverando que existe una correlación positiva considerable entre ambas, entonces el control administrativo influye directamente con las metas. Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis 01, utilizamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva considerable, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que el control administrativo influye de forma regular con las metas con un 50.0%. Los estudios los contrastamos con los estudios del autor Urquiza, (2014). En el trabajo acerca del control administrativo y el cumplimiento de objetivos en la Industria y Textiles Pequeñín Cía. Ltda-Ecuador. Cuyo propósito primordial fue conocer la influencia de la variable uno en el logro de objetivos. Empleándose como método de estudio el pensamiento deductivo, el cual se dirige a realizar un proceso desde lo general a lo particular, siendo un trabajo cuantitativo, considerando el recolectar y analizar los datos como medio para responder a las preguntas planteadas en este trabajo, y lograr la comprobación de hipótesis, buscando conocer la fuerza de asociación o relación entre las variables. Obteniéndose como conclusión que no poseen capacitaciones suficientes para cada proceso, por lo mismo el tiempo en el proceso de información no es aprovechado apropiadamente y, por lo mismo el área de producción no logra la optimización de la materia prima, por lo mismo se dan desperdicios, incumpliendo con la producción planteada. Asimismo, la variable en mención tiene mucha relación con las metas, la cual es de mucha importancia ya

que nos permite identificar y evaluar el resultado de la meta y el logro de una empresa al alcanzarla. Permitiendo la medición del logro de las metas con respecto a la productividad, utilidad y satisfacción del usuario.

De acuerdo al Objetivo específico 02, se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de la variable control administrativo y la dimensión recursos con el  $r = 0,759$ , aseverando que existe una correlación positiva considerable entre ambas, entonces el control administrativo influye directamente con los recursos. Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis 02, utilizamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se procedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva considerable, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que el control administrativo influye de forma regular con los recursos con un 73.3%. Como se puede visualizar los estudios de control administrativo son de gran importancia en las organizaciones, las cuales permiten, la misma que es descrita por el autor Munch (2015). En donde especifica que el control va a permitir evaluar resultados finales, teniendo en cuenta los objetivos planificados, y a la vez permite replantear nuevas alternativas de trabajo para continuar con la ejecución y el proceso. Por su parte los autores Paolini y Álvarez. (2015). Refieren que el control es un conjunto de acciones, las cuales se dirigen a medir resultados, realizando una comparación con los objetivos planteados, verificando desvíos y evaluando las causas. (p.17). sin embargo, la variable control administrativo esta muy relacionada con la dimensión enfoque basado en los recursos; la misma que esta referida a la adquisición y manejo adecuado de los recursos que se requerirán para el logro de transformar los productos y/o servicios. Entre estos recursos se pueden considerar los tangibles (suministros, recursos humanos y, recurso intangible como el conocimiento).

De acuerdo al Objetivo específico 03, se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de la variable control administrativo y la dimensión proceso interno con el  $r = 0,604$ , aseverando que existe una correlación positiva considerable entre ambas, entonces el control administrativo influye directamente con el proceso interno. Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de

la hipótesis 03, utilizamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva considerable, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que el control administrativo influye de forma regular con el proceso interno con un 46.7%. de acuerdo a los resultados encontrados podemos indicar la importancia que tiene los estudios del control administrativo en las organizaciones, la misma que al generar un control administrativo permitirá realizar evaluaciones de las operaciones y su rendimiento. Ante ello Agudo (2016), especifico que generar el control va a permitir visualizar la efectividad de la gestión, fomentando calidad, protegiendo los activos en la empresa, permite el cumplimiento de los objetivos, previniendo errores, generando reducción de costos y tiempo, así como detectar y corregir causas que permiten desviaciones, realizándose esta identificación para evitar que siga dándose el error y, logrando por último fundamentar el proceso de planeamiento. Todo ello ante el requerimiento de particularizar el control administrativo. El ítem en mención tiene mucha relación con el Enfoque del proceso interno; la misma que tiene por finalidad evaluar la eficiencia y la salud de la empresa de forma interna. Enfocado en la cultura organizacional, encontrándose las áreas conectadas con la intención de lograr mayor productividad, considerando a la vez la efectividad operativa, entre ellos el mínimo uso de los recursos; a la vez evalúa la comunicación horizontal y vertical sin que se generen distorsiones y, también se considera la potencialización de los trabajadores evaluando el nivel de satisfacción que poseen con la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general, se concluyó que existe un grado de correlación positiva considerable, alcanzando una correlación bilateral de 0.664, estableciendo una relación directamente proporcional entre las variables control administrativo y eficiencia, a la vez obtuvo un Sig. Bilateral es 0.00 menor a 0.05, permitiendo rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna
2. En relación al objetivo 01, se concluyó que existe un grado de correlación positiva considerable, alcanzando una correlación bilateral de 0.571, afirmando una relación directamente proporcional entre la variable control administrativo y dimensión metas, a la vez obtuvo un Sig. Bilateral es 0.00 menor a 0.05, permitiendo rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna
3. De acuerdo al objetivo 02, se concluyó que existe un grado de correlación positiva considerable, alcanzando una correlación bilateral de 0.759, afirmando una relación directamente proporcional de la variable control administrativo y dimensión recursos, a la vez, obtuvo un Sig. Bilateral es 0.00 menor a 0.05, permitiendo rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna
4. De acuerdo al objetivo 03, se concluyó que existe un grado de correlación positiva considerable, alcanzando una correlación bilateral de 0.604, afirmando una relación directamente proporcional de la variable control administrativo y dimensión proceso interno, a la vez, obtuvo un Sig. Bilateral es 0.00 menor a 0.05, permitiendo rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

