



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión por procesos y el control interno en el área de legajos  
del Hospital General de Jaén 2022**

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

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Mestanza Quiroz, Sandra Yanina (ORCID:0000-0002-9139-8389 )

**ASESOR:**

Dr. Dios Zárate, Luis Enrique (ORCID:0000-0003-0176-0047 )

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

La presente investigación la dedico a Dios, porque ha sido mi guía en estos tiempos complicados de salud, me ha permitido seguir adelante para lograr mis objetivos profesionales. Asimismo, lo dedico a mis queridos padres por sus enseñanzas y consejos que me han permitido salir adelante.

La autora

## **Agradecimiento**

Mi especial agradecimiento a mis compañeros de labores y en especial a mi jefe inmediato porque me facilitó realizar esta investigación y poder desarrollar mi investigación. Asimismo, a los docentes de educación superior Universitaria por emitir sus enseñanza y experiencia para mi formación profesional.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	ii
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN .....	29
VI. CONCLUSIONES .....	32
VII. RECOMENDACIONES .....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1	Confiabilidad del instrumento .....	16
Tabla 2	Variable gestión por procesos .....	19
Tabla 3	Dimensiones de la variable gestión por procesos .....	20
Tabla 6	Variable control interno.....	21
Tabla 7	Dimensiones de la variable control interno.....	22
Tabla 12	Tabla cruzada de gestión por procesos y control interno .....	23
Tabla 13	Prueba de chi cuadrado entre gestión por procesos y control interno...	24
Tabla 14	Tabla cruzada dimensión determinación del proceso y control interno .	25
Tabla 15	Prueba de chi cuadrado determinación de procesos y control interno ..	25
Tabla 16	Tabla cruzada seguimiento y análisis de procesos y control interno.....	26
Tabla 17	Chi cuadrado seguimiento, de procesos y control interno.....	27
Tabla 18	Tabla cruzada de mejora de procesos y control interno.....	28
Tabla 19	Prueba de chi cuadrado de mejora de procesos y control interno.....	28

## Índice de figuras

Figura 1	Variable gestión por procesos.....	19
Figura 2	Dimensiones de la variable gestión por procesos .....	20
Figura 3	Variable control interno .....	21
Figura 4	Dimensiones de la variable control interno.....	22

## **Resumen**

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo Determinar la relación de la gestión por procesos con el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022. Este estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, y su diseño no experimental, como técnica se aplicó la encuesta a 43 personas, los cuales respondieron a un cuestionario para cada variable. Los resultados encontrados en la variable de gestión por procesos un 35% de profesionales administrativos mencionan que es bajo, el 58% medio y solo un 7% alto. Para el control interno, se identificó que el personal administrativo admite que es bajo para el 47%, lo que da entender que no existe un seguimiento y monitoreo adecuado en la administración de la documentación de los colaboradores de esta entidad hospitalaria. Se concluye que, en la hipótesis general, los resultados permiten determinar que se acepta la hipótesis de investigación, debido a que la significancia bilateral es de 0,040, siendo menor al 5% de margen de error permitido. Por lo tanto, conlleva a rechazar la hipótesis nula. A su vez se determina que, existe relación significativa entre la gestión por procesos y control interno.

**Palabras clave:** Control interno, gestión, organización, procesos.

## **Abstract**

The objective of this research study was to determine the relationship between process management and internal control in the Files area of the General Hospital of Jaen, 2022. This study had a quantitative approach, of an applied type, and its non-experimental design, as a technique, the survey was applied to 43 people, who answered a questionnaire for each variable. The results found in the process management variable, 35% of administrative professionals mention that it is low, 58% medium and only 7% high. For internal control, it was identified that the administrative staff admits that it is low for 47%, which implies that there is no adequate follow-up and monitoring in the administration of the documentation of the collaborators of this hospital entity. It is concluded that, in the general hypothesis, the results allow determining that the research hypothesis is accepted, since the bilateral significance is 0.040, being less than 5% of the allowed margin of error. Therefore, it entails rejecting the null hypothesis. In turn, it is determined that there is a significant relationship between process management and internal control.

**Keywords:** Internal control, management, organization, processes.

## I. INTRODUCCIÓN

Respecto al sistema de legajos, describen que los administrados y autoridades de las entidades hospitalarias, deben ofrecer capacitaciones al personal en la organización de la información, presentación documentaria para aumentar su confianza, dignidad y competencia al interactuar con el entorno y contar con un mayor sentido de responsabilidad y eficiencia que contribuye a una mejor organización del hospital y lograr una mejor adaptación a los cambios del entorno y de mercado de la prestación de servicios (Aryankhesal et al., 2020)

Pomare et al. (2019) indican que la falta de personal podría obstaculizar el trabajo por el cansancio, agotamiento, es necesario contar con los equipos completos para cumplir metas y objetivos. Evans et al. (2019) describen que, los sistemas de información, presentan un limitado acceso y la documentación incompleta. Asimismo, los médicos jóvenes consideran que los sistemas de información sanitaria y el acceso a los registros médicos electrónicos de los pacientes son importantes para mejorar la gestión de la información. El comportamiento del personal a menudo resulta en una gestión de la información ineficaz que debe ser mejorada en la administración del hospital. El mayor problema que encuentran las enfermeras se debe principalmente a una supervisión inadecuada en el proceso de documentación. La falta de supervisión y auditoría de la documentación de enfermería, es necesario completar la documentación para medir la calidad de la atención y organizar la documentación eficaz pero eficiente (Hajjul & EllyWardani, 2018). Las deficiencias en su sistema de control interno, que se aprecian debilidades en la seguridad y control de las actividades se realizan en la gestión de una entidad pública (Brandao, 2018)

La gestión por procesos en estos tiempos conforma un instrumento poderoso que permite mejoras en la administración de las entidades públicas, que perennemente buscan generar un servicio de calidad generando valor al usuario, con la finalidad que se busque que las entidades del estado difundan la simplificación organizacional con el fin de obtener resultados medibles permitiendo de esta forma la mejora continua de los procesos que son enfocados a los ciudadanos y entidades (Ingaldi , 2021). Los modelos de gestión por procesos están adquiriendo una mejor relevancia como instrumento para la evaluación de sus procedimientos, realizar reconocimiento de cómo y dónde se debe avanzar y cuál



es la forma de una mejora en el uso de recursos. (Rohvein et al. 2019). Asimismo, Alarcón y Sánchez (2018) menciona que, gestionar por procesos fomenta la estable mejoría de las actividades realizadas y la optimización de los recursos, yendo más allá de la organización jerárquica tradicional y fortaleciendo los procesos internos interconectados. Delimitar los procesos de participación ciudadana y categorizarlos en: estratégicos, fundamentales y de apoyo; da paso a aclarar y definir los procesos que interesan a los ciudadanos y que inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción, adicionando así un valor público a la sociedad (Salvador et al., 2019).

En el ámbito nacional, Albán y Poma (2019) describen que la falta de control interno en las entidades de gestión público, conlleva al aumento de la corrupción con un 53.9%, en los partidos políticos que son de menor fiabilidad en el Perú. Solo el 17.6% logró registrar avances de implementación en el control interno. Por su parte, Martínez y Fuentes (2018) afirman que la gestión por procesos facilita iniciativas que permiten medir, supervisar y analizar de manera directa el impacto de las decisiones en los resultados y procedimientos que se generan en la gestión pública.

A nivel local, la investigación se realiza en la oficina de despacho que, a la vez funciona como área de archivo de legajos. En la actualidad, no contribuye con la realización de las actividades de manera eficaz y ordenada, no cumple con las características de implementación del área de escalafón lo exige; se identificó como deficiencias la falta de personal para el archivo y la gran cantidad de documentos que, diariamente emite la el Hospital General Jaén, los cuales son entregados al área de escalafón para su verificación para su inserción en cada legajo personal, pero no se ha logrado organizar dicha información. Otra deficiencia es la falta de equipamiento de tecnologías de información para la digitalización de los legajos personales, debido que se cuenta con equipo de cómputo adecuado, que es un recurso imprescindible para la realización de actividades de digitalización de los legajos, y organizar cada legajo personal conlleva mayor tiempo. Ante lo descrito, la formulación del problema es: ¿Cuál es la relación de la gestión por procesos y el control interno del área de Legajos en el Hospital General de Jaén 2022?

Y los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación de la dimensión determinación del proceso con el control interno del área de Legajos en el Hospital General de Jaén 2022?; ¿cuál es la relación de la dimensión seguimiento, medición

y análisis de procesos con el control interno del área de Legajos en el Hospital General de Jaén 2022?; ¿Cuál es la relación de la dimensión mejora de procesos con el control interno del área de Legajos en el Hospital General de Jaén 2022?

La investigación se justificó teóricamente, porque se describen teorías que sustentan a la gestión de procesos y control interno. Asimismo, se ha realizado una revisión de los principales aportes acerca de las variables, para ofrecer conocimiento actualizado y mejorar la literatura existente. Asimismo, se justifica de manera práctica porque, ante deficiencias identificadas en el área de Legajos se propone alternativas de solución basado en la gestión de procesos.

En la investigación, el objetivo general fue: Determinar la relación de la gestión por procesos y el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022; los objetivos específicos son: establecer la relación de la dimensión determinación del proceso con el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022; identificar la relación de la dimensión seguimiento medición y análisis de procesos con el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022; analizar la relación de la dimensión mejora de procesos con el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022.

Siendo la hipótesis general: Existe relación entre la gestión por procesos y el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022. Las hipótesis específicas son: Existe relación entre la dimensión determinación del proceso y el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022; existe la relación entre la dimensión seguimiento medición y análisis de procesos y el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022; existe relación de la dimensión mejora de procesos y el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022

## II. MARCO TEÓRICO

Se realizó una búsqueda de información en diversas revistas científicas indexadas para obtener información acerca de antecedentes a las variables de investigación, a nivel internacional, Vega et al. (2021) en su artículo balance integral para mejorar el control interno en un hospital, como apoyo a la gestión de la información hospitalaria, su estudio es descriptivo, diseño no experimental, utilizándose como técnica la encuesta. Los resultados mostraron que los gerentes tienen un alto nivel de comprensión de la supervisión y el control (98,72%). Además, todos 100% consideran con una mejor implementación de lineamientos de seguimiento y autoevaluación y las medidas que toman son discutidos en momentos específicos en los que se deben tratar. Se concluyó que el control interno permite diseñar estrategias de mejora del sistema de salud, de acuerdo con la información de gestión hospitalaria y comprobando debilidades en sus sistemas de información y control.

López y Cañizare (2018) en su estudio de control interno en entidades públicas. Realizó una investigación descriptiva y de naturaleza cualitativa, como técnica se aplicó la encuesta mediante el modelo COSO, Como resultado, en entornos de control y monitoreo, mantienen un rango de 37-40%. Estos datos muestran que existe una descoordinación interna por falta de valores y ética que no se encuentra presente en todo su personal. Teniendo así que el control interno se ha adaptado y fortalecido por el tiempo frente a los fraudes. Hoy en día muchos marcos conceptuales se apoyan en la perspectiva sistemática del control interno de una institución. De estos el más utilizado es el informe COSO I, que consta de cinco componentes.

A nivel nacional, Bravo et al. (2019), en su artículo denominado gestión por procesos y su incidencia en la administración de documentos. En la metodología se ha optado por un estudio cuasiexperimental, utilizaron encuestas, entrevistas y revisión documental como técnicas para la recolección de datos. Pudo identificar un aumento en la tasa de retención de documentos en un 121,52%, una disminución en el tiempo que toma obtener información en un 98,07%, una disminución en el uso de papel en un 50,96% y por parte de los colaboradores con el trabajo en esta empresa constructora un nivel de satisfacción de 100%. Se concluye que la implementación de gestión de procesos por proceso impacta

significativamente en la gestión documental, ya que logra ahorros materiales mensuales de S / 760.00, además de reducir el tiempo de recuperación de documentos a 0.42 horas (25 minutos).

