

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO ACADÉMICO

OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



**Implementación del Sistema de Control Interno en la Unidad de
Caja - Hospital La Noria, 2019**

Tesis para obtener el título Profesional de Contador Público

Autora

Avila Alayo Ubaldina Elizabeth

Asesora

Martos Ramírez Lucio Carlos

Trujillo - Perú

2020

Palabras clave.

Tema : Control Interno

Especialidad : Auditoría

Key words.

Topic : Internal Control

Specialty : Audit

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO EN LA UNIDAD DE CAJA - HOSPITAL LA
NORIA, 2019**

Resumen

El proyecto de investigación tuvo como objetivo general determinar que con un Sistema de Control Interno mejorará la gestión administrativa en la Unidad de Caja del Hospital La Noria de la Ciudad de Trujillo, para lo cual se utilizó la metodología descriptiva, de diseño No experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por la Institución de materia en estudio y además la muestra estuvo conformada por 11 trabajadores de las áreas involucradas como son: Caja (9), Administración (1) y Dirección (1). La técnica que se utilizó fue la Encuesta, tuvo como instrumento de recolección de datos un cuestionario de preguntas, además sus variables de estudio fueron: variable dependiente (Unidad de caja) y como variable Independiente (Control Interno).

Entre los resultados obtenidos en este estudio se evidenció varias deficiencias que afectan el manejo y recaudación del efectivo en la Unidad de Caja de dicho nosocomio como son: el aplicativo de la Unidad caja no es confiable y tiene fallas, los reportes de Caja son fácilmente manipulables, falta de capacitación a los trabajadores de la Unidad de Caja en el manejo del aplicativo informático, entre otros, por lo que espero que mis aportes o recomendaciones coadyuven a mejorar el control adecuado de los recursos y sirva de base para otros estudios.

Abstract

The general objective of the research project was to determine that with an Internal Control System the administrative management in the Cash Unit of the Hospital La Noria of the City of Trujillo will improve, for which the descriptive methodology was used, with a non-experimental design of cut cross. The population was made up of the Institution of the subject under study and also the sample was made up of 11 workers from the areas involved such as: Cash (9), Administration (1) and Direction (1). The technique used was the Survey, it had as a data collection instrument a questionnaire of questions, in addition to its study variables: they were: Independent variable was Internal Control and dependent variable was Cash Unit.

Among the results obtained in this study, several deficiencies that control the management and collection of cash in the Cash Unit of said nosocom were evidenced, such as: the Cash Unit application is not reliable and has flaws, the Cash reports are easily manipulated , lack of training for the Cash Unit workers in the management of the computer application, among others, so I hope that my contributions or recommendations will help to improve the adequate control of resources and serve as a basis for other studies.

.

Índice

Palabras Clave.....	i
Título.....	ii
Resumen.....	iii
Abstract.....	iv
Capítulo I: Introducción.....	1
1.1. Antecedentes y Fundamentación Científica.....	2
1.1.1. Antecedentes.....	2
1.1.2. Fundamentación Científica.....	6
1.2. Justificación.....	20
1.3. Problema.....	20
1.4. Conceptuación y Operacionalización de las variables.....	20
1.5. Hipótesis.....	23
1.6. Objetivos.....	23
1.6.1. Objetivo General.....	23
1.6.2. Objetivos Específicos.....	23
Capítulo II: Metodología.....	24
2.1 Tipo y Diseño de la Investigación.....	25
2.2. Población y Muestra.....	25
2.3 Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	25
2.4. Procesamiento y análisis de la Investigación.....	25
Capítulo III: Resultados.....	26
Capítulo IV: Análisis y discusión.....	37
Capítulo V: Conclusiones.....	41
Capítulo VI: Recomendaciones.....	44
Agradecimiento.....	46
Referencias Bibliográficas.....	47
Anexos.....	51

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

1.1.1. ANTECEDENTES

Rivera L. (2019), luego de analizar los resultados obtenidos se extrae de ellos las siguientes conclusiones: se precisó que el componente de evaluación de riesgo del C. Interno de la compañía MAKRO PERU SAC, es sustancial ya que reduce el riesgo en la Unidad de tesorería, fijando mecanismos de control tanto de egresos como de ingresos de efectivo teniendo como modalidad tener las autorizaciones respectivas para su aplicación. Además se concluyó que el componente de ambiente de control optimiza las actividades dentro de la organización, es decir comprueba la fiabilidad y precisión de los informes y registros financieros a su vez debe estar dirigido a una seguridad razonable para prevenir algún tipo de perjuicio financiero, también permite realizar un análisis minucioso con respecto al buen manejo y desempeño de la información financiera con el fin de evitar se cometan actos ilegales como sustracciones de efectivo en el Unidad de tesorería. (p.44)

Cipirán K. (2018), entre sus conclusiones obtenidas precisa que: la Compañía actualmente no tiene un sistema informático, ni tiene establecido una diseño organizacional, asimismo la Gerencia no desarrolla actividades para incentivar y capacitar al personal, tampoco dispone de un Manual de Organización y Funciones y de procedimientos, además no hay una adecuada comunicación entre los trabajadores del área de caja con el área de Gerencia, ni tampoco hay el personal idóneo que se encargue de medir los riesgos que se puedan presentar además de supervisar el área. (p. 81)

La empresa tiene un deficiente control interno, motivo por el cual no logra cumplir con sus objetivos planteados, lo cual genera un riesgo además de desconfianza ante sus trabajadores y terceros. (p. 82)

Carrera D.(2016), luego de analizar sus resultados obtenidos se emite las siguientes conclusiones: Es resaltante para una agencia de viajes tener un sistema de control interno tanto en la parte operativa como administrativa, ya que con su implementación se puede identificar posibles falencias en las que no están funcionando de manera óptima, cabe indicar que el implementarlo va a permitir contar una información fiable y valedera respecto a los estados financieros y de las demás operaciones que se puedan generar en este tipo de empresas de viaje y por ello se deben seguir a cabalidad las políticas institucionales de manera correcta e inspeccionar su cumplimiento (p.114)

Sánchez C. (2016), entre sus conclusiones precisa que: La razón principal para que la compañía siga teniendo carencias en el Control Interno es la falta de conceptos claros de sus responsabilidades de los trabajadores. Además, se observó que el proceso contable en la organización se maneja con total desorden, sin control y de un modo informal, además que no se archivan los documentos fuente lo que causa dificultades en el registro contable. (p.141)

Carranza Y. (2016), entre otras conclusiones precisa: que la compañía cuenta con un control administrativo insatisfactorio y durante la supervisión realizada en las operaciones de la Unidad de Tesorería se ha encontrado carencias en el análisis del Control Interno tales como: no poseen un MAPRO específico que permita el control estricto en las operaciones; durante el día no se depositan los ingresos que se recaudan diariamente en las cuentas corrientes de la compañía, asimismo; en cuanto al pago de los proveedores la compañía no cuenta con un cronograma de pagos. (p.113)

Inoñan J. (2016), entre otras conclusiones precisa que: la compañía de Negociaciones Oblitas E.I.R.L. no posee un MAPRO además de un Manual de

Organización y Funciones y un organigrama estructural y normativas de trabajo, siendo estos fundamentales y elementales para el desempeño óptimo de los trabajadores que laboran en la mencionada organización. Asimismo, se verificó que el margen bruto de ventas ha ido incrementando de un año a otro a consecuencia de la implementación de diversos documentos y políticas de gestión de trabajo que precisan las funciones de cada trabajador dentro y fuera de la empresa. Cabe precisar que la propuesta de implementación de un sistema de control interno ha influenciado de manera positiva en rentabilidad de la compañía (p. 113)

Valderrama P. (2016), entre sus conclusiones detalla que: el personal responsable de la supervisión no está cumpliendo sus funciones a cabalidad ya que no hacen el seguimiento de las actividades que sus trabajadores realizan, además de no supervisar el trabajo diario que se relaciona con el desarrollo organizacional; tal y como refiere el MOF. Cabe indicar que el componente de monitoreo es muy relevante en el interior de toda entidad como estrategia de control. Asimismo, describe que dentro del Consejo Directivo de la Institución no existe un especialista en Microfinanzas que coadyuve al crecimiento Institucional. Existe un desconocimiento de las de políticas básicas del reglamento de crédito y los elementos del control interno, a pesar de tener conocimiento de experiencias positivas de otras instituciones de Microfinanzas, estos no lo utilizan a favor de la organización (p. 71).