## **VII. RECOMENDACIONES**

De acuerdo al objetivo general y debido a una existente correlación positiva considerable de las variables control administrativo y eficiencia, se recomienda a los responsables de la Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, la implementación de estrategias para el control administrativo, la misma que incluya un control preventivo a través del requerimiento de planes oportunos a cada área responsable, un control durante, a través de una supervisión directa in situ, así como un control posterior permitiendo realizar la retroalimentación, las mismas que permitirán mejorar la eficiencia mediante la optimización de recursos y el cumplimiento de metas de la entidad.

Se recomienda a los responsables de la Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, la elaboración de planes de prevención para el control administrativo, tomando decisiones preventivas ya sea elaborando y difundiendo los reglamentos, normatividad, sanciones y orientación al personal, las cuales permitirán mejorar la satisfacción del usuario, producción de utilidades y por ende ayudar a las metas establecidas

Se recomienda a los responsables de la Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, la formulación de estrategias de control administrativo a través de supervisiones directas y planificadas a cada área responsable, permitiendo verificar los avances de acuerdo a lo planificado, la misma que ayudara a optimizar los recursos empleados, ya sea en materiales, equipos, mano de obra y dinero.

Recomendamos a los responsables de la Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, la ejecución de estrategias de control administrativo a través de actividades de prevención e informes de actividades de cada área responsable, permitiendo realizar cambios o reformular la estrategia, las mismas que permitirán mejorar nuestro proceso interno a través de una comunicación horizontal y vertical, crecimiento y desarrollo y eficiencia operativa.



## REFERENCIAS:

- Aguilar, S. (2018). *De emprendedor a empresario*. Grupo Editorial Patria.
- Agudo, J. (2016). Control administrativo y justicia administrativa. Editorial: Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)
- Andrade, A. (22 de agosto de 2018). Análisis del ROA, ROE Y ROI. *Contadores & Empresas*. 332 (2), P. 53 – 55
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis, guía para la elaboración. Arequipa. Perú. Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-05577.
- Blandez, M. (2016). *Proceso Administrativo*. Editorial Digital UNID
- Bernal, C. A., & Sierra, H. D. (2013). *Proceso Administrativo para las organizaciones del Siglo XXI. (2.a ed.)*. Colombia: Pearson educación de Colombia Ltda.
- Behar, H. (2017). La eficiencia en la conversión del ingreso en funcionamientos humanos básicos: un análisis a nivel distrital para el caso peruano. Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) – IDHAL
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.
- Betancourt, J. & Sánchez, A. (2015). El control de gestión y su impacto en la eficiencia. *Retos de la Dirección*, 9(2), 122-138. Recuperado en 23 de febrero de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552015000200008&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552015000200008&lng=es&tlng=es).
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral para planes y tesis: la metodología del como formularlos*. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Creswell, J (2017). Desarrollo de un enfoque de métodos mixtos culturalmente específicos para la investigación global. *Colonia Z Soziol* **69**, 87-105 (2017). <https://doi.org/10.1007/s11577-017-0453-2>
- Calvo, J. Pelegrín, A. & Gil, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96-118. Recuperado en 23 de febrero de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552018000100006&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006&lng=es&tlng=es).
- Chunga, F. (2020). Sistema de control administrativo para mejorar la eficiencia de los compromisos de desempeño de la Ugel Pasco. (Tesis pregrado).

Universidad Señor y Sipan. Perú.

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7962>

Coz, P. y Pérez, J. (2017). Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país. (Tesis pregrado). Universidad Nacional Del Centro Del Perú. [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1600/CONTR\\_OL%20INTERNO%20PARA%20LA%20EFICIENCIA.pdf?sequence=1](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1600/CONTR_OL%20INTERNO%20PARA%20LA%20EFICIENCIA.pdf?sequence=1)

Daft, R. L. (2011). Teoría y diseño organizacional Décima edición. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.,

De la Cruz, B. y Acevedo, P. (2018). El control previo y la gestión administrativa de la oficina de economía del hospital regional de Huancavelica “Zacarías correa valdivia – primer semestre 2017. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica. Perú.