Por su parte, Ruiz et al. (2020) en su artículo sobre control interno para mejorar las contrataciones públicas en una entidad pública, un estudio de investigación básica, se empleó un diseño descriptivo transversal no experimental. Las herramientas de recolección de datos utilizadas fueron cuestionarios como guía de análisis, y la muestra representó a 60 trabajadores. Los hallazgos se relacionan con la evaluación de los riesgos de control interno, el 50% (30) cree que solo “a veces” la planificación de la gestión de riesgos se implementa de manera oportuna y el 41,7% (25) lo hace según lo establecido, el 33,3% (20) previó una respuesta rápida a los riesgos y el 25,0% (15) identificó los riesgos de manera oportuna. En conclusión, de este ambiente de control, es necesario alinear los procedimientos de acceso para control e inspección con el proceso de contratación con el estado. Porque los recursos humanos a veces ignoran la filosofía de gestión y realizan sus funciones y asignaciones de acuerdo con ROF.

Guerrero (2021) en su tesis almacenaje y simplificación administrativa de los legajos personales de una entidad de salud, la investigación en su diseño fue descriptiva correlacional de corte cuantitativo; usando como muestras 30 servidores aplicando el instrumento del trabajo que fue la encuesta. Los resultados son bajos en 6.67%, 40% y 53.33% altos lo que muestra que la simplificación de la gestión de casos está logrando un alto nivel en la Red de Salud. La conclusión permitió conocer que la correlación entre las variables es 0.91 y la conclusión de que existe una relación directa y significativa entre las variables almacenamiento y simplificación, llegándose a la remoción de la hipótesis nula.

Villavicencio (2017) investigó acerca de un sistema de información de legajos del personal de una Red de Salud. Se aplicó un censo a 30 trabajadores, el estudio es de diseño descriptivo. Se encontró que el 50% considera que se tiene un control adecuado de la documentación y el 50% cree que es óptimo; el 100% admite que hay mayor eficiencia en la organización de la documentación; en referencia a la interoperabilidad 30% considera se logra buenos resultados y el 70% lo califica como óptimo. Concluyó que la mayoría estuvo de acuerdo en que el uso

del sistema de información de casos era apropiado dentro de la organización y debería mejorarse para una mejor gestión.

A nivel local, Núñez (2021) en su investigación plan de control interno para la ejecución presupuestal en el Hospital General de Jaén, este trabajo tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental transversal, gracias al muestreo no probabilístico intencional se tuvieron a 18 funcionarios del Hospital Jaén para el período 2021 como muestra, aplicándose como instrumento la encuesta. Obteniéndose que, el 55,60% tiene un nivel regular siendo este prevalente en la presupuestación del entorno de control del Hospital General Jaén; asimismo, el 27,80% tiene un nivel en déficit y 16,60% un nivel eficiente, lo que llevó a concluir que el plan de control interno para la ejecución presupuestaria en el Hospital General de Jaén debe ser realizado por la dirección de la misma y el personal administrativo del Hospital General de Jaén, según la propuesta planteada.

Arana (2019) en su tesis sobre: Sistema de Control Interno para la Mejora de la Gestión de Inventario en Farmacia del Hospital General de Jaén, siendo esta descriptiva propositiva de diseño no experimental, tomo para la población extraída de 351 empleados de farmacia, seleccionar a 184. Como resultado, el 64% no dijo que no esperaba la satisfacción de la mercancía solicitada, porque no tomó en cuenta las posibilidades presupuestarias, lo que indica la falta de control del área. Se concluyó que faltaba el control interno de la farmacia del Hospital General de Jaén y que la gestión de inventarios era ineficaz.

Con respecto al control interno, es la manera en cómo se integran diferentes sistemas, métodos, principios, procedimientos, pruebas y evoluciones de la entidad que lleven a cabo todas las actividades dentro de la organización. La organización tiene que cumplir con las diferentes disposiciones que establece la constitución y las leyes que aplican en la política establecida por los altos directivos o administración y así alcanzar los objetivos deseados (Conde, 2017).

Por su parte Pereira (2019) describe como el conjunto de documentos clasificados y ordenados de naturaleza personal y laboral, archivados en carpetas individuales, de carácter estrictamente reservado, donde se registran datos de los servidores públicos. El control de los legajos se entiende como intangible no puede introducirse enmendaduras, alteraciones ni agregados en los documentos que distorsionen el contenido generando dudas de su autenticidad

López y Guevara (2015) destacan que la importancia de contar con un sistema de control interno para las empresas está fundamentada en que, a través de este, las operaciones de la organización se distribuyen y se enfocan en satisfacer las necesidades de un tiempo determinado, los activos que componen la estructura patrimonial de la compañía, verificándose así la eficacia y eficiencia de las actividades que se van implementando.

Ruiz (2012) muestra que el control interno focaliza en la mejora interna del gobierno corporativo, en este sentido, la gestión óptima de los recursos; asegurar la eficiencia y efectividad de las decisiones operativas y la confiabilidad económica de la información, cumpliendo con ciertos estándares que brindan un nivel aceptable de seguridad. Por su parte, Mendoza et al. (2018) un control interno bien implementado contribuye a una gestión óptima, beneficiando a la entidad en muchos de sus niveles, operaciones y procesos al momento de poner en marcha su implementación, contribuyendo a combatir la corrupción, al logro de metas y ganancias y facilita analizar los datos financieros respetando las Normas.

El control interno es vital en las organizaciones porque asegura la confiabilidad de las operaciones financieras, su resistencia al fraude y su eficiencia operativa. El control interno no es un fin a la injerencia en las operaciones de la compañía, sino un medio para lograr las metas, es un proceso que recae sobre los hombros de la gerencia, y es llevado a cabo por todos los miembros de la organización. es necesario para ellos así conocer sus componentes, importancia de implementación y operatividad (Gamboa, et al., 2016)

El control interno es una herramienta a disposición de las entidades para evitar cualquier tipo de impacto económico por incumplimiento, fraude o negligencia de las obligaciones tributarias de la empresa con el estado. Se deben evitar los errores de cálculo y los pagos atrasados o incompletos, para no tener impactos económicos, laborales o sociales; Porque los empleados no están recibiendo sus recibos correctos provocando un aumento en la retención (Lopez & Edgar, 2018)

La administración pública, según Morales (2018) está conformada por los espacios y procesos institucionales, mediante el cual el Estado diseña e implementa políticas, para atender las necesidades de la población mediante la atención con bienes y servicios. Aplica normativas para el desempeño de sus funciones. Para Saravia (2018) son un conglomerado de acciones sobre las que las

entidades tienden a lograr sus fines, objetivos y metas, dentro de las políticas de gobierno establecidas por el Poder Ejecutivo.

La importancia del control según Barquero (2018) el control es importante porque se refiere al conocimiento de las actividades que se realizan utilizando los recursos de la entidad, por lo que muchos auditores o gerentes reconsideran su sistema de control cada año por no disponer del tiempo suficiente. Estas evaluaciones anuales previenen posibles errores o fraudes. De igual forma, se tiene así acceso a las contingencias continuas, y para ello debe contar con una plantilla de amplia formación que cumpla con todas las características del especialista y realice el trabajo de forma ética y justa.

Este control es relevante porque protege los bienes monetarios de la organización, una directiva de este control se basa en proteger todos los activos de la entidad, puede ser inventarios, dinero, terrenos, muebles, etc. Todos los activos deben usarse y mantenerse adecuadamente. También verifica la corrección y objetividad del registro de transacciones contables, ya que la empresa necesita información financiera legítima y confiable. Porque esta información será la base para que los directivos tomen decisiones. Por ejemplo, tiene un sistema o kardex que registra la salida y entrada del producto, y las facturas se emiten a tiempo, es decir, siguen todos los principios contables (Barquero, 2013). Cotaña (2015) afirma que el control interno es de gran importancia y relevancia para todos los ámbitos de la empresa, lo cual considera que su aplicación va permitir un eficiente y eficaz articulación para el crecimiento de toda organización, esto a su vez va permitir incrementar las ganancias y conocer la información vital por parte de los socios en el conocimiento de la información contable y financiera.

En cuanto a los elementos del control interno según Estupiñan y Nivel (2015) tenemos: a) Ambiente de control, referido a que la entidad tiene que crear un ambiente de control en todas las áreas de la empresa a través de los valores, y la expectativa de que los empleados tengan un buen comportamiento a las políticas establecidas por la unidad. Asimismo, deben ser capaces de realizar las actividades de la organización, por lo que el equipo de seguimiento debe estar altamente capacitado y experimentado para brindar un buen ambiente.

Otro de los elementos b) Evaluación de riesgos: Esta evaluación implica identificar los riesgos de desvío de los principales objetivos de la entidad, por lo que

se debe establecer un sistema que cubra todas las áreas de la entidad para una mayor precisión frente a los objetivos de la entidad con las actividades que se realizan. Dado que la entidad siempre estará sujeta a cambios, y para ello, debe estar preparada para evitar riesgos nocivos para el negocio; c) Actividades de control: se encuentran las políticas, procedimientos y métodos llevados a cabo por un grupo de personas, es decir, colaboradores, estos procedimientos y/o actividades específicas se encuentran enfocadas a identificar errores o riesgos, relacionados al descarrilamiento de la visión y misión de la entidad/empresa, dichas acciones se basan en la verificación, prueba y evaluación comparativa con indicadores y recursos de protección como los activos.

El cuarto elemento d) Información y Comunicación, este componente se caracteriza contar con la verdad, es decir, contar con información fidedigna, mediante la cual se obtiene información confiable de manera oportuna y como una herramienta de apoyo a la toma de decisiones, la cual se sustenta en informes financieros y de gestión realistas junto con el logro de los objetivos superiores de la organización; e) Supervisión y monitoreo esto se debe a que si bien se cuenta con un plan o algún tipo de sistema de control deficiente se debe realizar un monitoreo y control continuo de este sistema para que sea plenamente respetado para evitar omisiones en fin de su completa y correcta aplicación. Por tanto, el equipo de control interno será el encargado de establecer las actividades de control, las cuales se revisan periódicamente. Las evaluaciones continuas identificarán las debilidades que se pueden corregir de manera oportuna.

Las dimensiones del control interno, Pereira (2019), la primera dimensión es (a) Administración de control interno: Se encarga de la organización de la documentación de la identidad del trabajador, clasificar y estructurar en el interior de cada organización para proteger el contenido. Asimismo, cuando un documento se organice en el formato digital se debe emplear las herramientas necesarias; (b) Manejo de control interno: Los documentos deben estar organizados y archivados de acuerdo al orden alfabético para su identificación y ubicación rápida y el responsable es de velar por la conservación de dichos documentos.

En la tercera dimensión (c) Actualización de control interno: Consiste en manejo y conservación adecuada de los documentos para actualizarlos la información en cada uno de ellos, conllevando a organizar los documentos



existentes y los que llegan con cada trabajador; (d) Seguridad y custodia de control interno: Se caracteriza por la seguridad y custodia que se brinda a la documentación que tiene a cargo, donde el traslado debe estar autorizado por el jefe de la Oficina de Recursos Humanos. Previa autorización del jefe se puede revisar, archivar y evitar riesgos de documentos ante posibles desastres o riesgos imprevistos; finalmente, (e) Veracidad de la documentación: La documentación es veraz bajo la responsabilidad del titular del área de legajos y la oficina de recursos humanos debe realizar la fiscalización respectiva y en el caso de documentación necesita estar organizada de cada individuo.

Con referencia a la variable gestión por procesos, se ha considerado a la teoría general de sistemas, propuesta por Bertalanffy, las interacciones entre las partes y el medio ambiente son parte del enfoque de sistemas. También, se busca abarcar todos los escenarios reales donde la teoría pueda ser aplicada. Estos eventos especiales tienen como características notables de estos sistemas y son únicos en el sentido de que pertenecen a una historia específica. Para describir desde la experiencia la teoría general de sistemas se encuentra en las organizaciones e interconexiones ya que para esta todos los sistemas están interconectados. Para una mayor eficacia del software que se emplea es necesario contar con la base de datos suficiente para su implementación mejorando así contando con los datos requeridos (García et al., 2018).