Vega D. (2015), entre sus conclusiones expone que: el área de Caja ha presentado una mejora con la implementación de un Sistema de Control Interno además de fortalecer la gestión mediante la división de las actividades indispensables para llevar a cabo sus procesos, utilizando flujogramas elaborados para cumplir con ellos. La implementación de este sistema posibilitó identificar los puntos críticos del área de caja, analizando las operaciones que los

generan y realizando variaciones inevitables con el fin de minimizar riesgos derivados de los errores o hallados (p. 73)

Salirrosas E. (2015), entre sus conclusiones argumenta que: debido a la ausencia de mecanismos de gestión aprobadas y de acuerdo con su realidad, además de la falta de capacitación al personal y de procesos de control en el servicio de ventas el sistema de control interno resulto siendo ineficaz y deficiente. También describe que el enfoque que se adapta a la compañía es el COSO I, porque tiene operaciones de riesgo moderado. Asimismo, cabe indicar que las políticas implementadas repercutieron de forma positiva en la gestión de la compañía en estudio mejorando significativamente su situación económica y financiera. (p. 75).

Campos S. (2015), entre otras conclusiones determina: que habiendo realizado el estudio de investigación respectivo se ha encontrado en el unidad de tesorería deficiencias en el control interno, tales como: personal que no cumple con el perfil que se requiere, falta de conocimiento de sus funciones, ausencia de conciliaciones bancarias, faltantes de efectivo, asimismo pago por duplicado de las facturas con los proveedores, demora en la liquidación del efectivo y en los pagos principales del mes; los cuales repercute en la gestión del control del efectivo. (p.113)

1.1.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

La presente investigación tiene como fundamento científico a:

Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway(COSO)

Es una agrupación que fue conformada por 5 organizaciones tanto de auditores como de contadores de los EEUU, la cual se nombró Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, siendo:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- El Instituto de Auditores Internos (IIA)
- El Instituto de Contadores Gestión (IMA).
- Instituto de Ejecutivos Financieros (FEI)

El COSO se fundó en 1985, a consecuencia de las malas prácticas que realizaban las compañías en los Estados Unidos generando un declive en el sistema financiero de aquellos años.

La Comisión Treadway estudió las razones por las cuales las compañías presentaban información financiera fraudulenta, ante tal situación se elaboró un informe para todo tipo de entidades, con sugerencias fundamentalmente las que son reglamentadas por la SEC (Securities and Exchange Commission - Comisión de Mercados y Valores de Estados Unidos).

La organización COSO contribuyó con los siguientes aportes:

- Mejora en la implantación del control interno
- Sirve como herramienta en la integración de sistemas de gestión de riesgos que se tengan implementados la organización.
- Resulto ser beneficioso para una buena comunicación dentro de una empresa.

En consecuencia, el COSO se dedica a estudiar aquellos factores que arrojan información financiera fraudulenta o sospechosa. También elabora recomendaciones y textos para las organizaciones y otras entidades reguladoras. (Rodríguez D.,2019)

Informe COSO

La Comisión Treadway en el año de 1992, hizo de conocimiento su 1º informe Internal Control - Integrated Framework, orientado para que las empresas monitoricen asimismo fortalezcan los sistemas de Control Interno, en base a un concepto unificado.

Este informe también conocido como COSO I, es un documento cuyo tenor está orientado a la implantación y gestión del Sistema del Control Interno, el cual ha sido aceptado desde 1992. El Informe COSO hoy en día es un punto de referencia para todo tipo de empresas tanto privadas como públicas. (Hernández R., 2019)

Control Interno

Hasta el año 1992 el control interno no tenía una definición uniforme, existiendo en aquella época diferentes conceptos que generaban muchas percepciones.

El informe COSO I integraba varias definiciones teniendo finalmente los siguiente: “Es un proceso realizado por el comité de la Dirección, Administración y los trabajadores de una organización, elaborado con el fin de brindar un grado de confianza en cuanto al logro de objetivos institucionales siendo:

- Fiabilidad de la información financiera,
- Eficacia y eficiencia de las actividades y
- Cumplimiento de la normativa”. (COSO,1992)

A) Componentes Del Control Interno

1. Ambiente de control:

Es el fundamento sobre el cual una institución crea la sensibilidad y la conciencia de control de sus trabajadores. Pone de manifiesto el empeño que tiene la empresa con los valores éticos y la integridad, garantiza que la Dirección de cumplimiento a su deber de supervisión y responsabiliza a los empleados.

Este punto hace referencia a la actitud y a las acciones de la Dirección y del Consejo referente a la relevancia que tiene el control en el interior de la compañía. El entorno de control brinda estructura para el logro de los objetivos fundamentales del sistema de control interno. Entre sus elementos tenemos:

- Valores éticos e Integridad.
- Filosofía de dirección y estilo de gestión.
- Estructura de la organización.
- Asignación de responsabilidad y autoridad.
- Políticas y prácticas de recursos humanos.
- Compromiso de competencia profesional.

Cabe indicar que el ambiente de control involucra a una serie de normativas, procesos y estructuras y que ayudan para aplicar un adecuado Control Interno en la empresa. Los Directivos deben resaltar la importancia que tiene el Control Interno, incluyendo las normas de conducta que se espera.

Este componente abarca los principios: valores éticos e integridad que deben regir en la organización, supervisión de las tareas, estructura organizacional acorde a los objetivos, el proceso para contar con servidores idóneos y el rigor en base a las medidas de desempeño, recompensas e incentivos. (CGR, 2014)

2. Evaluación de riesgo:

A través de este componente se detecta probables riesgos ligados al cumplimiento de los objetivos de la compañía. Toda entidad debe afrontar a un conjunto de posibles riesgos tanto externos como internos, y a su vez deben ser evaluados. Definimos al riesgo como la probabilidad de que un suceso ocurra e incida de manera negativa el cumplimiento de los objetivos. Cabe resaltar que este componente involucra un proceso interactivo y dinámico para detectar y evaluar los riesgos para alcanzar los objetivos propuestos. La evaluación de riesgos es el pilar para determinar cómo se van a gestionar los

riesgos en la empresa. Para ello se debe tener en cuenta el establecimiento de objetivos, los mismos que deben estar ligados a distintos rangos de la empresa. La Dirección establece los objetivos de acuerdo a las categorías que tienen relación con la presentación de informes, las operaciones y el cumplimiento, con suficiente transparencia para poder detectar los riesgos y analizarlos para dichos objetivos. (AULAR, 2019).