[https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2261/TESIS-CONTA-2018\\_HUNOCC%20y%20JORGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2261/TESIS-CONTA-2018_HUNOCC%20y%20JORGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fàbregues, S., Meneses, J., Rodríguez-Gómez, D., & Paré, M. H. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Barcelona: Editorial UOC. ISBN: 978-84-9116-325-1. DL: B-10.577-2016.

Ferreira y Groenewald (2016). Administrative management. Lansdowne [South Africa]

Flores, S. (2015). Proceso administrativo y gestión empresarial en coproabas, Jinotega. (Tesis pregrado). Universidad Nacional Autonoma De Nicaragua, Managua. Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

Galván, E. & García, J. (2019). La eficiencia y su relación con el éxito de un proyecto según administradores de proyectos en centros de investigación. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 17(17), 193-214. Recuperado en 23 de febrero de 2022, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-081X2019000100010&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2019000100010&lng=es&tlng=es).

Gil, M. (2018). Sistemas de Control Administrativos: el uso del Stage-Gate Process en un ambiente de innovación. Pucp. <https://www.redalyc.org/journal/2816/281658256009/>

- Guiaja, M. & Guiaja, R. (2019). Metodología de la Investigación científica. Perú. GUIGRAF E.I.R.L.
- Guerrero, G. y Guerrero, M. (2014). *Metodología de la Investigación. Serie integral por competencias*. México. Grupo Editorial Patria, S.A. DE C.V.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: MCGRAW-HILL.
- Javier, R. (2018). El control interno y la gestión eficiente y efectiva del área de tesorería de una empresa comercial en el Perú, 2015. (Tesis pregrado). Uladech católica. Perú.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2654>
- Jones, G. y George, F. (2019). Administración contemporánea. Mcgraw-Hill, 2019
- Lázaro, J. (2020). *Gestión de la innovación*. Editorial Planeta
- Luna, A. (2014). Proceso Administrativo. Grupo editorial Patria
- Martínez, E. (2019). "El control previo y la gestión administrativa de la gerencia de desarrollo económico y medio ambiente de la municipalidad distrital de ascension, año 2014" (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica. Perú.  
<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3138/TESIS-CONTABILIDAD-2019-MART%C3%8DNEZ%20ROMERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, C. & López, M. (2018). Gestión a través de un control administrativo en cooperativas de transporte urbano en la ciudad de Guayaquil. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(5), 274-279. Epub 02 de diciembre de 2018. Recuperado en 23 de febrero de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000500274&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000500274&lng=es&tlng=es).
- Munch, L. (2015). Evaluación y Control de Gestión. Principios De Auditoria Administrativa. Editorial Trillas
- Navarro, M. (2017). Análisis de la eficacia y de la eficiencia del sistema concesional en los servicios públicos de transporte: metros ligeros en la Comunidad de Madrid. (Tesis posgrado). Universidad Complutense De Madrid. España.  
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/40808/1/T38251.pdf>

- Pérez, J. D., & Barbarán, H. P. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 267-279. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.224](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.224)
- Pimienta, J. & de la Orden, A. (2017). Metodología de la investigación: competencia-aprendizaje-vida. México. Pearson educación. pág. 71
- Portocarrero, L. (2019). Control administrativo y efectividad organizacional en una empresa de reparación de embarcaciones del Callao, 2019. (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43741/Portocarrero\\_LL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43741/Portocarrero_LL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Paolini, N. y Álvarez, D. (2015). El proceso administrativo: el "quid" de la administración. Ediciones HABER
- Ríos, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. España. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (23a ed.).
- Rodríguez, J Huamanchumo,H. (2015). Metodología de la investigación en las Organizaciones. Perú: Summit
- Saucedo, H. (2019). *Auditoría financiera del capital de trabajo en PyMES: Evaluación integral para su negocio*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Peru. Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Urquiza, A. (2014) El Control Administrativo y el cumplimiento de objetivos en la Industria y Textiles Pequeñín Cía. Ltda. (Tesis pregrado). Universidad Técnica De Ambato. Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20653/1/T2662i.pdf>

## ANEXOS

### **Anexo 01 – MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>CONTROL ADMINISTRATIVO</b>	De igual manera Munch (2015) refiere que el control evalúa los resultados finales con relación a lo previsto con el objeto de modificar las desviaciones para volver a ejecutar el proceso	El estudio elaborado se enfoca en la aplicación del cuestionario el mismo que es medido a través de las cuatro dimensiones indicadas	<b>Control anticipado o preventivo</b>	Decisiones preventivas	<b>Ordinal</b>
				Información oportuna	
				Previsión de cambios	
			<b>Control durante o concurrente</b>	Supervisión directa	
				Medición de Tiempo	
			<b>Control posterior</b>	Realización de cambios	
				Informe de la eficacia	
				Retroalimentación	