La teoría de la gestión, representada principalmente por Henri Fayol, describe las actividades que se ejecutan en una organización. Según el autor la gestión de empresas se divide en 6 categorías: Tecnología, finanzas, administración, seguridad, manejo de negocios y contabilidad. Esta clasificación ayudó al planteamiento organizacional de las entidades corporativas tanto en su trabajo vertical como horizontal (Pantoja & Salazar, 2019). Edwards Deming propuso la teoría, quien introdujo un método en Japón que facilitó uso de metodologías que permitan mejorar la gestión empresarial como los procesos conocidos PDCA (planificar, ejecutar, verificar y ejecutar) es reconocido como el Círculo de Deming, promoviendo con esta la calidad, gestionando las actividades para la mejora continua tomando en cuenta al personal involucrado (Barrera et al., 2019)

Bravo (2013) señala que hablar de la gestión de procesos es referirse a un área de control en donde los gerentes de negocios pueden crear una serie de

estrategias vinculadas a los procesos de la organización para obtener la confianza de los usuarios. La participación de todos los miembros de la entidad, sobre todo del moderador, se convierte en pieza clave para lograr los efectos deseados. La gestión de operaciones es una nueva forma de definir la organización y por tanto una nueva forma de gestión gerencial. Una organización ahora se ve como un conjunto de procesos que se ejecutan al mismo tiempo de manera interconectada. Cada uno de estos procesos se enfatiza para reducir los cambios no deseados y mejorar su efectividad (Castain et al., 2018).

Desde la perspectiva de Kowalik y Klimecka (2018) admiten que la gestión de procesos tiene que estar presente en todas las organizaciones que tienen como finalidad gestionar bienes e insumos para hacer llegar un bien o servicio al cliente, de quienes se obtiene las necesidades y demandas. Para los cuales se definen un conjunto de estrategias que permitan cumplir objetivos de la organización. Asimismo, se entiende que la gestión por procesos consiste en organizar, administrar el conjunto de actividades que agrupan a procesos que se ejecutan en la sociedad, se pueden distinguir procesos para obtener los bienes e insumos necesarios para producir bienes o productos que permitan a atender a clientes o personas que necesitan satisfacer una necesidad (Abad et al., 2020)

Para Prajogo et al. (2018) explican que la gestión de procesos tiene una cosmovisión de los procesos realizados y trata de dar significado a la interacción entre estos. Se ha tomado como referencia como responsabilidad o cumplimiento, promoviendo así la producción en línea con los objetivos de la empresa. La norma ISO 9001 (2017) sienta las bases para un enfoque de gestión basado en procesos, orientado a enfocarse en los resultados, considerando que los resultados serán más efectivos si las acciones y los recursos se aplican como un proceso.

La gestión de procesos busca gestionar los requerimientos de las personas y de las empresas. Las actividades que realizan los clientes son parte constitutiva de los procesos de la organización, incluidos el costo, plazos, la calidad, el servicio y la flexibilidad. Siendo que el propósito de la gestión de procesos es velar por el ahora y el futuro, de tal forma que su objetivo en la gestión pública radica en la optimización de la producción ayudando con los datos que permiten plantear estrategias relacionadas con los bienes.

Por esto, se deben identificar todas las actividades necesarias para producir un bien o servicio. Esto ayudará a identificar y priorizar nueve procesos de valor adicional para que no se topen con otros innecesarios o ajenos (Ministerio de la Función Pública, 2013). Por esto, se deben identificar todas las actividades necesarias para producir un bien o servicio. Esto ayudará a identificar y priorizar nueve procesos de valor adicional para que no se topen con otros innecesarios o ajenos (Secretaría de Gestión Pública, 2013). En la Resolución SGP N ° 006-2018-PCM / SGP, modificada por RSGP n ° 007-2019-PCM / SGP, se establece que es una herramienta de gestión destinada a mejorar los productos y servicios humanos.

Las dimensiones que se han considerado en la gestión por procesos, según Bravo (2013) son: a) La determinación del proceso: Mediante diagnóstico realizado en la entidad pública permite identificar los procesos existentes y los componentes que la integran, permitiendo conocer la situación actual del mismo. Está integrado por los siguientes elementos: Definición del producto, identificación del bien o servicio, identificar dicho proceso, características, conocer la secuencia, conocer la interacción (con qué otros procesos u unidades se relaciona), probar y se distribuye la documentación generada.

Asimismo, como parte de la gestión de procesos se definen las políticas, objetivos, estrategias a desarrollar para lograr los fines de la organización. En términos de acciones estratégicas, las unidades deben establecer mecanismos contar un diagnóstico mediante la evaluación para conocer el desempeño de las operaciones de cada unidad; segunda dimensión b) seguimiento medición y análisis de procesos: Consiste en dar seguimiento a las acciones que se aplican y que resultados se están logrando, y verificar si están logrando los propósitos definidos por la organización y en un segundo propósito es hacer una verificación continua de las actividades y estrategias que permiten monitorear los avances que se ejecuta mediante el proceso. La tercera dimensión c) Mejora de procesos: Consiste en la implementación de mecanismos modernos que permitan mejorar sus procesos de gestión de acuerdo a lo planificado. Está conformado por 4 pasos: Identificar deficiencia en el proceso de selección, análisis mediante causa y efecto, selección de estrategias, actividades que permitan la implementación de acciones de mejora.

### III. METODOLOGÍA

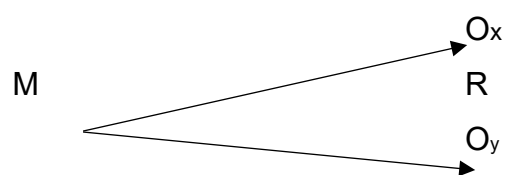
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Investigación aplicada: Consiste en la aplicación de teorías que permiten describir las variables de estudio y luego contrastar mediante la prueba de hipótesis para contribuir con el conocimiento existente (Carrasco, 2016). Asimismo, el enfoque cuantitativo, se realizó la recolección de información para responder a interrogantes y contrastar las hipótesis determinadas mediante el uso de la estadística para emitir resultados acerca de los hallazgos (Hernández et al., 2014)

Nivel correlacional: Se caracteriza en conocer la asociación o relación de dos o más variables. En esta investigación se ha buscado identificar el grado de relación que se tiene entre la gestión por procesos y el control interno.

El diseño no experimental: Porque en esta investigación no se ha realizado un cambio o modificación en las unidades de estudio, solo se ha recogido la información en la situación encontrada. Según Hernández et al. (2014) mencionan que este tipo de investigación suele caracterizarse porque se realiza sin la manipulación de las unidades y se lleva a cabo un único momento. Además, es diseño transversal porque la información se ha recolectado en un solo momento dado (Hernández & Mendoza, 2018).

Se utilizado un diseño correlacional, mediante el siguiente diagrama:



Donde:

M = Muestra de estudio

X = Gestión por procesos

Y = Control interno

r = Relación de causalidad entre gestión por procesos y control interno

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

#### **Definición conceptual**

**Variable dependiente: Gestión de procesos:** Según Bravo (2013) señala que hablar de la gestión de procesos es referirse a un área de control en donde los gerentes de negocios pueden crear una serie de estrategias vinculadas a los procesos de la organización para obtener la confianza de los usuarios. La participación de todos los miembros de la entidad, sobre todo del moderador, se convierte en pieza clave para lograr los efectos deseados. (p. 31)

#### **Definición operacional**

Gestión por procesos: Consiste en organizar las diversas áreas de la institución para trabajar de manera organizada y articulada para lograr mejores resultados para los interesados.

#### **Dimensiones**

Determinación del proceso. Sus indicadores: Identifica productos, identifica procesos, caracteriza procesos, determina la secuencia e interacción de los procesos, aprueba y difunde documentos generados.

Seguimiento, medición y análisis de procesos. Sus indicadores: Sigue y mide procesos. analiza procesos.

Mejora de procesos. Sus indicadores: Selecciona problemas, analiza causa-efecto, selecciona mejora, implementa mejoras.

Su escala de medición es ordinal: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

#### **Variable independiente: Control interno**

Con respecto al control interno: Son los diferentes documentos organizados y clasificados de manera individual de cada persona que son archivados de manera individual en carpetas reservadas de cada persona que trabaja en una entidad pública. La documentación es netamente intangible no puede modificarse, cambiarse o quitar ciertos elementos que distorsionen el contenido de los documentos, se conserva su autenticidad (Pereira, 2019)

#### **Definición operacional**

Control interno: Consiste en tener un control de la documentación del personal, mantenerlo organizado para la toma de decisiones internas.

## **Dimensiones**

Administración del control interno. Sus indicadores: Filiación e identificación personal, estudios y capacitación, desplazamiento, licencias y vacaciones, experiencia laboral, evaluación del desempeño.

Manejo del control interno. Sus indicadores: Archivo de legajos, conservación de legajos, base de datos digital.

Actualización del control interno. Sus indicadores: Trámite documentario, actualización de la información, informes trimestrales.

Actualización de legajos del control interno. Sus indicadores: Seguridad y custodia, autorización para archivar, riesgos (humedad, inundación, señalización).

Veracidad de la documentación. Sus indicadores: Veracidad de la información, fiscalización de la documentación, inicio de procesos administrativo.

Su escala de medición fue: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

La unidad de análisis son los profesionales administrativos que trabajan en el Hospital General de Jaén, siendo 43 personas. Los profesionales cuentan con toda la documentación de su historial de trabajo, capacitaciones y antecedentes de su convivencia en la sociedad que permite tomar decisiones al personal directivo de salud. La población es definida como la totalidad de unidades de estudio, los cuales forman parte del contexto específico (Carrasco, 2016).

Términos de inclusión: Se incluye a los profesionales administrativos que trabajan en áreas administrativas; personal nombrado y contratado con un tiempo mayor a los 6 meses.

Términos de exclusión: Se excluye al personal de enfermería, doctores, médicos internistas; personal contratado o nombrado menor a los 6 meses de tiempo de trabajo.

Muestreo: Se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo por conveniencia, debido que la investigadora ha definido la cantidad de personas que participaron en esta investigación (Valderrama, 2016)

Unidad de estudio: Se ha considerado a profesionales administrativos que trabaja en parte administrativa del Hospital General de Jaén.

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

Para recoger la información, se utilizó la técnica de la encuesta que, fue aplicada al personal que trabaja en parte administrativa del Hospital General de Jaén. Según Sánchez (2019) es una técnica de recolección de información a través de cuestionarios, obteniendo como resultados opiniones y consideraciones de los participantes sometidos a dicha prueba. Como instrumento de investigación se consideró el cuestionario, que se caracteriza por recolectar información mediante preguntas que recogen la información de las variables (Bernal, 2016)

**Tabla 1**

*Confiabilidad del instrumento*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N de elementos	Prueba piloto
Gestión por procesos	,839	16	12
Control interno	,873	21	profesionales
Total		27	administrativos

Confiabilidad: Los cuestionarios de las variables en estudio, se aplicó una encuesta como prueba piloto a 12 profesionales administrativos para conocer el Alfa de Cronbach del instrumento. Se identificó que, el cuestionario de gestión por procesos es confiable 0,839 y el cuestionario de control interno es 0,873. Por lo tanto, el instrumento aplicado si recoge la información oportuna que busca la investigadora, se determina que es confiable.

Validación: Los cuestionarios que se utilizaron han sido validados por sus autores, donde han considerado a 03 expertos para cada cuestionario para ser aplicado a las unidades de estudio. Dicha validación es una opinión de los expertos que previa revisión de los instrumentos e información de la investigación que se llevó a cabo emitieron una calificación al cuestionario para su aplicación.

### 3.5. Procedimientos

El procedimiento que se ha llevado a cabo en esta investigación ha sido el siguiente: Se ha identificado una problemática en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, luego se ha identificado casos parecidos a nivel internacional y nacional que corroboran las deficiencias que tienen otras entidades hospitalarias.

Luego se ha definido la formulación del problema y los objetivos; posteriormente se identificó estudios antecedentes y luego se describen las bases teóricas, donde se describen las teorías de gestión de procesos y control interno, permitiendo definir las dimensiones para conocer los indicadores y de los cuales se han obtenido las preguntas de investigación. Se complementa la aplicación de los instrumentos de investigación, recogiendo los datos para el procesamiento de la información.

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

Después de aplicar la encuesta y tabular los datos recolectados se procedió al procesamiento de la información en el estadístico SPSS 26, que ha permitido organizar la información de acuerdo a las dimensiones y variables de investigación, que fueron organizadas para la presentación en tablas o figuras y hacer la descripción respectiva acerca de los hallazgos y hacer una interpretación de la situación encontrada (Valderrama, 2016).