El riesgo es la probabilidad que una situación suceda y afecte de manera negativa en el cumplimiento de objetivos.

La evaluación del riesgo alude a un proceso constante con el fin que la compañía pueda prepararse para enfrentar estos sucesos, asimismo incorpora los principios tales como: definir objetivos e identificar y evaluar los riesgos, determinar la gestión de riesgos, evaluar la posibilidad de fraude y los hechos o cambios que incidan el sistema de control interno. (CGR, 2014)

3. Actividades de control:

Son medidas establecidas de acuerdo a los procedimientos y normativas que ayudan a cerciorarse se ejecuten las disposiciones de Gerencia para contrarrestar los riesgos que tengan alguna repercusión en los objetivos, asimismo estas se desarrollan en todos los niveles de la compañía, y en diversas etapas y sirven como herramienta para asegurar el logro de los objetivos. Las actividades de control sirven para prevenir o detectar y abarcan una serie de actividades automatizadas y manuales, asimismo cabe resaltar que dichas actividades son una parte indispensable de los elementos de control interno. (AULAR, 2019)

Entre sus principios podemos resaltar: control sobre las TICS, el desarrollo de actividades de control para reducir riesgos, y establecer normas para las actividades de control. (CGR, 2014)

4. Información y comunicación:

Se refiere a la manera en que las diferentes unidades tanto financieras, operativas y administrativas de la entidad detectan, captan e intercambian información.

La comunicación en el interior de una compañía es la forma por el cual se difunde la información en toda la entidad, asimismo permite a los trabajadores recepcionen un mensaje claro de la Dirección respecto a sus responsabilidades dentro de la institución. La buena comunicación externa permite obtener información relevante.

Ante ello la información que se brinde debe ser de buena calidad y se debe tener en cuenta estos criterios:

- **Contenido:** información necesaria
- **Oportunidad:** tiempo adecuado
- **Actualidad:** información actualizada
- **Exactitud:** datos son exactos y confiables
- **Accesibilidad:** información obtenida por personas adecuadas (AMARO,2013)

A partir de fuentes tanto externas como internas, la Gerencia genera, obtiene y usa la información fundamental y de calidad para favorecer la operatividad del resto de componentes del Control Interno.

- La comunicación interna se ha convertido en un canal por el cual la información se divulga en toda la empresa y en todos los niveles. Esto ha permitido que los trabajadores reciban un mensaje bien definido de parte de la Dirección acerca de que las actividades de control de ser atribuidas con total seriedad del caso.
- La comunicación externa otorga información en respuesta a las perspectivas y necesidades de las partes.

La información y comunicación tiene principios tales como: Obtener y usar información importante y de alto nivel, la comunicación interna para promover la buena marcha del sistema de Control interno y la comunicación con las partes

externas para tratar temas que puedan afectar el buen manejo del control interno. (CGR, 2014)

5. Monitoreo:

Hace referencia a la agrupación de actividades que están adscritas a las operaciones y procesos de seguimiento de la organización con el fin de buscar mejoras y una buena organización.

Contiene los principios de: desarrollar y seleccionar evaluaciones periódicas o continuas (para ver si los componentes y principios están funcionando a cabalidad), y la comunicación y evaluación de las debilidades de control interno.

El sistema de Control Interno siempre ha de ser supervisado para ver la calidad y eficacia de su operatividad en el tiempo.

Resulta importante integrar herramientas de evaluación del Control Interno en los puntos débiles de la organización a fin de detectar a oportunamente posibilidades de mejora. (CGR, 2014)

El COSO II

Es un sistema de control interno y gestión de riesgo para cualquier empresa. Se centra en un marco cuya finalidad es generar los cambios necesarios, detectar problemas y evaluar la eficiencia de los mismos.

En el año 2004 se actualizó una mejor versión, teniendo como producto el COSO II o llamado también COSO ERM (Enterprise Risk Management). Es proceso ininterrumpido efectuado por los trabajadores de una empresa y creado para detectar sucesos potenciales y a su vez evaluarlos, promoviendo de esta manera seguridad a la compañía en el cumplimiento de sus metas sin el impacto de los riesgos. Proporciona los siguientes beneficios:

- Se analizan tanto la gestión de riesgos con la estrategia.
- Detecta, agrupa y gestiona toda la variedad de sucesos que resulten ser perjudiciales para la institución.

- Perfecciona las decisiones relevantes de respuesta ante hechos de declive.
- Mejora el presupuesto y la inversión de una empresa, reduciendo los impactos negativos.
- Minimiza el número de hechos sorpresivos y, por consiguiente, las pérdidas operacionales.

Los componentes del COSO II se rigen de acuerdo a 8 elementos siendo:

Ambiente interno. Cómo los trabajadores perciben y tratan los riesgos.

Establecimiento de objetivos. Debe estar acorde tanto con la misión como la visión de la empresa, considerando los riesgos que se pueden suscitar.

Identificación de acontecimientos. Detectar los sucesos que puedan afectar los objetivos institucionales, para que la compañía los pueda afrontar y la vez prevenir de la mejor forma posible.

Evaluación de riesgos. Se analizan considerando la posibilidad y su incidencia para determinar su administración.

Respuesta a los riesgos. Una vez examinado el riesgo, la Dirección debe detectar y analizar posibles soluciones teniendo en cuenta las necesidades de la compañía.

Actividades de control. Incluye los procedimientos y las normativas que van a permitir se tomen las medidas para tener un mejor control de los riesgos.

Información y comunicación. La información es indispensable para enfrentar los riesgos detectando, examinando y ofreciendo solución ante ellos. Del mismo modo, se debe tener una muy buena comunicación con los proveedores, clientes y socios.

Supervisión. Se supervisa que el proceso del control de riesgos se realice de manera efectiva a lo largo del tiempo y que todos los componentes del informe COSO funcionen de manera adecuada.

Cabe resaltar que los diferentes tipos de riesgo cambian según las empresas en los que surjan, para ello se necesita un tener control bajo un marco que permita

controlarlos. Así se estaría asegurando el éxito de una organización en todos sus niveles.

COSO III

La tercera versión del informe COSO III fue publicado en mayo de 2013, en la que se introduce:

- Mejora de la rapidez de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse al ámbito.
- Mayor confianza para la reducción de riesgos y el logro de objetivos
- Mayor transparencia tanto en la información como en la comunicación. (AEC,2019).

COSO 2017 (COSO IV)

Fue publicado oficialmente el 6 de septiembre 2017 el llamado Gestión de Riesgos Empresarial - Integración con Estrategia y Desempeño (Enterprise Risk Management–Integrating with Strategy and Performance), el cual se basó en el COSO-ERM o Gestión de Riesgos Empresariales-Marco Integrado (Enterprise Risk Management–Integrated Framework) difundido en el 2004. Siendo sus componentes: Gobernabilidad y cultura, desempeño, estrategias y objetivos revisión, información, comunicación e informes (Anónimo, 2017)

B) OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

- Garantizar la veracidad y exactitud de los datos contables, los cuales son empleados por la Jefatura para correcta toma de decisiones.
- Resguardar los recursos de las compañías previniendo pérdidas ya se por fraudes o posibles omisiones.
- Fomentar el buen uso de los recursos que tiene la empresa.
- Promover el monitoreo de las prácticas ordenadas por la gestión.
- Velar por los recursos que están dirigidos hacia la consecución de los objetivos de la compañía.