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>EFICIENCIA</b>	Behar (2017), la “eficiencia implícita la idea de conseguir la mayor cantidad de productividad posible, entonces, la eficiencia hace énfasis al nivel de producción observada y lo ideal de esta” (p. 251).	El trabajo realizado se enfoca en la aplicación del cuestionario el mismo que es medido a través de las cuatro dimensiones descritas.	<b>Metas</b>	Producción y utilidades	<b>Ordinal</b>
				Satisfacción del cliente	
			<b>Recursos</b>	Recurso tangible	
				Recurso intangible	
			<b>Proceso interno</b>	Cultura organizacional	
				Eficiencia operativa	
				Comunicación horizontal y vertical sin distorsiones	
				Crecimiento y desarrollo de los empleados	

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Control administrativo y eficiencia en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el Control administrativo y eficiencia en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre el Control administrativo y la eficiencia en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>H1: Existe relación entre el Control administrativo y eficiencia en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022</p> <p>H0: No Existe relación entre el Control administrativo y eficiencia en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022</p>	<p><b>Control Administrativo</b></p>	<p>Control anticipado o preventivo</p> <p>Control durante o concurrente</p> <p>Control posterior</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decisiones preventivas</li> <li>- Información oportuna</li> <li>- Previsión de cambios</li> <li>- Supervisión directa</li> <li>- Medición de Tiempo</li> <li>- Realización de cambios</li> <li>- Informe de la eficacia</li> <li>- Retroalimentación</li> </ul>	<p><b>Tipo de Inv.</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de Inv.</b> No experimental correlacional</p> <p><b>Población:</b> <b>30</b></p> <p><b>Muestra:</b> <b>30</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Como es la relación el Control administrativo y las metas en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar la relación del Control administrativo y las metas en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022</p>	<p><b>Hipótesis específica</b></p> <p>H1: Existe relación entre el Control administrativo y las metas en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022</p> <p>H0: No Existe relación entre el Control administrativo y las metas en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022</p>	<p><b>Eficiencia</b></p>	<p>Metas</p> <p>Recursos</p> <p>Proceso interno</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Producción y utilidades</li> <li>- Satisfacción del cliente</li> <li>- Recurso tangible</li> <li>- Recurso intangible</li> <li>- Cultura organizacional</li> <li>- Eficiencia operativa</li> </ul>	

<p>¿Como es la relación el Control administrativo y los recursos en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022?</p> <p>¿Como es la relación el Control administrativo y el proceso interno en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022?</p>	<p>Determinar la relación del Control administrativo y los recursos en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022</p> <p>Determinar la relación del Control administrativo y los procesos internos en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022</p>	<p>de Salud Pública - Tambopata, 2022</p> <p>H1: Existe relación entre el Control administrativo y los recursos en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022</p> <p>H0: No Existe relación entre el Control administrativo y los recursos en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022</p> <p>H1: Existe relación entre el Control administrativo y los procesos internos en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022</p> <p>H0: No Existe relación entre el Control administrativo y los procesos internos en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación horizontal y vertical sin distorsiones</li> <li>- Crecimiento y desarrollo de los empleados</li> </ul>	
---	--	---	--	--	--	--

Anexo 02

**CUESTIONARIO DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y EFICIENCIA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: “Control administrativo y eficiencia en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022” Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Género: Hombre \_\_\_\_\_ Mujer \_\_\_\_\_

<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>INDIFERENTE</b>	<b>DESACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>
5	4	3	2	1

<b>CONTROL ADMINISTRATIVO</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Control anticipado o preventivo</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Decisiones preventivas					
1. La gerencia toma decisiones sobre los controles previos realizados con la finalidad obtener mejores resultados					
2. Los recursos que son necesarios para el desarrollo de las actividades, son coordinados previamente entre la gerencia y el jefe de área					
3. Los altos mandos toman decisiones previas para el cuidado del medio ambiente reduciendo la contaminación.					
Información oportuna					
4. La gerencia considera la información oportuna de los trabajadores para la toma de acciones correctivas de los recursos.					
5. Los trabajadores cuentan con la información oportuna sobre las actividades planeadas					
Previsión de cambios					
6. Los jefes de área realizan un control anticipativo para prever posibles contingencias					
7. La gerencia y jefes de áreas tienen conocimiento sobre estrategias para anticiparse a prevenir cambios.					
<b>Control Concurrente</b>					
Supervisión directa					
8. Durante la ejecución de las actividades se realiza la supervisión de los procesos de manera directa y continua					
9. El jefe de área organiza reuniones continuas durante la ejecución de las actividades con el fin de evaluar progreso del proyecto y determinar las prioridades.					
Medición del tiempo					