### **3.7. Aspectos éticos**

Se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos éticos: Consentimiento informado: Este aspecto, se ha tenido en cuenta solicitar el permiso a la gerencia administrativa del Hospital General, con la finalidad que otorgue el permiso para aplicar el instrumento y también el consentimiento de cada participante. Confidencialidad: Este aspecto se aplicó en esta investigación, porque se recogió la información de manera anónima, sin pedir datos personales, además la información solo se utilizó para fines académicos.

Un aspecto de la validez: En esta investigación se ha considerado la fiabilidad hace referencia a la posibilidad de replicar investigaciones parecidas, siempre y cuando el investigador utilice la misma metodología o las estrategias en recabar la información y se encuentre hallazgos similares. Asimismo, este aspecto asegura que los hallazgos sean verdaderos y represente la información de las unidades de estudio que participan en la investigación.

Otro de los aspectos éticos es de relevancia porque se ha cumplido con los propósitos definidos en la investigación desde el proyecto hasta emitir un informe con los hallazgos que han permitido contrastar la relación entre las variables que se tuvieron en cuenta al momento de realizar el estudio. En consecuencia, esta investigación busca contribuir en el conocimiento científico, mediante el hallazgo en la contratación de hipótesis que ha permitido conocer que no existe relación entre las variables estudiadas. La autenticidad de la información, se ha recurrido a revistas indexadas y tesis que contenían información científica que se ha descrito en la presente investigación. (Fernández & Muñante, 2017).

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis descriptivo

Variable de gestión por procesos

**Tabla 2**

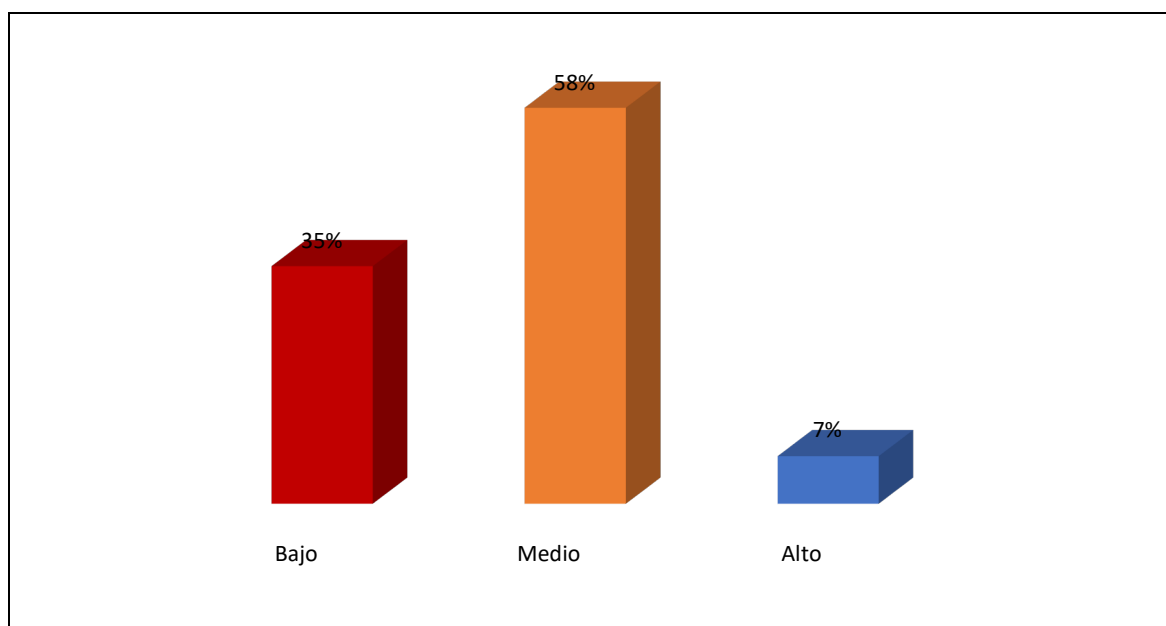
*Variable gestión por procesos*

Valoración	(f)	(%)
Bajo	15	35%
Medio	25	58%
Alto	3	7%
Total	43	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a profesionales administrativos del Hospital General de Jaén.

**Figura 1**

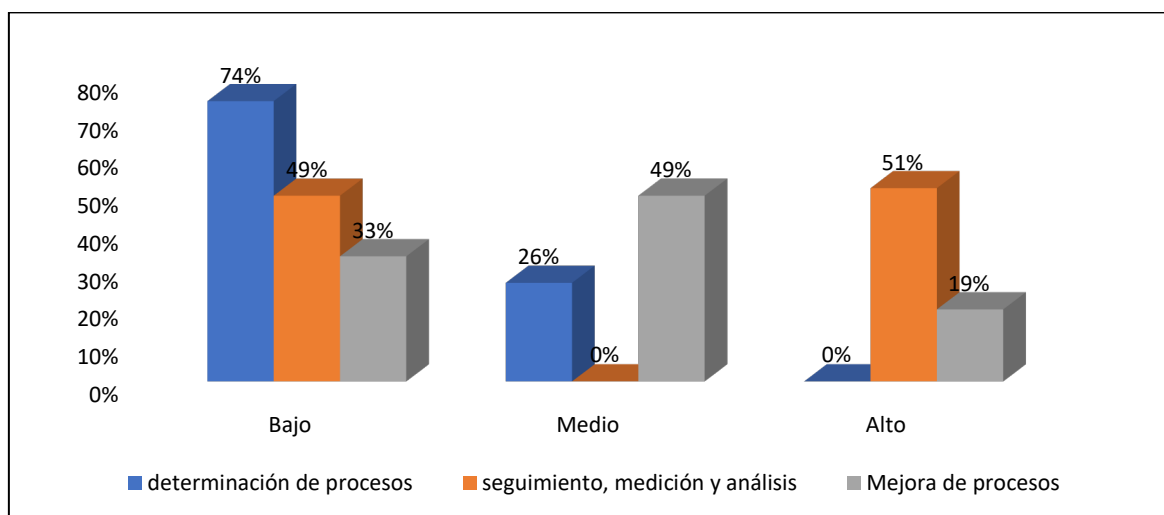
*Variable gestión por procesos*



De acuerdo a la tabla 2 y la figura 1 los resultados encontrados en la variable gestión por procesos un 35% de profesionales administrativos mencionan que es bajo, el 58% medio y solo un 7% alto.

**Tabla 3***Dimensiones de la variable gestión por procesos*

	Determinación de procesos		Seguimiento, medición y análisis		Mejora de procesos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	74%	21	49%	14	33%
Medio	11	26%	0	0%	21	49%
Alto	0	0%	22	51%	8	19%
Total	43	100%	43	100%	43	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a profesionales administrativos del Hospital General de Jaén.**Figura 2***Dimensiones de la variable gestión por procesos*

En la tabla 3 y en la figura 2, se evidencia los resultados de las dimensiones de la variable gestión por proceso en el cual en la dimensión determinación de procesos un 44% profesionales administrativos del Hospital General de Jaén considera bajo, el 30% medio y un 26% alto.

En la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos se evidencia que el 49% de profesionales administrativos del Hospital General de Jaén considera que es bajo, el 23% medio, sin embargo, un 28% admite que es alto.

Finalmente, en la dimensión la mejora de procesos un 33% de profesionales administrativos del Hospital General de Jaén considera bajo, el 49% medio y el 19% alto.

## Variable de control interno

**Tabla 4**

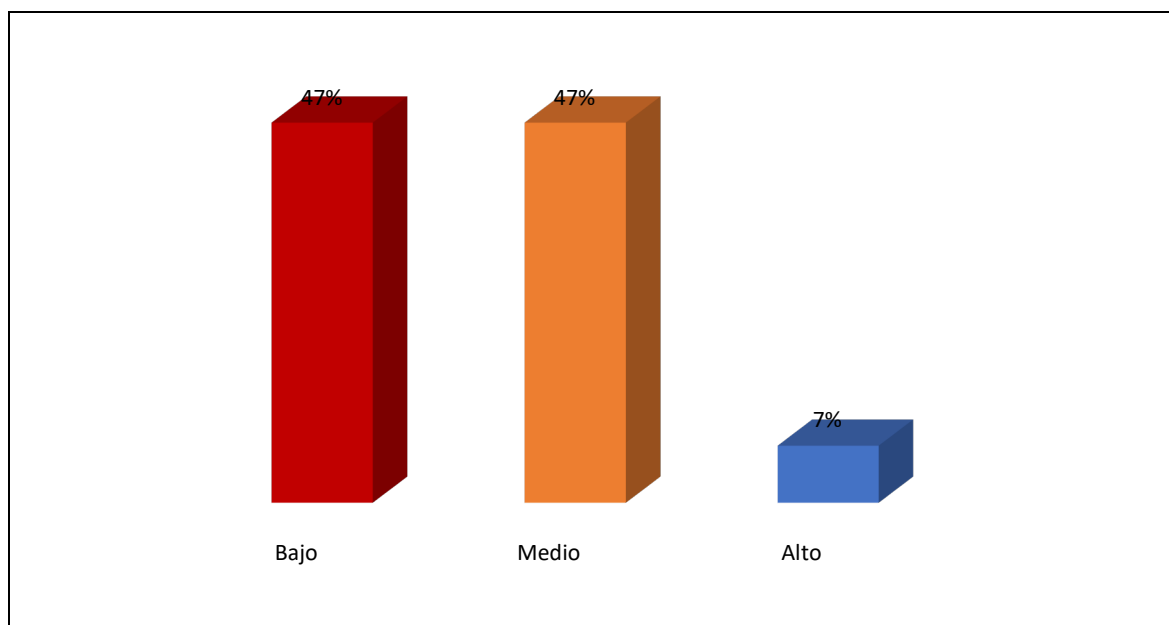
*Variable control interno*

Valoración	(f)	(%)
Bajo	20	47%
Medio	20	47%
Alto	3	7%
Total	43	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a profesionales administrativos del Hospital General de Jaén.

**Figura 3**

*Variable control interno*

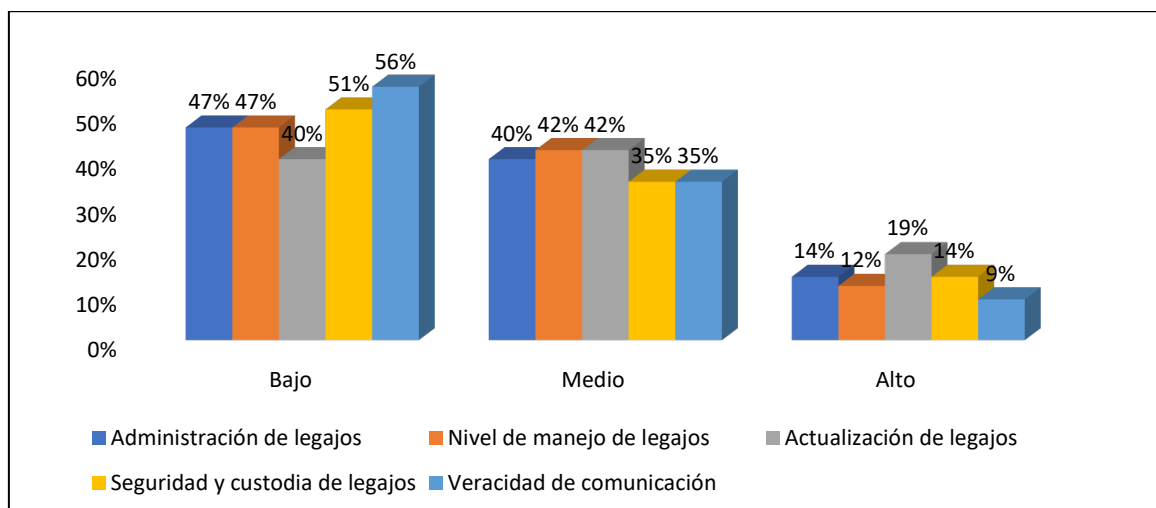


En la tabla 6 y figura 5, se describe a la variable control interno, donde un 47% de profesionales administrativos del Hospital General de Jaén considera que es bajo, el 47% medio y el 7% alto.