- Asegurar que el SCI cuente con sus propios instrumentos tanto de control y evaluación.
- Asegurar la eficiencia, la eficacia y la economía en las operaciones que realice la empresa.
- Aplicar medidas para prevenir riesgos, detectarlos y corregirlos de tal manera que no perjudiquen el logro de los objetivos de la compañía. (Amaro,2013)

C) IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

Según CGR (2006) afirma:

Trae un conjunto de ventajas para la entidad. El hecho de implementarlo y fortalecerlo promoverá la toma de medidas que conducen al logro de sus objetivos.

Entre sus beneficios encontramos:

- a. Contribuye a mejorar el rendimiento y el desarrollo de las tareas a nivel institucional.
- b. El Control Interno brinda beneficios en todos los niveles y procesos siempre y cuando sea bien aplicado s en donde se implemente.
- c. Es una herramienta que ayuda hacer frente a la corrupción.
- d. Fortalece a las empresas para lograr una mayor rentabilidad y mejorar niveles de desempeño asimismo prevenir posibles pérdidas de recursos.
- e. Brinda confianza en cuanto a la información financiera y a su vez cerciora que la empresa cumpla con las leyes, evitando de esta manera pérdida de prestigio.

En resumen, apoya a la empresa a cumplir sus objetivos institucionales minimizando riesgos que se pudieran encontrar. (p.12)

EL CONTROL INTERNO EN EL PERU

Mediante Norma de Auditoría Gubernamental en el Perú - NAGU 3.10 Estudio y Evaluación del Control Interno (publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25/09/1995, Pág. 134411- 7), se señala que debe efectuarse un buen estudio y una correcta evaluación del control interno para detectar los puntos críticos que requieren una revisión minuciosa, asimismo medir el grado de confianza con el fin de aplicar los procedimientos adecuados de auditoría. En el Perú la inserción del informe COSO de 1992 se dio a través del Sub Cap. 540 Evaluación del Control Interno Gerencial del MAGU, además del Sub Cap. 155 Ambiente de Control Interno y finalmente EL Sub Cap. 075- El Sistema de Control Interno y la Auditoría Gubernamental. En la Ley N° 27785 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República (23/07/2002), en su 4° párrafo, destaca que el Gerente o Director de la Institución es responsable directo de promover y monitorear el funcionamiento y la confiabilidad del control interno además enfatiza en el art. 7° la definición del Control Interno.

A partir de la mencionada Ley Orgánica, se han publicado varias normas sobre el Control Interno en el Perú, entre ellas la Ley N° 28716 (18-04-2006), titulado “Ley de Control Interno de las Entidades del Estado”, la cual se convierte en la primera norma de Control Interno en las Instituciones del Estado Peruano, ante ello la Contraloría General publicó la Resolución de Contraloría N°0320-2006-CG (03-11-2006); pero ante la falta de los lineamientos para la implementación del Sistema de Control interno, la Contraloría General publica la Resolución N° 4582008-CG (30-10-2008), estableciendo: la Guía de Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades Estatales, y el plazo de 2 años para su Implementación.

Luego se publica el DU N° 0672009 (23-06-2009) que cambia el art. 10° de la Ley 28716, y determina que dicha implementación realizará en forma graduada, luego se publica la Ley 29743 (09/07/2011) que cambia una parte del referido DU y se restituye la Implementación del Sistema de Control Interno y finalmente el 14-05-2016 se publica la RC N° 149-2016-CG la cual que aprueba la Directiva N° 013CG-

2016, titulado “Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado”.(Taboada D, 2009)

D) EL CONTROL INTERNO EN EL SECTOR PÚBLICO

Según CGR (2006). En comparación con las empresas privadas, el Control Interno en las Instituciones del Estado debe ser comprendido según:

- * El uso de los recursos estatales.
- * Su visión para el logro de sus objetivos sociales.
- * El grado de complejidad de su operatividad.
- * Su presupuesto y su ciclo de planeamiento.

Esto quiere decir que debe existir un equilibrio entre: la legalidad, la transparencia y la integridad los mismos que deben estar relacionados con la eficiencia y la eficacia.
(p.19)

E) OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO EN EL SECTOR PÚBLICO

a) Gestión Pública

La gestión pública está relacionada con los controles que adopte la institución del Estado con el fin de asegurar la ejecución de las operaciones. Está relacionado con la efectividad, la economía y la eficiencia

La efectividad hace referencia al cumplimiento de las metas programadas y a la consecución de los objetivos.

La eficiencia hace referencia a la disposición de los bienes y/o servicios producidos y los materiales que se utilizaran para producirlos.

La economía hace referencia al contexto bajo los cuales se va a adquirir la cantidad y calidad apropiada de los recursos humanos, físicos y financieros, al menor costo posible.

Estas actividades de supervisión abarcan tanto los procesos de planificación, dirección, organización y control, como las operaciones de la organización.
(CGR,2006)

b) Lucha Anticorrupción

Se busca salvaguardar los recursos de la organización ante cualquier acto ilegal, asimismo, se relaciona con la toma de medidas oportunas para detectar operaciones no autorizadas que podrían traducirse en pérdidas importantes para la Institución. (CGR, 2006)

c) Legalidad

Se basa en cumplir las leyes, normas y reglamentos del Estado, es decir asegura que la utilización de los recursos del estado se dé acorde con las leyes y normas establecidas por el Estado, así como el cumplimiento de sus funciones. (CGR, 2006)

d) Rendición de Cuentas y Acceso a la Información Pública

Según CGR (2006) afirma:

La información es de alto grado de confiabilidad cuando sus actividades realmente ocurrieron y a su vez reúne las condiciones para ser considerado como tal. Mediante este objetivo se busca que la información sea presentada de manera oportuna y que sea a su vez confiable y válida para quien lo utiliza. (p, 20-21)

SISTEMA NACIONAL DE TESORERIA

Este conformado por una serie de normas, técnicas e instrumentos, procedimientos, dirigidos a la administración de los recursos del estado, en las Instituciones públicas, sea cual fuese su fuente de financiamiento y uso de los mismos. (MEF, 2020).

Está conformado por:

a) En el nivel central:

La Dirección Nacional del Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas, el cual es el ente principal del SNT y como tal promulga las normas, además de implementar y ejecutar las operaciones y procedimientos dentro del marco de su competencia.

b) En el nivel descentralizado u operativo:

Entidades del Estado conformado por las Unidades Ejecutoras y las dependencias similares las cuales están dentro de la Ley 28693 y sus respectivas Unidades de tesorerías o quien hagan sus veces. (LGT 28693, Art. 4)

Atribuciones de la Unidad Ejecutora y Dependencia Equivalente en las Entidades

Dentro de sus funciones tenemos:

- a) Dentro de su competencia debe de administrar y centralizar el uso de todos los fondos recaudados.
- b) Emitir reglas y métodos internos destinados a garantizar el oportuno apoyo económico a la gestión institucional, asimismo implementar con normas y reglas según lo establecido por el SNT.
- c) Disponer de medidas de seguimiento, control y uso de los recursos económicos, como los arqueos de dinero recaudado y/o valores, conciliaciones, entre otros. (LGT 28693, art. 8)
- d) Determinar cuáles serán las condiciones que autoricen tanto el registro como la accesibilidad a la información de la Dirección Nacional del Tesoro Estatal en el SIAF -SP por parte de las personas que están a cargo de las Unidades vinculadas a la Unidad de tesorería.