10. El jefe de área cuenta con acciones inmediatas cuando observa retrasos en la ejecución de las actividades					
11. Se realiza control concurrente garantizando que los plazos para la ejecución del objetivo se cumplan según lo planificado					
<b>Control posterior o de retroalimentación</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Realización de cambios					
12. Al término de las actividades el jefe de área ejecuta el control posterior con la finalidad de mejorar los procesos					
13. Los cambios a realizar en los procesos son determinados en base a los resultados del control de retroalimentación					
Informe de la eficiencia					
14. Al finalizar las actividades se realiza un informe para evaluar la eficacia del servicio prestado					
15. La gerencia evalúa el trabajo del jefe de área y supervisores de acuerdo a los resultados obtenidos					
Retroalimentación					
16. Se corrige los procesos defectuosos luego de realizado el control de retroalimentación para asegurar la rentabilidad.					
17. La gerencia se interesa por optimizar los resultados de los controles administrativos a fin de obtener los logros deseados					
<b>EFICIENCIA</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Metas</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Producción y Utilidades					
18. En la institución se cumple con las metas establecidas de la producción					
19. La institución alcanza las utilidades deseadas según lo planeado					
Satisfacción del cliente					
20. Se brinda un servicio de calidad de acuerdo a los estándares establecidos por la gerencia o administración.					
21. El cumplimiento de tiempos de entrega de los proyectos establecidos como meta de la institución, satisface las expectativas del cliente.					
<b>Recursos</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Recursos tangibles</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
22. La institución cuenta con proveedores de recursos tangibles altamente seleccionados de acuerdo a la alianza de negociación y participación.					
23. La gerencia y jefes de área, administran satisfactoriamente los recursos, así como el buen uso de materiales.					
Recursos intangibles					
24. Los directivos demuestran habilidades gerenciales (conocimiento) planteando estrategias que conducen a la efectividad organizacional					
25. La institución cuenta con gerentes o jefes altamente calificados capaces de tomar decisiones para las mejoras productivas de la empresa.					
<b>Proceso interno</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>

Cultura organizacional	5	4	3	2	1
26. Existe una cultura organizacional que favorezca realizar los trabajos en forma efectiva.					
Eficiencia operativa					
27. En la institución se proponen planes para minimizar costos de producción					
28. La administración maneja con eficiencia los recursos asignados para cada proyecto.					
Comunicación horizontal y vertical sin distorsiones					
29. Se comunica y coordina de forma directa con las áreas involucradas en el desarrollo de las actividades para una mejor efectividad.					
30. Las inquietudes de los trabajadores conocidas por la gerencia son absueltas de inmediato					
Crecimiento y desarrollo de los empleados					
31. Se valora y reconoce al personal por el logro del buen resultado en su desempeño					
32. Se fomenta el crecimiento profesional de los trabajadores					

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CONTROL ANTICIPADO O PREVENTIVO</b>							
1	La gerencia toma decisiones sobre los controles previos realizados con la finalidad obtener mejores resultados	Si		Si		Si		
2	Los recursos que son necesarios para el desarrollo de las actividades, son coordinados previamente entre la gerencia y el jefe de área	Si		Si		Si		
3	Los altos mandos toman decisiones previas para el cuidado del medio ambiente reduciendo la contaminación.	Si		Si		Si		
4	La gerencia considera la información oportuna de los trabajadores para la toma de acciones correctivas de los recursos.	Si		Si		Si		
5	Los trabajadores cuentan con la información oportuna sobre las actividades planeadas	Si		Si		Si		
6	Los jefes de área realizan un control anticipativo para prever posibles contingencias	Si		Si		Si		
7	La gerencia y jefes de áreas tienen conocimiento sobre estrategias para anticiparse a prevenir cambios.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: CONTROL CONCURRENTE</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Durante la ejecución de las actividades se realiza la supervisión de los procesos de manera directa y continua	Si		Si		Si		
9	El jefe de área organiza reuniones continuas durante la ejecución de las actividades con el fin de evaluar progreso del proyecto y determinar las prioridades.	Si		Si		Si		
10	El jefe de área cuenta con acciones inmediatas cuando observa retrasos en la ejecución de las actividades	Si		Si		Si		
11	Se realiza control concurrente garantizando que los plazos para la ejecución del objetivo se cumplan según lo planificado	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: CONTROL POSTERIOR O DE RETROALIMENTACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Al término de las actividades el jefe de área ejecuta el control posterior con la finalidad de mejorar los procesos	Si		Si		Si		

13	Los cambios a realizar en los procesos son determinados en base a los resultados del control de retroalimentación	Si		Si		Si	
14	Al finalizar las actividades se realiza un informe para evaluar la eficacia del servicio prestado	Si		Si		Si	
15	La gerencia evalúa el trabajo del jefe de área y supervisores de acuerdo a los resultados obtenidos	Si		Si		Si	
16	Se corrige los procesos defectuosos luego de realizado el control de retroalimentación para asegurar la rentabilidad.	Si		Si		Si	
17	La gerencia se interesa por optimizar los resultados de los controles administrativos a fin de obtener los logros deseados	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X]    Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson

DNI: 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración

MBA – Administración de Negocios

**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, 09 de abril de 2022.

  
 -----  
 Firma del Experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: EFICIENCIA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: METAS</b>							
1	En la institución se cumple con las metas establecidas de la producción	Si		Si		Si		
2	La institución alcanza las utilidades deseadas según lo planeado	Si		Si		Si		
3	Se brinda un servicio de calidad de acuerdo a los estándares establecidos por la gerencia o administración.	Si		Si		Si		
4	El cumplimiento de tiempos de entrega de los proyectos establecidos como meta de la institución, satisface las expectativas del cliente.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: RECURSOS</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	La institución cuenta con proveedores de recursos tangibles altamente seleccionados de acuerdo a la alianza de negociación y participación.	Si		Si		Si		
6	La gerencia y jefes de área, administran satisfactoriamente los recursos, así como el buen uso de materiales.	Si		Si		Si		
7	Los directivos demuestran habilidades gerenciales (conocimiento) planteando estrategias que conducen a la efectividad organizacional	Si		Si		Si		
8	La institución cuenta con gerentes o jefes altamente calificados capaces de tomar decisiones para las mejoras productivas de la empresa.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: PROCESO INTERNO</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
9	Existe una cultura organizacional que favorezca realizar los trabajos en forma efectiva.	Si		Si		Si		
10	En la institución se proponen planes para minimizar costos de producción	Si		Si		Si		
11	La administración maneja con eficiencia los recursos asignados para cada proyecto.	Si		Si		Si		
12	Se comunica y coordina de forma directa con las áreas involucradas en el desarrollo de las actividades para una mejor efectividad.	Si		Si		Si		
13	Las inquietudes de los trabajadores conocidas por la	Si		Si		Si		

	gerencia son absueltas de inmediato						
14	Se valora y reconoce al personal por el logro del buen resultado en su desempeño	Si		Si		Si	
15	Se fomenta el crecimiento profesional de los trabajadores	Si		Si		Si	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**   Aplicable [ X]   Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Villanueva Villacorta Jorge Robinson                               **DNI:** 40226875

**Especialidad del validador:** Lic. Administración  
MBA – Administración de Negocios

**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, 09 de abril de 2022.

  
-----  
**Firma del Experto**

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CONTROL ANTICIPADO O PREVENTIVO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	La gerencia toma decisiones sobre los controles previos realizados con la finalidad obtener mejores resultados	Si		Si		Si		
2	Los recursos que son necesarios para el desarrollo de las actividades, son coordinados previamente entre la gerencia y el jefe de área	Si		Si		Si		
3	Los altos mandos toman decisiones previas para el cuidado del medio ambiente reduciendo la contaminación.	Si		Si		Si		
4	La gerencia considera la información oportuna de los trabajadores para la toma de acciones correctivas de los recursos.	Si		Si		Si		
5	Los trabajadores cuentan con la información oportuna sobre las actividades planeadas	Si		Si		Si		
6	Los jefes de área realizan un control anticipativo para prever posibles contingencias	Si		Si		Si		
7	La gerencia y jefes de áreas tienen conocimiento sobre estrategias para anticiparse a prevenir cambios.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: CONTROL CONCURRENTE</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Durante la ejecución de las actividades se realiza la supervisión de los procesos de manera directa y continua	Si		Si		Si		
9	El jefe de área organiza reuniones continuas durante la ejecución de las actividades con el fin de evaluar progreso del proyecto y determinar las prioridades.	Si		Si		Si		
10	El jefe de área cuenta con acciones inmediatas cuando observa retrasos en la ejecución de las actividades	Si		Si		Si		
11	Se realiza control concurrente garantizando que los plazos para la ejecución del objetivo se cumplan según lo planificado	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: CONTROL POSTERIOR O DE RETROALIMENTACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Al término de las actividades el jefe de área ejecuta el control posterior con la finalidad de mejorar los	Si		Si		Si		

	procesos						
13	Los cambios a realizar en los procesos son determinados en base a los resultados del control de retroalimentación	Si		Si		Si	
14	Al finalizar las actividades se realiza un informe para evaluar la eficacia del servicio prestado	Si		Si		Si	
15	La gerencia evalúa el trabajo del jefe de área y supervisores de acuerdo a los resultados obtenidos	Si		Si		Si	
16	Se corrige los procesos defectuosos luego de realizado el control de retroalimentación para asegurar la rentabilidad.	Si		Si		Si	
17	La gerencia se interesa por optimizar los resultados de los controles administrativos a fin de obtener los logros deseados	Si		Si		Si	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Heredia Llatas Flor Delicia

**DNI:** 41365424

**Especialidad del validador:** Lic. Administración  
Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

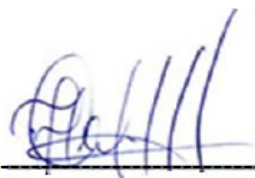
**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**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

Lima, 09 de abril del 2022.