**Tabla 5***Dimensiones de la variable control interno*

Valoración	Bajo		Medio		Alto		Total	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Administración del control interno	20	47%	17	40%	6	14%	43	100%
Nivel de manejo de control interno	20	47%	18	42%	5	12%	43	100%
Actualización de control interno	17	40%	18	42%	8	19%	43	100%
Seguridad y custodia del control interno	22	51%	15	35%	6	14%	43	100%
Veracidad de comunicación	24	56%	15	35%	4	9%	43	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a profesionales administrativos del Hospital General de Jaén.

**Figura 4***Dimensiones de la variable control interno*

En la tabla 7 y figura 3, se muestra los resultados de las dimensiones del control interno donde en la dimensión administración de control interno un 47% de los profesionales administrativos del Hospital General de Jaén admite que es bajo, el 40% medio y finalmente un 14% indica que es alto. Respecto a la dimensión nivel de manejo del control interno, se identificó que lo que más predomina es el nivel bajo con un 47% de los profesionales administrativos del Hospital General de Jaén, bajo un 42% afirma que el nivel es medio y el 12% que es alto.

En la dimensión actualización del control interno en el cual se evidencia que un 40% de profesionales administrativos del Hospital General de Jaén admite que es bajo, el 42% medio y un 19% alto. En la dimensión seguridad y custodia de control interno, los resultados encontrados fueron que un 51% de los profesionales

administrativos del Hospital General de Jaén admite que es bajo, el 35% medio y un 14% alto. Finalmente, en la dimensión veracidad de documentos, un 56% de los profesionales administrativos del Hospital General de Jaén admite que es bajo, el 35% medio y el 9% alto.

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

Existe relación entre la gestión por procesos y el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022.

No existe relación entre la gestión por procesos y el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022.

El criterio para realizar la comprobación de la hipótesis se define de la siguiente manera:

$X^2_C > X^2$  se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_0$ , en un caso opuesto que  $X^2_t > X^2_C$  se aceptará la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$

Nivel de significancia de 0.05

Chi2 de Pearson de 0.000 < 0.05

**Tabla 6**

*Tabla cruzada de gestión por procesos y control interno*

			Variable control interno			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Variable gestión por procesos	Bajo	Recuento	8	5	2	15
		% dentro de Variable gestión por procesos	53,3%	33,3%	13,3%	100,0%
	Medio	Recuento	11	13	1	25
		% dentro de Variable gestión por procesos	44,0%	52,0%	4,0%	100,0%
	Alto	Recuento	1	2	0	3
		% dentro de Variable gestión por procesos	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%
Total	Recuento	20	20	3	43	
	% dentro de Variable gestión por procesos	46,5%	46,5%	7,0%	100,0%	

En la tabla 12 el 100% de gestión por proceso es considera bajo 53,3% y es considerado malo el control interno; asimismo el 33.3% bajo en gestión de procesos

y regular en control interno, también el 13,3% es considera bajo en gestión por procesos y bueno en control interno. Del mismo modo del 100% de gestión por procesos es considerada medio 44% y mala para control interno. También el 33.3% en gestión de proceso es alto, y para control interno es malo, el 66,7% alto para gestionar de procesos y regular para control interno.

**Tabla 7**

*Prueba de chi cuadrado entre gestión por procesos y control interno*

	Valor	df	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	9.990 <sup>a</sup>	4	0.040
Razón de verosimilitud	10.873	4	0.028
Asociación lineal por lineal	0.250	1	0.642
N de casos válidos	43		

En la tabla 13 se muestra el nivel de relación entre la variable gestión por procesos y el control interno en el cual se evidencia que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por lo tanto existe relación entre gestión por procesos y el control interno debido a que el valor tabla tiene un resultado de 9,49 lo cual es menor al valor calculado con un valor de 9.990, y su significancia bilateral es 0,040, siendo menor al 5% de margen de error permitido.

### **Hipótesis específicas**

**Hipótesis específica 01:** Existe relación entre la dimensión determinación del proceso y el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022.

No existe relación entre la dimensión determinación del proceso y el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022.

El criterio para realizar la comprobación de la hipótesis se define de la siguiente manera:

$X^2_C > X^2$  se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_0$ , en un caso opuesto que  $X^2_t > X^2_C$  se aceptará la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$

Nivel de significancia de 0.05

Chi2 de Pearson de 0.000 < 0.05

**Tabla 8***Tabla cruzada de la dimensión determinación del proceso y control interno*

		Variable control interno			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Dimensión determinación del proceso	Bajo	Recuento	18	11	3	32
		% dentro de Dimensión determinación de procesos.	56.3%	34.4%	9.4%	100.0%
	Medio	Recuento	2	9	0	11
		% dentro de Dimensión determinación de procesos.	18.2%	81.8%	0.0%	100.0%
Total	Alto	Recuento	20	20	3	43
		% dentro de Dimensión determinación de procesos.	46.5%	46.5%	7.0%	100.0%

En la tabla 14 el 100% de la dimensión determinación de procesos es considera bajo 56.3% y es considerado malo el control interno; asimismo el 34.4% bajo en gestión de procesos y regular en control interno, también el 9.4% es considera bajo y bueno en control interno. Del mismo modo del 100% de gestión por procesos es considerada medio 18.2% y malo para control interno, el 81.8% es medio para gestión por procesos y regular para control interno.

**Tabla 9***Prueba de chi cuadrado entre la dimensión determinación de procesos y control interno*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9.880 <sup>a</sup>	4	0.043
Razón de verosimilitud	10.773	4	0.029
Asociación lineal por lineal	0.230	1	0.632
N de casos válidos	43		

En la tabla 15 se muestra el nivel de relación entre la dimensión determinación de procesos y la variable control interno con en el cual se evidencia que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por lo tanto existe



relación entre determinación de procesos y control interno debido a que el valor tabla tiene un valor de 9,4877 lo cual es menor al valor calculado con un valor de 9.880, y su significancia bilateral es 0,043, siendo menor al 5% de margen de error permitido.

**Hipótesis específica 02:** Existe relación entre la dimensión seguimiento medición y análisis de procesos y el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022.

No existe relación entre la dimensión seguimiento medición y análisis de procesos y el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022.

El criterio para realizar la comprobación de la hipótesis se define de la siguiente manera:

$X^2C > X^2$  se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_0$ , en un caso opuesto que  $X^{2t} > X^2C$  se aceptará la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$

Nivel de significancia de 0.05

Chi2 de Pearson de 0.000 < 0.05

**Tabla 10**

*Tabla cruzada de la dimensión seguimiento medición y análisis de procesos y control interno*

			Variable control interno			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos	Bajo	Recuento	12	6	3	21
		% dentro de Dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos	57.1%	28.6%	14.3%	100.0%
	Medio	Recuento	8	14	0	22
		% dentro de Dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos	36.4%	63.6%	0.0%	100.0%
	Alto	Recuento	20	20	3	43
		% dentro de Dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos	46.5%	46.5%	7.0%	100.0%
Total						

En la tabla 16 el 100% de la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos es considera bajo 57.1% y es considerado malo el control interno; asimismo el 28.6% bajo en seguimiento, medición y análisis de procesos y regular en control interno, también el 14.3% es considera bajo en seguimiento, medición y análisis de procesos y bueno en control interno. Del mismo modo del 100% de seguimiento, medición y análisis de procesos es considerada medio 36.4% y malo para control interno, el 63.6% es medio para seguimiento, medición y análisis de procesos y regular para control interno.

**Tabla 11**

*Prueba de chi cuadrado de la dimensión seguimiento y control interno*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6.981 <sup>a</sup>	2	0.030
Razón de verosimilitud	8.232	2	0.016
Asociación lineal por lineal	0.117	1	0.732
N de casos válidos	43		

En la tabla 17 se muestra el nivel de relación entre la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos y la variable control interno en el cual se evidencia que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por lo tanto existe relación entre seguimiento, medición y análisis de procesos y control interno debido a que el valor tabla tiene un valor de 5,9915 lo cual es menor al valor calculado con un valor de 6.981, y su significancia bilateral es 0,030, siendo menor al 5% de margen de error permitido

**Hipótesis específica 03:** Existe relación entre la dimensión mejora de procesos y el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022.

No existe relación entre la dimensión mejora de procesos y el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022.

El criterio para realizar la comprobación de la hipótesis se define de la siguiente manera:  $X^2 C > X^2$  se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_0$ , en un caso opuesto que  $X^2 t > X^2 C$  se aceptará la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$

Nivel de significancia de 0.05

Chi2 de Pearson de 0.000 < 0.05

**Tabla 12***Tabla cruzada de mejora de procesos y control interno*

			Variable control interno			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Dimensión mejora de procesos	Bajo	Recuento % dentro de Dimensión mejora de procesos	8 57.1%	3 21.4%	3 21.4%	14 100.0%
	Medio	Recuento % dentro de Dimensión mejora de procesos	8 38.1%	13 61.9%	0 0.0%	21 100.0%
	Alto	Recuento % dentro de Dimensión mejora de procesos	4 50.0%	4 50.0%	0 0.0%	8 100.0%
	Total	Recuento % dentro de Dimensión mejora de procesos	20 46.5%	20 46.5%	3 7.0%	43 100.0%

En la tabla 18 el 100% de la dimensión mejora de procesos es bajo 57.1% y es considerado malo el control interno; asimismo el 21.4% bajo en dimensión mejora de procesos y regular en control interno, también el 21.4% es considera bajo en la dimensión mejora de procesos y bueno en control interno. Del mismo modo del 100% de la dimensión mejora de procesos es medio 38.1% y malo para control interno. También el 50% en la dimensión mejora de procesos es alto, y para control es malo, el 50% alto en la mejora de procesos y regular para control de legajos.

**Tabla 13***Prueba de chi cuadrado entre la dimensión mejora de procesos y control interno*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9.880 <sup>a</sup>	4	0.043
Razón de verosimilitud	10.773	4	0.029
Asociación lineal por lineal	0.230	1	0.632
N de casos válidos	43		

En la tabla 19, se evidencia que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por lo tanto existe relación entre mejora de procesos y control interno debido a que el valor tabla tiene un valor de 9,4877 lo cual es menor al valor calculado con un valor de 9.880, y su significancia bilateral es 0,043.

## V. DISCUSIÓN

En el presente apartado se presenta la discusión de resultados, en la parte inicial se hace un análisis descriptivo con respecto al objetivo general, donde se describe a la variable gestión por procesos con sus respectivas dimensiones, como también se describe a la variable control interno, posteriormente se procede a discutir los objetivos específicos planteados.

El objetivo general fue: la relación de la gestión por procesos con el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022, se ha identificado que el 100% de gestión por proceso es considera bajo 53,3% y es considerado malo el control interno; asimismo el 33.3% bajo en gestión de procesos y regular en control interno, también el 13,3% es considera bajo en gestión por procesos y bueno en control interno. Del mismo modo del 100% de gestión por procesos es considerada medio 44% y mala para control interno. También el 33.3% en gestión de proceso es alto, y para control interno es malo, el 66,7% alto para gestionar de procesos y regular para control interno. Al contrastar las variables se evidencia que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por lo tanto existe relación entre gestión por procesos y control interno debido a que el valor tabla tiene un valor de 9,49 lo cual es menor al valor calculado con un valor de 9.990.

Respecto a la discusión de los objetivos específicos, en primer lugar, establecer la relación de la determinación del proceso con el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022; el 100% de la administración de legajos es considera bajo 56.3% y es considerado malo el control interno; asimismo, el 34.4% bajo en gestión de procesos y regular en control interno, también el 9.4% es considera bajo y bueno en control interno. Del mismo modo del 100% de gestión por procesos es considerada medio 18.2% y malo para control interno, el 81.8% es medio para gestión por procesos y regular para control interno. el nivel de relación entre la variable control interno con determinación de procesos en el cual se evidencia que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por lo tanto existe relación entre determinación de procesos y control interno debido a que el valor tabla tiene un valor de 9,4877 lo cual es menor al valor calculado con un valor de 9.880.

De acuerdo a la teoría de Conde (2017), afirma que la administración de legajos se encarga en la organización de la documentación de la identidad del trabajador, clasificar y estructurar en el interior de cada organización para proteger el contenido, cuando un legajo se organice en el formato digital se debe emplear las herramientas necesarias. Con características comunes se encontró la investigación perteneciente a Núñez (2021) obteniéndose que, el 55,60% tiene un nivel regular siendo este prevalente en la presupuestación del entorno de control del Hospital General Jaén; asimismo, el 27,80% tiene un nivel en déficit y 16,60% un nivel eficiente, lo que llevó a concluir que el plan de control interno para la ejecución presupuestaria en el Hospital General de Jaén debe ser realizado por la dirección de la misma y el personal administrativo del Hospital General de Jaén, según la propuesta planteada en este trabajo.