Plazo para el Depósito de Fondos Públicos

El plazo para depositar el dinero recaudado es dentro de las 24 horas de haber sido recibido, a excepción de otros casos contemplados por el Sistema Nacional de Tesorería, se procede a su debido registro. (LGT 28693, art. 27).

BASES LEGALES

a) Constitución Política del Perú

Según el Artículo 82° afirma que la Contraloría General de la República es el órgano máximo del Sistema Nacional de Control, el cual monitorea las operaciones de la deuda pública y además de la legitimidad de la ejecución del presupuesto público, y de los actos de las organizaciones sometidas a control.

b) Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la CGR (Ley N° 27785)

En esta Ley se establece cuál será el ámbito de operatividad, como estará organizado, y cómo funcionará la Contraloría General de la República como órgano principal del mencionado sistema y el Sistema Nacional de Control; además de conceptualizar definiciones del SNC.

c) Ley de Control Interno de las Entidades del Estado (Ley N° 28716)

Fija los conceptos y sus respectivas competencias de los factores que intervienen en el Control Interno Estatal.

d) Norma de Control Interno (RC N° 320-2006-CG)

Define al diseño del Control Interno como una serie de acciones, políticas y normas que tiene una organización para brindar confianza para el cumplimiento de sus metas.

e) Guía para la implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado (RC N° 458-2008-CG)

Brinda métodos y lineamientos y los cuales están establecidos dentro de la Normatividad del Control Interno.

f) Ejercicio del Control Preventivo por la CGR y OCI (RC N° 119-2012-CG)

Hace referencia a las actividades de control preventivo a fin de detectar y minimizar riesgos por parte de la Dirección, contribuyendo al logro de los nacionales.

g) Ley General del Sistema Nacional de Tesorería LEY N° 28693

Está constituida por distintas normativas, herramientas destinadas a la administración de recursos estatales y organismos del Sector Público.

1.2. Justificación de la investigación

El presente estudio tuvo como objetivo determinar que con un Sistema de Control Interno mejorará la gestión administrativa en la Unidad de Caja del Hospital La Noria de la Ciudad de Trujillo, ya que aportará conocimientos que servirán de referencia y de consulta tanto para la Institución como para el público en general, asimismo se buscó fortalecer el conocimiento acerca de los mecanismos de control interno que son aplicables a las empresas.

Teniendo conocimiento de la problemática existente en la Unidad de Caja del Hospital La Noria, me he visto en la impostergable necesidad de proponer estrategias que de alguna manera son de ayuda para solucionar los problemas existentes, aplicando medidas correctivas para prevenir situaciones no deseadas. Con la aplicación de estas medidas se espera minimizar riesgos, erradicar deficiencias, asegurar la efectividad en el manejo de los recursos y definir los niveles de responsabilidad de cada trabajador, con la finalidad de lograr la consecución de los objetivos Institucionales.

1.3. Problema

¿En qué medida la implementación de un Sistema de Control Interno, contribuye a mejorar la gestión en la Unidad de Caja del Hospital La Noria, 2019?

1.4. Conceptuación y Operacionalización de las variables

Definición de Control Interno

Es un proceso elaborado para ofrecer seguridad con el objetivo de alcanzar las metas organizacionales, el cual es ejecutado por el personal encargado de la administración de la Institución con eficacia y eficiencia. (COSO, 1992).

Según CGR (2006), afirma que: Es un proceso completo ejecutado por el Director y otros servidores de la Institución, elaborado para afrontar a los riesgos y brindar confianza para alcanzar con objetivos gerenciales: (p.7)

Cabe indicar que el Control Interno es diseñado por toda la Institución es decir la Gerencia o Responsable de la Institución y demás personal para otorgar seguridad razonable en cuanto a las metas operacionales. (Marsh, 2020).

Definición Del Sistema Nacional De Tesorería (Ley 28693)

Esta constituida por una serie de normas, técnicas, organismos y procedimientos destinados al manejo de los recursos del Sector Estatal, sin considerar la fuente de financiamiento asimismo se basa en principios de: unidad de caja, oportunidad, veracidad y seguridad.

Tanto la recaudación de los recursos del Estado como los gastos realizados están normados por el Sistema de Tesorería a través de reglamentos de ejecución financiera en las entidades Estatales.

La prestación de bienes y/o servicios que realizan la Instituciones del Estado son el punto de origen de todos los recursos financieros ya sea de tipo tributario y no tributario. (MAD, 2020).

Definición De Unidad De Caja

Centralización de los recursos públicos en cada institución u organismo indistintamente de la fuente de financiamiento y al margen de su finalidad, considerando siempre al titular responsable de la recaudación. (LGSNT, 2006).

Hospital De Especialidades Básicas La Noria

Es un Hospital perteneciente al Ministerio de Salud y a la Unidad Ejecutora N°6 Trujillo Este. Ofrece servicios de salud de calidad, y se encuentra ubicado en la calle Blas Pascal 124 Urb. La Noria en el Distrito de Trujillo, Provincia de Trujillo, Departamento de la Libertad.

Actualmente cuenta con diferentes especialidades tales como: Reumatología, Otorrino, Medicina Interna, Oftalmología, Ginecología, Pediatría, Cirugía, entre otros.

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TITULO: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA UNIDAD CAJA DEL HOSPITAL LA NORIA, 2019

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Sistema de Control Interno (Independiente)	1. Ambiente de control:	a) Integridad y Valores Éticos.	1
		b) Filosofía de gestión y estilo de gestión.	2
		c) Asignación de autoridad y responsabilidad.	3-4
		d) Compromiso de competencia profesional	5-7
	2. Evaluación de riesgo	Posibilidad de fraudes y/o robos	8-9
	3. Actividades de control:	Supervisión	10-11
4. Información y comunicación	Sistema de información	12-15	
5. Actividades de Supervisión	Comunicación de deficiencias	16	
Unidad de Caja (Dependiente)	Gestión de ingresos	Control de efectivo	17-20

Hipótesis

La implementación de un Sistema de Control Interno, contribuye a mejorar la gestión en la Unidad de Caja del Hospital La Noria, 2019.

1.5. Objetivos

Objetivo General:

Determinar que, con la implementación de un Sistema de Control Interno, mejorará la gestión en la Unidad de Caja del Hospital la Noria, 2019.

Objetivos Específicos:

1. Diagnosticar la situación actual del Sistema de Control Interno, para identificar los puntos críticos del Hospital La Noria, 2019.
2. Analizar la gestión en la Unidad de Caja del Hospital La Noria, 2019.
3. Proponer estrategias para Mejorar el Control Interno Operativo en la gestión de la Unidad de Caja del Hospital La Noria, 2019.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Metodología y Diseño de la Investigación.

2.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación que se empleó para este estudio fue de tipo descriptiva y de diseño No experimental, de corte transversal.

2.2. Población y Muestra

La población estuvo integrada por el Hospital de Especialidades Básicas La Noria.

La muestra estuvo compuesta por 9 trabajadores de la unidad de caja, el Director del Hospital y el Administrador siendo un total de 11 servidores.

2.3. Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la Encuesta, y tuvo como instrumento de recolección datos el cuestionario.