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



-----  
**Firma del Experto**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: EFICIENCIA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: METAS</b>							
1	En la institución se cumple con las metas establecidas de la producción	Si		Si		Si		
2	La institución alcanza las utilidades deseadas según lo planeado	Si		Si		Si		
3	Se brinda un servicio de calidad de acuerdo a los estándares establecidos por la gerencia o administración.	Si		Si		Si		
4	El cumplimiento de tiempos de entrega de los proyectos establecidos como meta de la institución, satisface las expectativas del cliente.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: RECURSOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	La institución cuenta con proveedores de recursos tangibles altamente seleccionados de acuerdo a la alianza de negociación y participación.	Si		Si		Si		
6	La gerencia y jefes de área, administran satisfactoriamente los recursos, así como el buen uso de materiales.	Si		Si		Si		
7	Los directivos demuestran habilidades gerenciales (conocimiento) planteando estrategias que conducen a la efectividad organizacional	Si		Si		Si		
8	La institución cuenta con gerentes o jefes altamente calificados capaces de tomar decisiones para las mejoras productivas de la empresa.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: PROCESO INTERNO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
9	Existe una cultura organizacional que favorezca realizar los trabajos en forma efectiva.	Si		Si		Si		
10	En la institución se proponen planes para minimizar costos de producción	Si		Si		Si		
11	La administración maneja con eficiencia los recursos asignados para cada proyecto.	Si		Si		Si		
12	Se comunica y coordina de forma directa con las áreas involucradas en el desarrollo de las actividades para una mejor efectividad.	Si		Si		Si		
13	Las inquietudes de los trabajadores conocidas por la	Si		Si		Si		

	gerencia son absueltas de inmediato						
14	Se valora y reconoce al personal por el logro del buen resultado en su desempeño	Si		Si		Si	
15	Se fomenta el crecimiento profesional de los trabajadores	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X]    Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y

nombres del juez validador: Heredia Llatas Flor Delicia

DNI: 41365424

Especialidad del validador: Lic. Administración  
Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

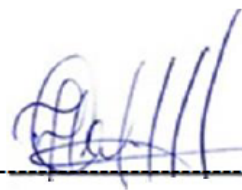
**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**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, 09 de abril del 2022.



-----  
Firma del Experto

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CONTROL ANTICIPADO O PREVENTIVO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La gerencia toma decisiones sobre los controles previos realizados con la finalidad obtener mejores resultados	Si		Si		Si		
2	Los recursos que son necesarios para el desarrollo de las actividades, son coordinados previamente entre la gerencia y el jefe de área	Si		Si		Si		
3	Los altos mandos toman decisiones previas para el cuidado del medio ambiente reduciendo la contaminación.	Si		Si		Si		
4	La gerencia considera la información oportuna de los trabajadores para la toma de acciones correctivas de los recursos.	Si		Si		Si		
5	Los trabajadores cuentan con la información oportuna sobre las actividades planeadas	Si		Si		Si		
6	Los jefes de área realizan un control anticipativo para prever posibles contingencias	Si		Si		Si		
7	La gerencia y jefes de áreas tienen conocimiento sobre estrategias para anticiparse a prevenir cambios.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: CONTROL CONCURRENTE</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
8	Durante la ejecución de las actividades se realiza la supervisión de los procesos de manera directa y continua	Si		Si		Si		
9	El jefe de área organiza reuniones continuas durante la ejecución de las actividades con el fin de evaluar progreso del proyecto y determinar las prioridades.	Si		Si		Si		
10	El jefe de área cuenta con acciones inmediatas cuando observa retrasos en la ejecución de las actividades	Si		Si		Si		
11	Se realiza control concurrente garantizando que los plazos para la ejecución del objetivo se cumplan según lo planificado	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: CONTROL POSTERIOR O DE RETROALIMENTACIÓN</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
12	Al término de las actividades el jefe de área ejecuta el	Si		Si		Si		

	control posterior con la finalidad de mejorar los procesos						
13	Los cambios a realizar en los procesos son determinados en base a los resultados del control de retroalimentación	Si		Si		Si	
14	Al finalizar las actividades se realiza un informe para evaluar la eficacia del servicio prestado	Si		Si		Si	
15	La gerencia evalúa el trabajo del jefe de área y supervisores de acuerdo a los resultados obtenidos	Si		Si		Si	
16	Se corrige los procesos defectuosos luego de realizado el control de retroalimentación para asegurar la rentabilidad.	Si		Si		Si	
17	La gerencia se interesa por optimizar los resultados de los controles administrativos a fin de obtener los logros deseados	Si		Si		Si	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]


**Apellidos y nombres del juez validador:** Ramos Farroñan Emma Verónica                      **DNI:** 40545530

**Especialidad del validador:** Lic. Administración

**Dra. En Ciencias de la Educación**

- 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, 09 de abril del 2022.