Como segundo objetivo específico, identificar la relación seguimiento medición y análisis de procesos con el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022; el 100% de gestión por proceso es considera bajo 57.1% y es considerado malo el control interno; asimismo el 28.6% bajo en gestión de procesos y regular en control interno, también el 14.3% es considera bajo en gestión por procesos y bueno en control interno. Del mismo modo del 100% de gestión por procesos es considerada medio 36.4% y malo para control interno, el 63.6% es medio para gestión por procesos y regular para control interno. El nivel de relación entre la variable control interno con seguimiento, medición y análisis de procesos en el cual se evidencia que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por lo tanto existe relación entre seguimiento, medición y análisis de procesos y control interno debido a que el valor tabla tiene un valor de 5,9915 lo cual es menor al valor calculado con un valor de 6.981.

Con características comunes se encontró la investigación perteneciente a Arana (2019), los resultados fueron que el 64% no dijo que no esperaba la satisfacción de la mercancía solicitada, porque no tomó en cuenta las posibilidades presupuestarias, lo que indica la falta de control del área. Se concluyó que faltaba el control interno de la farmacia del Hospital General de Jaén y que la gestión de inventarios era ineficaz.

En un tercer objetivo sobre analizar la relación mejora de procesos con el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022, el 100% de gestión por proceso es considera bajo 57.1% y es considerado malo el control interno, asimismo, el 21.4% bajo en gestión de procesos y regular en control interno, también el 21.4% es considera bajo en gestión por procesos y bueno en control interno. Del mismo modo del 100% de gestión por procesos es medio 38.1% y malo para control interno. También el 50% en gestión de proceso es alto, y para control de legajos es malo, el 50% alto para gestión de procesos y regular para control de legajos. el nivel de relación entre la variable control interno con mejora de procesos en el cual se evidencia que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por lo tanto existe relación entre mejora de procesos y control interno debido a que el valor tabla tiene un valor de 9,4877 lo cual es menor al valor calculado con un valor de 9.880.

Estos hallazgos difieren con lo mencionado por Villavicencio (2017), se encontró que el 50% está de acuerdo con que el sistema de información de legajos es adecuado mientras que el otro 50% cree que es óptimo y en el caso de aspectos como la eficiencia del 100%, el 10% lo considera adecuado y el 90% cree que el nivel de eficiencia del sistema de información de legajos es óptimo, la dimensión de interoperabilidad del 100% para 30% es adecuado y 70% óptimo, por parte de la dimensión usabilidad el 23% responde adecuado y 77% óptimo. Concluyó que la mayoría estuvo de acuerdo en que el uso del sistema de información de casos era apropiado dentro de la organización y debería mejorarse para una mejor gestión.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la hipótesis general, los resultados permiten concluir que se acepta la hipótesis alterna, debido que la significancia bilateral es 0,04, siendo menor al 5% de margen de error permitido. Conlleva a aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe relación entre la gestión por procesos y el control interno.
2. Se estableció la relación entre la determinación de procesos y la relación con el control interno se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por lo tanto existe relación entre determinación de procesos y control interno debido a que el valor tabla tiene un valor de 9,4877 lo cual es menor al valor calculado con un valor de 9.880.
3. En el seguimiento, de la medición y análisis de procesos con el control interno se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por lo tanto existe relación entre seguimiento, medición y análisis de procesos y control interno debido a que el valor tabla tiene un valor de 5,9915 lo cual es menor al valor calculado con un valor de 6.981.
4. Y finalmente, la relación de la mejora de procesos con el control interno evidencia que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por lo tanto existe relación entre mejora de procesos y control interno debido a que el valor tabla tiene un valor de 9,4877 lo cual es menor al valor calculado con un valor de 9.880.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al gerente del Hospital General de Jaén, analizar la situación actual del área de legajos y designar personal reorganizar la documentación como los curriculum vitae, capacitaciones en general, reconocimientos para la mejor toma de decisiones de ascensos, otorgar vacaciones, reconocer la trayectoria del personal.
2. Al gerente del Hospital junto al jefe de recursos humanos, definir las acciones necesarias para digitalizar toda la documentación del personal con la finalidad de mejorar la eficiencia en la entrega de reportes de las capacitaciones y actualizaciones del personal y mejorar el servicio que ofrece el Hospital General.
3. El jefe de presupuesto debe designar un presupuesto para la compra de equipos o sistemas que permitan organizar la documentación del personal. Asimismo, el encargado del área de la administración de legajos debe ser capacitado para el manejo de la documentación de manera digital, para archivar los documentos de cada colaborador y por áreas específicas del hospital. Capacitar a la persona que está encargada de la administración de legajos con la finalidad organizar la información como las capacitaciones que tiene los colaboradores para mantener actualizada cada reseña histórica del personal.
4. El jefe de recursos humanos debe coordinar con el ingeniero de sistemas para la creación de un sistema de información para organizar la información de cada empleado público que trabaja en esta organización y contar con datos recientes y ordenados para una mejor toma de decisiones. Asimismo, el encargado de la administración de legajos debe contar con un control de información y datos de cada colaborador, como la firma, sello y firma de cada dato que se ingresa a está para evitar posibles alteraciones, falsificación de la información de cada trabajador.



## REFERENCIAS

- Abad, E., Morales, M., Cortes, F., & Belmonte, L. (2020). Industrial Processes Management for a Sustainable Society: Global Research Analysis. *Processes*, 8(5), 631-643. doi:<https://doi.org/10.3390/pr8050631>
- Alarcón, R., & Sánchez, S. (2018). Aproximación a la gestión de procesos en la administración pública local en Cuba: análisis conceptual y procedimiento. *Economía y Desarrollo*, 159(1), 198 -215. <https://acortar.link/ZWgQaV>
- Albán, A. S., & Poma, A. E. (2019). Problemática del Sistema de Control Interno para erradicar la corrupción en el Estado Peruano. *YACHAQ*, 1(2). <https://revista.uct.edu.pe/index.php/YACHAQ/article/view/70>
- Arana, M. (2019). *Sistema de control interno para mejorar la gestión de las existencias en la farmacia del Hospital General Jaén*. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36292>
- Aryankhesal, A., Hasani, M., Niknam, N., Safari, M., Ranaei, A., & Kalteh, E. A. (2020). Staff perspectives on the relationship between knowledge management and social capital with organizational health in selected educational hospitals in Tehran. *Journal of Education and Health Promotion*, 9, 9: 29. doi: 10.4103/jehp.jehp\_259\_19
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno*. Barcelona.
- Barquero, M. (2018). *Manual práctico de control interno*. Barcelona.
- Barrera, R., Canepa, A., Perez, J., & Barrientos, V. (2019). Business Processes in Technology and Information Services. *Revista Universidad y Empresa*, 21(37). doi:DOI:10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6639
- Beltrán, B., Vega, T., Sarduy, G., & Santandreu, E. (2018). Processes management in health services and team work: methodological considerations. *Edumecentro*, 10(1), 236-242.
- Bertalanffy, L. (1950). An outline of general systems theory. *The British Journal for the Philosophy of Science*, 1(2), 134-165. <https://www.jstor.org/stable/685808>
- Bertalanffy, L. (1972). The history and status of general systems theory. . *The British Journal for the Philosophy of Science*, 15(4), 407-426. doi:<https://doi.org/10.2307/255139>

- Brandao, M. (junio de 2018). La importancia del control interno para prevenir el fraude en una tapicería de la industria. *Revista científica multidisciplinaria base de conocimiento*, 5(6), 95-110. <https://acortar.link/mYi6kH>
- Bravo , E., Flores, R., & Cieza, S. (2019). Gestión por Procesos y su influencia en la Administración Documentaria de una Constructora. <https://hdl.handle.net/11537/26887>
- Bravo, J. (2013). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.
- Carrasco. (2016). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Castain, R., Hursey, J., Bouteiller, A., & Solt, D. (2018). PMIx: Process management for exascale environments. *Computación paralela*, 79, 9-29. doi:<https://doi.org/10.1016/j.parco.2018.08.002>
- Conde, B. (2017). *Directiva de Legajos de los servidores/as de la presidencia del Consejo de Ministros Comprendidos en el Régimen del Decreto Legislativo N° 1057*. Lima: oficina de Recusos Humanos.
- Cotaña, M. (2015). *Gabinete de auditoria y sistemas*. Lima.
- Estupiñan, R., & Nievel, B. (2015). *Control interno y fraudes*. Bogota: Ecoe.
- Evans, L., Evans, N., & Miklosik, A. (2019). Consequences of ineffective information and knowledge management (IKM) in hospitals: junior doctors' perspectives. *Knowledge Management Research & Practice*, 30. doi:<https://doi.org/10.1080/14778238.2020.1832870>
- Fernández, G. I., & Muñante, R. (2017). Serie Ética de la investigación con seres humanos: Módulo 1: ¿En qué consiste la ética de la investigación con seres humanos? *Acta Médica Peruana*. doi:<http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/71120>
- Gamboa, J., Puente, S., & Vera, P. (2016). Importancia del control interno en el sector público. *Revista publicando*, 3(8), 487-502. <https://acortar.link/xn6GyD>
- Garcia, M., Bermudez, G., Li, Z., & Parra, F. (2018). Modelo de administración de marcas: un enfoque teórico basado en la teoría general de sistemas. *Revista Esic Market Economics and Business Journal*, 49(1), 93-117.
- Guerrero, E. (2021). *Almacenaje y simplificación administrativa de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020*. [Tesis

- de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64968>
- Hajjul, K., & EllyWardani, R. (2018). What is the problem with nursing documentation? Perspective of Indonesian nurses. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 9, 111-114.  
doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijans.2018.09.002>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. La ruta cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: Mc Graw-Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quiron S.A.
- Ingaldi , M. (2021). Assessment of the service delivery process as a business process management tool. *Polish Journal of Management Studies*, 23(1), 204-223. doi:10.17512 / pjms.2021.23.1.13
- ISO 9001. (2017). *ISO 9001: El principio de gestión del enfoque basado en procesos*.
- Kowalik, K., & Klimecka, D. (2018). The process approach to service quality management. *Production Engineering Archives*, 31-34. doi:DOI: 10.30657/pea.2018.18.05
- López , A., & Cañizares, M. (2018). El control interno en el sector público ecuatoriano. Caso de Estudio: Gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago. *Cofin Habana*. 12(2), 51-72.  
<https://n9.cl/w41jt>
- Lopez, E., & Edgar, A. (2018). La importancia del control interno para el cumplimiento de las disposiciones fiscales en las entidades económicas. *Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales*, 5(8).  
<https://www.uv.mx/iic/files/2018/10/Num08-Art15-129.pdf>
- Martinez, D., & Fuentes, E. (2018). Rediseño de los procesos del área de compras e inventarios de la empresa conos del sur a través de la aplicación del BPM. *Revista de Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de La Información*, 5(10), 103-119. doi: <http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2018.v5.n10.a53>
- Mendoza, W., Delgado, M., García, T., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista científica*

- de dominio de las ciencias , 4(4), 206-240.  
URL:<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Morales, M. Y. (2018). *Manual de Gestión Pública*. Lima: Editora Jurídica Grijley.
- Núñez, G. (2021). *Plan de control interno para la ejecución presupuestal en el Hospital General de Jaén*. [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo]..  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/74139>
- Pantoja, M., & Salazar, J. (2019). Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico. *Revista EAN(87)*, 139-154.  
doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2412>
- Patricio, R., & Alcántara, J. (2011). La Reforestación. *Revista Científica de Investigación y Ciencia(413)*, 1-5.
- Pereira, P. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. Mexico: Competitive Press S.A.
- Pomare, C., Churruca, K., Long, J., Ellis, L., & Braithwaite, J. (2019). Organisational change in hospitals: a qualitative case-study of staff perspectives. *BMC Health Services Research*. doi:10.1186/s12913-019-4704-y
- Porter, M. E., & Van der Linde. (1995). Sustainable development: Meaning, history, principles, pillars, and implications for human action: Literature review Justice Mensah |To Toward a new conception of the environment competitiveness relationship. *Journal of Economic Perspectives*,. *Journal of Economic Perspectives*, 97–118. doi:10.1257/jep.9.4.97
- Prajogo, D., Toy, J., Bhattacharya, A., & Oke, A. (2018). The relationships between information management, process management and operational performance: Internal and external contexts. *International Journal of Production Economics*, 199, 95-103.  
doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2018.02.019>
- Rohvein, C., Jaureguiberry, M., Urrutia, S., Roark, G., Chiodi, F., & Paravie, D. (2019). Maturity model as foundations of a SME process management diagnosis. *Revista Ingeniería Industrial*, 18, 5-26.  
doi:<https://doi.org/10.22320/S07179103/2019.01>
- Ruiz, R. (2012). *Sistema de control interno*. Mexico: SAUy Ed.
- Ruiz, S., Delgado, J., Ruiz, J., Olivas, H., & Enríquez, R. (2020). Control interno para mejorar las contrataciones del área de logística, Unidad de Gestión