2.4. Procesamiento y análisis de la información

Recabada la información, se continuó con el procesamiento de la información recogida, la misma que se vio reflejada en tablas (datos porcentuales y numéricos) para luego analizarlo y finalmente se definió su interpretación, lo cual ayudó para una buena toma de decisiones.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

RESULTADOS

Tabla 1: Conocimiento de la ley de código de Ética del servidor público

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	2	18
No	9	82
Total	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital La Noria -Trujillo

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la tabla 1, el 82% de los encuestados no tienen conocimiento de la Ley de código de ética del Servidor público, mientras que un 18% si conoce dicha ley.

Tabla 2: Imagen Institucional

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	7	64
No	4	36
Total	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital La Noria -Trujillo

INTERPRETACION

De acuerdo con el resultado obtenido en la tabla 2, casi las dos terceras partes de los encuestados indicaron que el Director si se preocupa por la imagen Institucional del Hospital.

Tabla 3: Manual de Organización y Funciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	10	91
No	1	9
Total	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital La Noria -Trujillo

INTERPRETACION

Se evidencia en la tabla 3, casi la totalidad de los encuestados precisaron que el Hospital cuenta con el Manual de Organización y funciones.

Tabla 4: Conocimiento de las funciones del trabajador según MOF

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	5	45
No	6	55
Total	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital La Noria -Trujillo

INTERPRETACION

De acuerdo a lo revelado en la tabla 4, más de la mitad de los encuestados expresaron que no conoce sus funciones de acuerdo al MOF.

Tabla 5: Perfil para desempeñar el cargo de Cajero.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	0	0
No	11	100
Total	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital La Noria -Trujillo

INTERPRETACIÓN

Se evidencia en la tabla 5, la totalidad de los encuestados señalaron que los trabajadores que laboran en la Unidad de caja del Hospital La Noria no cumplen con el perfil requerido para el cargo.

Tabla 6: Número de Personal necesario en la Unidad de caja

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	0	0
No	11	100
Total	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital La Noria -Trujillo

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a lo mostrado en la tabla 6, el total de los encuestados mencionaron que la Unidad de caja no cuenta con el número de personal necesario para dicho servicio.

Tabla 7: Personal de Caja debidamente Capacitado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	3	27
No	8	73
Total	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital La Noria -Trujillo

INTERPRETACIÓN

Se evidencia en la tabla 7, que más de las dos terceras partes de los encuestados señalaron que el personal que labora actualmente en la Unidad de caja no está debidamente capacitado.

Tabla 8: Implementación de algún mecanismo de control para evitar posibles acciones fraudulentas en la Unidad de Caja

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	1	9
No	10	91
Total	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital La Noria -Trujillo

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a lo mostrado en la tabla 8, casi la totalidad de los encuestados expresaron que el establecimiento de salud no tiene implementado un mecanismo de control para evitar posibles acciones fraudulentas.

Tabla 9: Plan de contingencia ante algún posible riesgo (robo, asalto).

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	0	0
No	11	100
Total	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital La Noria -Trujillo

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 9, la totalidad de los encuestados expresaron que el Hospital no cuenta con un plan de contingencia ante posibles riesgos.

Tabla 10: Realización de arquezos sorpresivos a la Unidad de Caja

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	4	36
No	7	64
Total	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital La Noria -Trujillo

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con el resultado obtenido en la tabla 10, casi las dos terceras partes de los encuestados mencionaron que la Unidad Ejecutora a la que se pertenece el Hospital no realiza arquezos sorpresivos.

Tabla 11: Supervisión de las labores del personal de Caja

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	3	27
No	8	73
Total	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital La Noria -Trujillo

INTERPRETACIÓN

Se evidencia en la tabla 11, que más de las dos terceras partes del total de los encuestados señalaron que no se supervisa las labores del personal de la unidad de caja.

Tabla 12: Confiabilidad del Aplicativo informático de la unidad de caja

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	2	18
No	9	82
Total	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital La Noria -Trujillo

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a lo mostrado en la tabla 12, más de las tres cuartas partes del total de los encuestados expresaron que el aplicativo informático de la unidad de Caja no es 100% confiable.

Tabla 13: Revisión periódica del aplicativo informático de la unidad de caja

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	1	9
No	10	91
Total	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital La Noria -Trujillo

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 13, casi la totalidad de los encuestados mencionaron que no se realiza una revisión periódica del aplicativo informático de la unidad de caja.

Tabla 14: Problema de operatividad del sistema informático de caja

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	11	100
No	0	0
Total	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital La Noria -Trujillo

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con el resultado obtenido en la tabla 14, la mayoría de los encuestados indicaron que el sistema informático de caja si presenta problemas de operatividad generando un bajo rendimiento de este.

Tabla 15: Equipamiento necesario en la unidad de caja

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	0	0
No	11	100
Total	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital La Noria -Trujillo

INTERPRETACIÓN

Se evidencia en la tabla 15, que el total de los encuestados coincidieron que la unidad de Caja no cuenta con el equipamiento necesario para el desarrollo de las actividades

Tabla 16: Conocimiento de las deficiencias en la unidad de caja

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	9	82
No	2	18
Total	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital La Noria -Trujillo

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a lo mostrado en la tabla 16, más de las tres cuartas partes del total de los encuestados expresaron que conoce ciertas deficiencias de la unidad de caja.

Tabla 17: Realización de depósitos de acuerdo a la normatividad.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	4	36
No	8	73
Total	12	109

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital La Noria -Trujillo

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 17, más de las dos terceras partes de los encuestados mencionaron que no se realizan los depósitos al Banco de la Nación de acuerdo a la normatividad vigente.

Tabla 18: Entrega de recaudaciones diarias a tiempo al jefe de la Unidad de caja

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	11	100
No	0	0
Total	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital La Noria -Trujillo

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con el resultado obtenido en la tabla 18, la totalidad de los encuestados coincidieron que la entrega de las recaudaciones diarias al Jefe de la Unidad se realiza a tiempo, para la respectiva su verificación.

Tabla 19: Control de cortes de dinero de la unidad de caja realizados y recibidos de cada día

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	11	100
No	0	0
Total	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital La Noria -Trujillo

INTERPRETACIÓN

Se evidencia en la tabla 19, que la totalidad de los encuestados coinciden que si se realizan los cortes de dinero realizados y recibidos por el personal que se encuentra de turno.

Tabla 20: Implantación de un sistema de control Interno para mejorar el control del efectivo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	11	100
No	0	0
Total	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital La Noria -Trujillo

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a lo mostrado en la tabla 20, la totalidad de los encuestados concuerdan que con la implantación de un sistema de control mejoraría el control del efectivo en la unidad de caja.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Análisis y Discusión

1. Según **Rivera L. (2019)**, señala que resulta importante el componente de evaluación de riesgo del SCI de la compañía MAKRO PERU SAC, porque de alguna manera permitirá la minimización de riesgos que pueden darse en el área de tesorería, ya que para ello se deberán implantar controles de ingreso y salida del dinero, además precisa que permite realizar una evaluación minuciosa con respecto al manejo de la información financiera para evitar posibles acciones fraudulentas.

Según nuestros resultados en la tabla N° 8, tenemos que casi la totalidad de los encuestados expresaron que el Hospital no cuenta con algún mecanismo de control de los ingresos, que permita detectar acciones ilícitas en la Unidad de Caja.