\_\_\_\_\_  
 Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán  
 CLAB N° 15066 - Región Lambayeque  
**JUEZ - EXPERTO**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: EFICIENCIA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: METAS</b>							
1	En la institución se cumple con las metas establecidas de la producción	Si		Si		Si		
2	La institución alcanza las utilidades deseadas según lo planeado	Si		Si		Si		
3	Se brinda un servicio de calidad de acuerdo a los estándares establecidos por la gerencia o administración.	Si		Si		Si		
4	El cumplimiento de tiempos de entrega de los proyectos establecidos como meta de la institución, satisface las expectativas del cliente.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: RECURSOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	La institución cuenta con proveedores de recursos tangibles altamente seleccionados de acuerdo a la alianza de negociación y participación.	Si		Si		Si		
6	La gerencia y jefes de área, administran satisfactoriamente los recursos, así como el buen uso de materiales.	Si		Si		Si		
7	Los directivos demuestran habilidades gerenciales (conocimiento) planteando estrategias que conducen a la efectividad organizacional	Si		Si		Si		
8	La institución cuenta con gerentes o jefes altamente calificados capaces de tomar decisiones para las mejoras productivas de la empresa.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: PROCESO INTERNO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
9	Existe una cultura organizacional que favorezca realizar los trabajos en forma efectiva.	Si		Si		Si		
10	En la institución se proponen planes para minimizar costos de producción	Si		Si		Si		
11	La administración maneja con eficiencia los recursos asignados para cada proyecto.	Si		Si		Si		
12	Se comunica y coordina de forma directa con las áreas involucradas en el desarrollo de las actividades para una mejor efectividad.	Si		Si		Si		
13	Las inquietudes de los trabajadores conocidas por la	Si		Si		Si		

	gerencia son absueltas de inmediato						
14	Se valora y reconoce al personal por el logro del buen resultado en su desempeño	Si		Si		Si	
15	Se fomenta el crecimiento profesional de los trabajadores	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X]   Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Ramos Farroñan Emma Verónica                      DNI: 40545530

Especialidad del validador: Lic. Administración

**Dra. En Ciencias de la Educación**

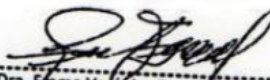
**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**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, 09 de abril del 2022.



-----  
 Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán  
 CLAB N° 15066 - Región Lambayeque  
 JUEZ - EXPERTO

## FIABILIDAD

### Escala: Control Administrativo

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	17

### Escala: Eficiencia

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	15

#### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control Administrativo	,322	30	,000	,685	30	,000
Eficiencia	,280	30	,000	,720	30	,000

*Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman.*

	<b>Valor de Rho / Rango</b>	<b>Significado / Relación</b>
	- 0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-	0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
-	0.51 a - 0.75	Correlación negativa considerable
	- 0.11 a - 0.50	Correlación negativa media
	- 0.01 a - 0.10	Correlación negativa débil
	0.00	No existe correlación
	+ 0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
	+ 0.11 a + 0.50	Correlación positiva media
	+ 0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
	+ 0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
	+ 0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente:* Elaborado en base a los autores Fernández, (1998)



**"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES".  
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL**

**CARTA N° 099- DR - RAMD - ESSALUD – 2022**

Puerto Maldonado, 08 de abril del 2022

**Señor:**  
**LUIS ARMANDO HERRERA GONZALES**  
**D.N.I. N°05071639**

**ASUNTO : AUTORIZACION PARA LA APLICACIÓN DE INVESTIGACION**  
**REFERENCIA: NOTA N°174-UAIHYS-OA-DR-RAMD-ESSALUD-2022**


---

Por medio de la presente, tengo a bien dirigirme a usted con la finalidad de dar cumplimiento a lo solicitado por su persona según el documento de la referencia, en relación a la solicitud de autorización para realizar el trabajo de investigación en este establecimiento en relación al tema **"Control administrativo y eficiencia en el Área Logística de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud Pública - Tambopata, 2022"**.

En ese sentido, la Red Asistencial Madre de Dios – EsSalud **AUTORIZA** la aplicación de la investigación citada en el párrafo anterior.

Sin otro particular, esperamos que la investigación por realizar sea para los fines pertinentes y al mismo tiempo aprovechamos la oportunidad para expresarle nuestros sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente.



-----  
Dr. Ivan Ramos Mendoza  
DIRECTOR  
Red Asistencial Madre de Dios  