- Educativa Local San Martín 2020. *Revista multidisciplinar*, 4(2), 936 - 945.  
doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.132](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.132)
- Salvador, Y., Llanes, M., & Velázquez, R. (2019). Managing by processes in civic participation. Application in the Holguín province . *Scielo*, 40(1), 59-66.
- Sánchez, F. (2019). *Tesis. Desarrollo metodológico de la investigación*. Arequipa: Normas jurídicas Ediciones.
- Saravia, J. I. (2018). La gestión pública en el Perú en perspectiva histórica (siglos XIX-XXI). *En Líneas Generales*, (002), 143-161.  
<https://doi.org/10.26439/en.lineas.generales2018.n002.2674>
- Secretaría de Gestión Pública. (2013). *Se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública*.  
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/235944-006-2018-pcmmsgp>
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima: San Marcos.
- Vega, L., Cuevas, F., & Pérez, M. (2021). Sistema informático para un cuadro de mando integral del control interno como apoyo a la gestión de la información hospitalaria. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 32(2).
- Villavicencio, M. (2017). *Uso del sistema de información de legajos desde la percepción del personal de recursos humanos de la Red Túpac Amaru, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15935>

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque / nivel (alcance)/ diseño	Técnica / instrumento
<p>Problema principal</p> <p>¿Cuál es la relación de la gestión por procesos y el control interno del área de Legajos en el Hospital General de Jaén 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación de la dimensión determinación del proceso y el control interno del área de Legajos en el Hospital General de Jaén 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación de la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos y el control interno del área de Legajos en el Hospital General de Jaén 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación de la dimensión mejora de procesos y el control interno del área de Legajos en el Hospital General de Jaén 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación de la gestión por procesos y el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer la relación de la dimensión determinación del proceso y el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022;</p> <p>Identificar la relación de la dimensión seguimiento medición y análisis de procesos y el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022;</p> <p>Analizar la relación de la dimensión mejora de procesos y el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre la gestión por procesos y el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre la dimensión determinación del proceso y el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022;</p> <p>Existe la relación entre la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos y el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022.</p> <p>Existe relación de la dimensión mejora de procesos y el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén, 2022</p>	<p>V.I.: Gestión de procesos</p> <p>V.D.: Control interno</p>	<p><b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b></p> <p>Personal administrativo del Hospital General de Jaén</p> <p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>La población son 43 colaboradores</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> descriptivo</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental, descriptivo y propositivo</p>	<p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario</p> <p><b>Métodos de Análisis de Investigación:</b> estadístico, descriptivo y analítico</p>

## Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Variable gestión de procesos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de procesos	Bravo (2013) define a la gestión de procesos como una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores. (p. 31)	Comprende las actividades de recojo y organización de la información relacionada con la variable proveniente de libros, artículos, investigaciones, teorías, blogs, entre otros, asimismo se elaboró un cuestionario con preguntas que permitió recoger información de la muestra y contrastarla con la variable.	Determinación del proceso	Identifica productos.	Ordinal
				Identifica procesos.	
				Caracteriza procesos.	
				Determina la secuencia e interacción de los procesos.	
				Aprueba y difunde documentos generados	
			Seguimiento medición y análisis de procesos	Sigue y mide procesos	
				Analiza procesos	
			Mejora de procesos	Selecciona problemas	
				Analiza causa-efecto	
				Selecciona mejora	
				Implementa mejoras.	

## Control interno

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Control interno	Es el conjunto de documentos clasificados y ordenados de naturaleza personal y laboral, archivados en carpetas individuales, de carácter estrictamente reservado, donde se registran datos de los servidores públicos. El control se entiendo como intangible no puede introducirse enmendaduras, alteraciones ni agregados en los documentos que distorsionen el contenido generando dudas de su autenticidad (Pereira, 2019).	El control interno se ha medido mediante un cuestionario aplicado al personal administrativo del Hospital General de Jaén.	Administración del control interno	Filiación e identificación personal	Ordinal
				Estudios y capacitación	
				Desplazamiento, licencias y vacaciones	
				Experiencia Laboral	
				Evaluación del desempeño	
			Manejo del control interno	Archivo de legajos	
				Conservación de legajos	
				Base de datos digital	
			Actualización del control interno	Trámite documentario	
				Actualización de la información	
				Informes trimestrales	
			Seguridad y custodia del control interno	Seguridad y custodia	
				Autorización para archivar	
				Riesgos (humedad, inundación, señalización)	
			Veracidad de la documentación	Veracidad de la información	
				Fiscalización de la documentación	
Inicio de procesos administrativos					



### Anexo 03: Instrumento de recolección



**Cuestionario gestión por procesos:** Estimada/o le presentamos a usted el siguiente cuestionario con el objetivo de recabar su percepción sobre gestión por proceso en la institución. Se agradece responder con honestidad y asegúrese de responder a todas las preguntas de acuerdo con la siguiente escala: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Determinación de procesos.</b>					
1	Logra identificar los servicios prestados al ciudadano que requieren ser mejorados mediante procesos.					
2	En la institución se realiza el trabajo utilizando el enfoque por procesos.					
3	Logra identificar los procesos que se han implementado en la Institución.					
4	Los gerentes/jefes dan a conocer a los servidores los procesos que se vienen trabajando en la Institución.					
5	En la institución se esquematizan las secuencias de los procesos desarrollados para ser utilizados por los servidores.					
6	La institución automatiza sus procesos en medios digitales y/o Informáticos.					
7	En la institución se documentan y difunden las secuencias de los procesos desarrollados.					
	<b>Seguimiento, medición y análisis de procesos.</b>					
8	En la institución se realiza seguimiento a los procesos que se desarrollan.					
9	En la institución se mide constantemente la calidad de los procesos que se desarrollan.					
10	En la institución el trabajo mediante procesos ayuda al logro de los objetivos planteados.					
11	Considera que el trabajo por procesos ayuda a mejorar la calidad de servicio que brinda la institución.					
12	Considera que el trabajo por procesos logra las mejoras requeridas por los usuarios.					
	<b>Mejora de procesos</b>					
13	Los gerentes/jefes seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos.					
14	Considera que los procesos implementados en la institución han ayudado a satisfacer las demandas de los usuarios.					
15	Considera que las mejoras identificadas a través del trabajo por procesos son seleccionadas adecuadamente					
16	Se implementan mejoras para los procesos desarrollados con la finalidad de perfeccionarlos.					

**Cuestionario control interno:** Estimada/o le presentamos a usted el siguiente cuestionario con el objetivo de recabar su percepción sobre gestión por proceso en la institución. Se agradece responder con honestidad y asegúrese de responder a todas las preguntas de acuerdo con la siguiente escala: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Administración del control interno</b>						
1	Se hace una adecuada filiación que permite identificar los documentos del personal					
2	Se tiene organizado y actualizado las capacitaciones y estudios del personal					
3	Se tiene actualizado las licencias y vacaciones del personal del hospital General de Jaén					
4	Se considera la experiencia laboral del personal como diagnóstico para la toma de decisiones					
<b>Manejo del control interno</b>						
5	Mediante la organización adecuada de la información del personal permite evaluar mejor el desempeño del personal.					
6	En esta institución se tiene un archivo actualizado de legajos					
7	La documentación de legados está bien conservada					
8	Se cuenta con una base de datos digital actualizada.					
<b>Actualización del control</b>						
9	Se tiene un proceso definido para un adecuado tramite documentario					
10	La información del personal está actualizada y permite tomar decisiones oportunas					
11	Se emite informes trimestrales					
12	Se tiene la seguridad y custodia adecuada para este tipo de documentos					
13	Se ha considerado archivar o depurar alguna información de esta área.					
<b>Seguridad y custodia del control</b>						
14	Considera que la documentación del personal está en riesgo por algún desastre natural					
15	Se puede decir que la información que considera es veraz					
16	Se tiene un control interno (de los archivos) de la información documental					
17	Existen acciones y estrategias de fiscalización para velar por la información					
<b>Veracidad de la documentación</b>						
18	Se han iniciado procesos administrativos a personas que han emitido información falsa.					
19	Se hace una adecuada filiación que permite identificar los documentos del personal					
20	Se tiene organizado y actualizado las capacitaciones y estudios del personal					
21	Se tiene actualizado las licencias y vacaciones del personal del hospital General de Jaén					

#### Anexo 04: Confiabilidad del instrumentos

Ítems	Alfa de Cronbach
P1	,836
P2	,836
P3	,829
P4	,822
P5	,836
P6	,826
P7	,825
P8	,830
P9	,825
P10	,834
P11	,833
P12	,826
P13	,840
P14	,836
P15	,823
P16	,819

<b>Confiabilidad de la variable gestión por procesos</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,839	,839	16

Control interno

Ítems	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	,872
P2	,867
P3	,865
P4	,867
P5	,870
P6	,865
P7	,871
P8	,868
P9	,857
P10	,868
P11	,872
P12	,873
P13	,865
P14	,865
P15	,871
P16	,867
P17	,865
P18	,867
P19	,870
P20	,865
P21	,871

Confiabilidad de la variable Control interno		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,873	,871	21

## Anexo 05: Validación del instrumento

### VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Gestión por procesos y el control interno en el área de Legajos del  
Hospital General de Jaén 2022

Instrumento de gestión por procesos

N°	Dimensiones/ Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>Determinación de procesos.</b>	Si	No	Si	No	Si	No
1	Logra identificar los servicios prestados al ciudadano que requieren ser mejorados mediante procesos.	x		x		x	
2	En la institución se realiza el trabajo utilizando el enfoque por procesos.	x		x		x	
3	Logra identificar los procesos que se han implementado en la Institución.	x		x		x	
4	Los gerentes/jefes dan a conocer a los servidores los procesos que se vienen trabajando en la Institución.	x		x		x	
5	En la institución se esquematizan las secuencias de los procesos desarrollados para ser utilizados por los servidores.	x		x		x	
6	La institución automatiza sus procesos en medios digitales y/o Informáticos.	x		x		x	
7	En la institución se documentan y difunden las secuencias de los procesos desarrollados.	x		x		x	
	<b>Seguimiento, medición y análisis de procesos.</b>	Si	No	Si	No	Si	No
8	En la institución se realiza seguimiento a los procesos que se desarrollan.	x		x		x	
9	En la institución se mide constantemente la calidad de los procesos que se desarrollan.	x		x		x	
10	En la institución el trabajo mediante procesos ayuda al logro de los objetivos planteados.	x		x		x	
11	Considera que el trabajo por procesos ayuda a mejorar la calidad de servicio que brinda la institución.	x		x		x	
12	Considera que el trabajo por procesos logra las mejoras requeridas por los usuarios.						
	<b>Mejora de procesos</b>	Si	No	Si	No	Si	No
13	Los gerentes/jefes seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos.	x		x		x	
14	Considera que los procesos implementados en la institución han ayudado a satisfacer las demandas de los usuarios.	x		x		x	
15	Considera que las mejoras identificadas a través del trabajo por procesos son seleccionadas adecuadamente	x		x		x	
16	Se implementan mejoras para los procesos desarrollados con la finalidad de perfeccionarlos.	x		x		x	

Instrumento de control interno:

N°	Dimensiones/ Items	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3	
		Si	No	Si	No	Si	No
<b>Administración del control interno</b>							
1	Se hace una adecuada filiación que permite identificar los documentos del personal	x		x		x	
2	Se tiene organizado y actualizado las capacitaciones y estudios del personal	x		x		x	
3	Se tiene actualizado las licencias y vacaciones del personal del hospital General de Jaén	x		x		x	
4	Se considera la experiencia laboral del personal como diagnóstico para la toma de decisiones	x		x		x	
<b>Manejo del control interno</b>							
5	Mediante la organización adecuada de la información del personal permite evaluar mejor el desempeño del personal.	x		x		x	
6	En esta institución se tiene un archivo actualizado de legajos	x		x		x	
7	La documentación de legados está bien conservada	x		x		x	
8	Se cuenta con una base de datos digital actualizada.	x		x		x	
<b>Actualización del control</b>							
9	Se tiene un proceso definido para un adecuado tramite documentario	x		x		x	
10	La información del personal está actualizada y permite tomar decisiones oportunas	x		x		x	
11	Se emite informes trimestrales	x		x		x	
12	Se tiene la seguridad y custodia adecuada para este tipo de documentos	x		x		x	
13	Se ha considerado archivar o depurar alguna información de esta área.	x		x		x	
<b>Seguridad y custodia del control</b>							
14	Considera que la documentación del personal está en riesgo por algún desastre natural	x		x		x	
15	Se puede decir que la información que considera es veraz	x		x		x	
16	Se tiene un control interno (de los archivos) de la información documental	x		x		x	
17	Existen acciones y estrategias de fiscalización para velar por la información	x		x		x	
<b>Veracidad de la documentación</b>							
18	Se han iniciado procesos administrativos a personas que han emitido información falsa.	x		x		x	
19	Se hace una adecuada filiación que permite identificar los documentos del personal	x		x		x	
20	Se tiene organizado y actualizado las capacitaciones y estudios del personal	x		x		x	
21	Se tiene actualizado las licencias y vacaciones del personal del hospital General de Jaén	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia propia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Yarlaqué Roberto  
Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

**1Pertinencia:** Los ítems son pertinentes y están acorde al marco teórico formulado.

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

**3Claridad:** Existe claridad en el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
Roberto Villanueva Yarlaqué - 16465916  
Roberto Villanueva Yarlaqué  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Firma del experto

**VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN CERTIFICADO DE  
VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:**

**Gestión por procesos y el control interno en el área de Legajos del  
Hospital General de Jaén 2022**

Instrumento de gestión por procesos

N°	Dimensiones/ Ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>Determinación de procesos.</b>	Si	No	Si	No	Si	No
1	Logra identificar los servicios prestados al ciudadano que requieren ser mejorados mediante procesos.	x		x		x	
2	En la institución se realiza el trabajo utilizando el enfoque por procesos.	x		x		x	
3	Logra identificar los procesos que se han implementado en la Institución.	x		x		x	
4	Los gerentes/jefes dan a conocer a los servidores los procesos que se vienen trabajando en la Institución.	x		x		x	
5	En la institución se esquematizan las secuencias de los procesos desarrollados para ser utilizados por los servidores.	x		x		x	
6	La institución automatiza sus procesos en medios digitales y/o Informáticos.	x		x		x	
7	En la institución se documentan y difunden las secuencias de los procesos desarrollados.	x		x		x	
	<b>Seguimiento, medición y análisis de procesos.</b>	Si	No	Si	No	Si	No
8	En la institución se realiza seguimiento a los procesos que se desarrollan.	x		x		x	
9	En la institución se mide constantemente la calidad de los procesos que se desarrollan.	x		x		x	
10	En la institución el trabajo mediante procesos ayuda al logro de los objetivos planteados.	x		x		x	
11	Considera que el trabajo por procesos ayuda a mejorar la calidad de servicio que brinda la institución.	x		x		x	
12	Considera que el trabajo por procesos logra las mejoras requeridas por los usuarios.						
	<b>Mejora de procesos</b>	Si	No	Si	No	Si	No
13	Los gerentes/jefes seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos.	x		x		x	
14	Considera que los procesos implementados en la institución han ayudado a satisfacer las demandas de los usuarios.	x		x		x	
15	Considera que las mejoras identificadas a través del trabajo por procesos son seleccionadas adecuadamente	x		x		x	
16	Se implementan mejoras para los procesos desarrollados con la finalidad de perfeccionarlos.	x		x		x	

Instrumento de control interno:

N°	Dimensiones/ Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
<b>Administración del control interno</b>							
1	Se hace una adecuada filiación que permite identificar los documentos del personal	x		x		x	
2	Se tiene organizado y actualizado las capacitaciones y estudios del personal	x		x		x	
3	Se tiene actualizado las licencias y vacaciones del personal del hospital General de Jaén	x		x		x	
4	Se considera la experiencia laboral del personal como diagnóstico para la toma de decisiones	x		x		x	
<b>Manejo del control interno</b>							
5	Mediante la organización adecuada de la información del personal permite evaluar mejor el desempeño del personal.	x		x		x	
6	En esta institución se tiene un archivo actualizado de legajos	x		x		x	
7	La documentación de legados está bien conservada	x		x		x	
8	Se cuenta con una base de datos digital actualizada.	x		x		x	
<b>Actualización del control</b>							
9	Se tiene un proceso definido para un adecuado trámite documentario	x		x		x	
10	La información del personal está actualizada y permite tomar decisiones oportunas	x		x		x	
11	Se emite informes trimestrales	x		x		x	
12	Se tiene la seguridad y custodia adecuada para este tipo de documentos	x		x		x	
13	Se ha considerado archivar o depurar alguna información de esta área.	x		x		x	
<b>Seguridad y custodia del control</b>							
14	Considera que la documentación del personal está en riesgo por algún desastre natural	x		x		x	
15	Se puede decir que la información que considera es veraz	x		x		x	
16	Se tiene un control interno (de los archivos) de la información documental	x		x		x	
17	Existen acciones y estrategias de fiscalización para velar por la información	x		x		x	
<b>Veracidad de la documentación</b>							
18	Se han iniciado procesos administrativos a personas que han emitido información falsa.	x		x		x	
19	Se hace una adecuada filiación que permite identificar los documentos del personal	x		x		x	
20	Se tiene organizado y actualizado las capacitaciones y estudios del personal	x		x		x	
21	Se tiene actualizado las licencias y vacaciones del personal del hospital General de Jaén	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia propia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Solano Villarreal Walter Gastón.  
Especialidad del validador: Magister en Administración Estratégica de Empresas

**1Pertinencia:** Los ítems son pertinentes y están acorde al marco teórico formulado.

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

**3Claridad:** Existe claridad en el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
 Walter Gastón Solano Villarreal  
 MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN  
 ESTRATÉGICA DE EMPRESAS  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
 CLAD, N° 04799  
 Sello personal y firma



**VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN CERTIFICADO DE  
VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:**

**Gestión por procesos y el control interno en el área de Legajos del  
Hospital General de Jaén 2022**

Instrumento de gestión por procesos

N°	Dimensiones/ Ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>Determinación de procesos.</b>	Si	No	Si	No	Si	No
1	Logra identificar los servicios prestados al ciudadano que requieren ser mejorados mediante procesos.	x		x		x	
2	En la institución se realiza el trabajo utilizando el enfoque por procesos.	x		x		x	
3	Logra identificar los procesos que se han implementado en la Institución.	x		x		x	
4	Los gerentes/jefes dan a conocer a los servidores los procesos que se vienen trabajando en la Institución.	x		x		x	
5	En la institución se esquematizan las secuencias de los procesos desarrollados para ser utilizados por los servidores.	x		x		x	
6	La institución automatiza sus procesos en medios digitales y/o Informáticos.	x		x		x	
7	En la institución se documentan y difunden las secuencias de los procesos desarrollados.	x		x		x	
	<b>Seguimiento, medición y análisis de procesos.</b>	Si	No	Si	No	Si	No
8	En la institución se realiza seguimiento a los procesos que se desarrollan.	x		x		x	
9	En la institución se mide constantemente la calidad de los procesos que se desarrollan.	x		x		x	
10	En la institución el trabajo mediante procesos ayuda al logro de los objetivos planteados.	x		x		x	
11	Considera que el trabajo por procesos ayuda a mejorar la calidad de servicio que brinda la institución.	x		x		x	
12	Considera que el trabajo por procesos logra las mejoras requeridas por los usuarios.						
	<b>Mejora de procesos</b>	Si	No	Si	No	Si	No
13	Los gerentes/jefes seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos.	x		x		x	
14	Considera que los procesos implementados en la institución han ayudado a satisfacer las demandas de los usuarios.	x		x		x	
15	Considera que las mejoras identificadas a través del trabajo por procesos son seleccionadas adecuadamente	x		x		x	
16	Se implementan mejoras para los procesos desarrollados con la finalidad de perfeccionarlos.	x		x		x	

Instrumento de control interno:

N°	Dimensiones/ Items	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3	
		Si	No	Si	No	Si	No
<b>Administración del control interno</b>							
1	Se hace una adecuada filiación que permite identificar los documentos del personal	x		x		x	
2	Se tiene organizado y actualizado las capacitaciones y estudios del personal	x		x		x	
3	Se tiene actualizado las licencias y vacaciones del personal del hospital General de Jaén	x		x		x	
4	Se considera la experiencia laboral del personal como diagnóstico para la toma de decisiones	x		x		x	
<b>Manejo del control interno</b>							
5	Mediante la organización adecuada de la información del personal permite evaluar mejor el desempeño del personal.	x		x		x	
6	En esta institución se tiene un archivo actualizado de legajos	x		x		x	
7	La documentación de legados está bien conservada	x		x		x	
8	Se cuenta con una base de datos digital actualizada.	x		x		x	
<b>Actualización del control</b>							
9	Se tiene un proceso definido para un adecuado trámite documentario	x		x		x	
10	La información del personal está actualizada y permite tomar decisiones oportunas	x		x		x	
11	Se emite informes trimestrales	x		x		x	
12	Se tiene la seguridad y custodia adecuada para este tipo de documentos	x		x		x	
13	Se ha considerado archivar o depurar alguna información de esta área.	x		x		x	
<b>Seguridad y custodia del control</b>							
14	Considera que la documentación del personal está en riesgo por algún desastre natural	x		x		x	
15	Se puede decir que la información que considera es veraz	x		x		x	
16	Se tiene un control interno (de los archivos) de la información documental	x		x		x	
17	Existen acciones y estrategias de fiscalización para velar por la información	x		x		x	
<b>Veracidad de la documentación</b>							
18	Se han iniciado procesos administrativos a personas que han emitido información falsa.	x		x		x	
19	Se hace una adecuada filiación que permite identificar los documentos del personal	x		x		x	
20	Se tiene organizado y actualizado las capacitaciones y estudios del personal	x		x		x	
21	Se tiene actualizado las licencias y vacaciones del personal del hospital General de Jaén	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia propia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Lic. Adm. Galia Thalia Chávez Carrasco  
Especialidad del validador: Lic. En Administración

**1Pertinencia:** Los ítems son pertinentes y están acorde al marco teórico formulado.

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

**3Claridad:** Existe claridad en el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del experto  
Adm. Galia Thalia Chávez Carrasco

## Anexo 06: Autorización de la empresa



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN  
UNIDAD DE PERSONAL



*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"*

Jaén, 29 de diciembre 2021.

**CARTA N° 007- 2021 - GR.CAJ-DRS-HGJ/UP/JARC.**

**SEÑORITA:**

BACH. SANDRA YANINA MESTANZA QUIROZ  
CUIDAD. -

**ASUNTO : COMUNICA ACEPTACION DE APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS**

**REFERENTE : SOLICITUD FECHA 29 DE DICIEMBRE DEL 2021**

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarla cordialmente y a la vez visto el documento de la referencia continuamos la Aceptación de la Bachiller SANDRA YANINA MESTANZA QUIROZ, para realizar la aplicación de cuestionario correspondiente a su proyecto de tesis titulado "Gestión por procesos y el control interno en el área de Legajos del Hospital General de Jaén 2022".

Sin otra particular, es propia la oportunidad para expresarle las muestras de especial consideración.

Atentamente,

LIC. JORGE ANTONIO RUIZ DEL CASTILLO  
JEFE (e) DE LA UNIDAD DE PERSONAL DEL HOSPITAL GENERAL JAEN

C.c. Archivo.  
JRCCG  
Folios (01)