Estamos de acuerdo con lo señalado por Rivera en el sentido que se deberían establecer acciones de control de ingreso y salida del efectivo con el fin de tener información real, evitando con ello posibles fraudes, robos o actividades ilegales que afecten a la organización. En el caso del Hospital La Noria, efectivamente conocemos que aún no se han adoptado las medidas correctivas necesarias para tener un buen control del dinero recaudado, en cuanto, por ejemplo, al software de caja no es un sistema confiable ya que los reportes que emite son archivos manipulables y se presta para la realización de actos ilícitos como ya ha sucedido en años anteriores, además este aplicativo tiene problemas de operatividad (a veces no cambia fecha y hora del sistema, no permite ingresar directamente al personal nuevo). Asimismo, la Unidad Ejecutora realiza supervisiones en las cuales no se contrasta lo informado por el Hospital con lo que emite el sistema informático.

2. Según Inoñan J. (2016), señala que un organigrama estructural, un manual de organización y funciones son documentos esenciales para el buen desempeño de los trabajadores que laboran en la empresa, asimismo indica que la propuesta de la implementación de un sistema de control interno ha contribuido de manera positiva a la rentabilidad de la compañía Negociaciones Oblitas EIRL.

Según nos muestra la tabla 3 de nuestros resultados, casi la totalidad de los encuestados precisaron que el Hospital si cuenta con un Manual De Organización y Funciones.

Según los resultados de la tabla 4, más de la mitad del personal indicaron que no tienen conocimiento sus funciones de acuerdo al Manual de Organización y Funciones.

Coincido con lo mencionado por Inoñan en el sentido que el MOF, es el documento base que debe tener toda empresa, ya que en este manual se describen las dependencias y las funciones del personal de cada área. Y según nuestros resultados estamos observando que el Hospital La Noria si posee con su Manual de Organización y Funciones, pero este no ha sido divulgado ni socializado por parte del Hospital con el personal que labora y recién ingresa a trabajar a dicha institución, y sabemos que un Manual de Organización y Funciones, se constituye en una mecanismo muy importante para una organización, ya que nos permitirá definir responsabilidades, dividir el trabajo y evitar situaciones conflictivas entre los servidores de la institución.

3. Según Campos S. (2015), señala que existe ciertas debilidades en el control interno dentro del proceso de actividades en el área de tesorería, no se realizan las conciliaciones bancarias, personal no cumple con el perfil, faltantes de efectivo, siendo hechos que de alguna manera afecta a nivel institucional.

Según tabla 5, la totalidad de los encuestados señalaron que hay personal que labora en la unidad de caja que no cumple con el perfil que se requiere para ello. Según la tabla 10, casi las dos terceras partes mencionaron que la Unidad Ejecutora a la que pertenece el Hospital no realiza arqueo sorpresivos de manera frecuente y mucho menos realiza el cruce de información con el Sistema de Caja.

Estoy de acuerdo con lo señalado por Campos en donde precisa que una organización que no cuenta con personal idóneo para el cargo y donde no se realizan conciliaciones bancarias siempre se va a suscitar situaciones que de alguna manera afectará la economía de la institución. En el caso del Hospital La Noria, se evidenció que el personal que trabaja en la unidad de caja no cumple con el perfil requerido para el cargo, teniendo entre ellos a personal técnico de enfermería, de limpieza, vigilantes y personal sin ninguna carrera afín al cargo, laborando en dicha unidad por necesidad de servicio y cuestiones políticas, además de ello se ha comprobado que éstos no han sido capacitados para el manejo del sistema en un 100%, generando en ocasiones demora en la atención a los usuarios.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

Conclusiones

1. La implementación de un Sistema de Control Interno mejora la gestión en la Unidad de Caja, ya que dicho mecanismo de control ayuda a detectar y minimizar sucesos no deseados como fraudes o actos ilícitos.
2. Actualmente el Hospital La Noria tiene un Control Interno operativo deficiente debido a:
 - El Hospital cuenta con un MOF, pero este no es socializado con los trabajadores, siendo este un soporte para el ordenamiento dentro de una organización, asimismo éstos no tienen conocimiento del código de ética del servidor público siendo necesario conocerlo ya que en él se describe el comportamiento de toda persona dentro y fuera de la Institución, reflejando el poco interés por parte del Director Ejecutivo.
 - Las computadoras e impresoras con las que cuenta tienen más de 8 años de uso y constantemente presentan fallas afectando la atención al usuario.
3. Se determinó que en la gestión de la Unidad de Caja, existe personal que no cumple con el perfil que se requiere para el cargo de cajero, debido a que algunos de ellos fueron colocados lamentablemente por cuestiones políticas y/o familiares o porque no hay el número de personal necesario para cubrir los turnos que se requieren. Cabe resaltar que este personal no se encuentra capacitado al 100% para el manejo del software de Caja, generando demora en la atención a los usuarios.

Además, el sistema informático de caja actualmente es deficiente; es decir, fácilmente manipulable y con problemas de operatividad en los últimos 3 años, lo cual se presta para realizar actos ilícitos.

 - No se han implementado los filtros necesarios para validar la información real del dinero recaudado.

En cuanto a los depósitos del dinero recaudado, no se está realizando de acuerdo a la normatividad vigente; es decir, de manera diaria, transgrediendo el art. 27 de la ley General de Tesorería.

4. Las estrategias que se plantearían para el Hospital La Noria, serían la de implementar en la Unidad de Caja acciones de control interno operativos como, por ejemplo, que el Encargado del Área de Sistemas verifique la información que emite el sistema de Caja con lo informado por la contadora.

Se debería contratar a una empresa transportadora de caudales para el recojo del dinero recaudado, evitando así poner en riesgo la vida del Responsable de Caja.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

Recomendaciones

1. Se recomienda socializar el código de Ética del trabajador Público al personal que labora en el Hospital; asimismo, socializar y poner de conocimiento a los trabajadores acerca de sus funciones de acuerdo con lo establecido en el MOF, de tal manera que éstos tengan una idea clara de su participación dentro y fuera del Hospital.

Solicitar equipamiento necesario tales como: computadores e impresoras de última generación ya que con las que se cuenta actualmente ya tienen más de 8 años de uso, con el fin de mejorar la atención al usuario.

2. Que el responsable del área de estadística verifique la información que emite la Contadora de la Unidad de Caja sobre el dinero recaudado en el día, a fin de evitar pérdidas económicas además de despidos u otras sanciones.

Fortalecer la Unidad de Caja con personal apto para el cargo de cajero, que cumpla con el perfil requerido y capacitarlo para el buen manejo del sistema Informático.

3. Contratar a un Ingeniero de Sistemas para la actualización y mejoramiento del Sistema de Caja a fin de garantizar información confiable y un brindar un mejor servicio al usuario.
4. Cumplir con los depósitos diariamente, estipulado en la Ley General de Tesorería.
5. Elaborar un plan de contingencia ante un posible robo a asalto dentro de la Institución.

Agradecimiento

A Dios Todopoderoso por darme vida y fortaleza en mí día a día para empezar un camino lleno de éxito.

Asimismo, quiero mostrar mi gratitud a mi familia quienes me apoyaron hasta el final de mi carrera profesional.

Mi más sincero agradecimiento al CPC. Carlos Martos Ramírez, asesor del presente proyecto, por su apoyo incondicional lo cual fue fundamental para el desarrollo del presente informe.

Al Director del Hospital La Noria, puesto su confianza en mi persona y haberme brindado las facilidades necesarias, demostrando de esta manera su apoyo para la culminación del presente informe.

Referencias bibliográficas

- Amaro A. (2013). Importancia del Control Interno en las empresas. México.
<https://www.soyconta.com/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- (Anónimo, 2017). COSO ERM 2017.
<https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/09/coso-erm-2017.html>
- Aular M. (2019). Componentes del Control Interno. Estados Unidos.
<https://manuelgross.blogspot.com/2019/12/los-5-componentes-del-control-interno.html>
- AEC (2019). COSO. España. <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Campos S. (2015). Propuesta De Diseño De Control Interno Para Mejorar La Eficiencia Del Área De Tesorería En La Empresa Constructora Concisa En La Ciudad De Chiclayo 2014. Tesis de pre grado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Carranza Y. (2016). Implementación del Control Interno en las operaciones de tesorería en la empresa de servicios SUYELU SAC. Del Distrito Cercado de Lima en el año 2013. Tesis de pre grado. Universidad de Ciencias y Humanidades.
- Carrera D. (2016). Implementación de mecanismos de control interno para la administración de una agencia de viajes durante el periodo 2015-2016. Tesis de pre grado. Universidad de Guayaquil-Ecuador.

- Cipirán K. (2018) Control Interno de caja de la empresa de Servicios del Perú: Caso empresa de servicios Grupo Virtual SAC Trujillo 2018. Tesis de pre grado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- CGR (2006). Normas de Control Interno. Lima - Perú.
https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/normativa/RC_320-2006-CG.pdf
- CGR (2006). Sistema de Control Interno. Lima - Perú.
https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/index.html
- Hernández R. (2019).Informe Coso. Guatemala.
<http://200.46.165.34/AUDINET/assets/12-coso-informe.pdf>
- Inoñan J. (2016). Implementación de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa Negociaciones Oblitas E.I.R.L de la Ciudad de Trujillo. Tesis de pre grado. Universidad Nacional de Trujillo.
- Mad (2020). Sistema Nacional de tesorería.
<https://municipioaldia.com/inversion-publica-municipal/sistema-nacional-de-tesoreria/>
- Marsh (2020). Que es el Control Interno. Colombia.
<https://www.marsh.com/co/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>
- MEF (2020). Sistema Nacional de Tesorería. Perú.
<https://www.mef.gob.pe/es/tesoro-publico-sp-9932/27-conceptos-basicos/81-el-sistema-nacional-de-tesoreria->

Conjunto de 3rganos 2C 2n
ormas 2C 20procedimientos, y 20uso 20de 20los 20
mismos.

Rivera L. (2019.) El Control Interno en la gestión de Tesorería de la Empresa Makro Perú SAC en año 2018 – Ate – Vitarte - Lima. Tesis de pre grado. Universidad Peruana de las Américas.

Rodríguez D. (2019). Informe COSO. <https://www.lifeder.com/informe-coso/>

Sánchez C. (2016). Propuesta e implementación de un sistema de control interno contable financiero para la Empresa Erazo inca Cía. Ltda. Tesis de pre grado. Universidad Central de Ecuador.

Taboada D. (2009). Sistema de control Interno en las entidades públicas del Perú bajo el marco COSO 2013

Valderrama P. (2016). Acciones de control Interno para mejorar la gestión Institucional. Caso Institución de Microfinanzas “CENDES”. Tesis de pre grado. Universidad Nacional de Trujillo.

Vega D. (2015). Implementación de un Sistema de Control interno para mejorar la gestión operativa del área de Caja y bancos de la Empresa de Transportes y servicio generales Joselito SAC. Tesis de pre grado. Universidad Nacional de Trujillo.

Normas legales:

Constitución Política del Perú. Artículo 82°.

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la CGR (Ley N° 27785).

Ley de Control Interno de las Entidades del Estado (Ley N° 28716).

Norma de Control Interno (RC N° 320-2006-CG).

Guía para la implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado (RC N° 458-2008-CG).

Ejercicio del Control Preventivo por la CGR y OCI (RC N° 119-2012-CG).

Ley N° 29743. Artículo 10 de la ley N° 28716.

Apéndices y anexos

ANEXO N° 01

Cuestionario de Control Interno en la Unidad de caja del Hospital La Noria

Cargo: _____ Edad: _____ Contratado () Nombrado ()

Instrucciones: Lea detenidamente y conteste con la mayor veracidad del caso.

N°	AMBIENTE DE CONTROL	NO	SI	COMEN TARIOS
1	¿Tiene conocimiento del código de Ética del servidor público?			
2	¿El Director se preocupa por la imagen institucional del Hospital?			
3	¿El Hospital cuenta con un Manual de Organización y Funciones?			
4	¿De acuerdo al MOF, conoce sus funciones?			
5	¿El personal de Caja cumple con el perfil para desempeñar el cargo que ocupa?			
6	¿La Unidad de caja cuenta con la cantidad necesaria de personal?			
7	¿El personal que labora en Caja está debidamente capacitado?			
	EVALUACIÓN DE RIESGOS			
8	¿Se ha implementado algún mecanismo de control para evitar posibles acciones fraudulentas en la Unidad de Caja?			
9	¿La unidad de Caja cuenta con un plan de contingencia ante algún posible riesgo (robo, asalto), así como el responsable para ejecutarlo?			
	ACTIVIDADES DE CONTROL			
10	¿Se realizan periódicamente arquezos sorpresivos a la Unidad de Caja?			
11	¿Se supervisa las labores del personal de Caja?			
	INFORMACION Y COMUNICACIÓN			
12	¿El aplicativo informático de caja brinda garantía para el control del efectivo?			

13	¿El aplicativo de caja es revisado periódicamente?			
14	¿El sistema informático de caja tiene algún problema de operatividad?			
15	¿La unidad de caja cuenta con el equipamiento necesario?			
	SUPERVISIÓN			
16	¿Tiene conocimiento de la existencia de problemas o deficiencias en la Unidad de Caja?			
	GESTIÓN DE INGRESOS			
17	¿Los depósitos se hacen de acuerdo a la normatividad de Tesorería?			
18	¿Las recaudaciones de efectivo son entregadas a tiempo al jefe de Caja?			
19	¿El cajero lleva un control de cortes de dinero de caja realizado y recibido de cada día?			
20	¿Usted cree que con un sistema de control Interno mejoraría el control del efectivo en el servicio de Caja?			

ANEXO 2:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, EN LA UNIDAD CAJA DEL HOSPITAL LA NORIA, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
¿En qué medida la implementación de un Sistema de Control Interno, contribuye a mejorar la gestión en la Unidad de Caja del Hospital La Noria, 2019?	GENERAL: Determinar que, con la implementación de un Sistema de Control Interno, mejorará la gestión en la Unidad de Caja del Hospital la Noria, 2019.	La implementación de un Sistema de Control Interno contribuye a mejorar la gestión en la Unidad de Caja del Hospital La Noria, 2019.	INDEPENDIENTE: Sistema de Control Interno	Tipo: Investigación Descriptiva. Diseño: No experimental, de corte transversal. Población: Hospital la Noria Muestra: 11 trabajadores Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario
	ESPECÍFICOS: 1. Diagnosticar la situación actual del Sistema de Control Interno, para identificar los puntos críticos del Hospital La Noria, 2019. 2. Analizar la gestión en la Unidad de Caja del Hospital La Noria, 2019. 3. Proponer estrategias para Mejorar el Control Interno Operativo en la gestión de la Unidad de Caja del Hospital La Noria, 2019.		DEPENDIENTE Unidad de Caja	

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TITULO: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, EN LA UNIDAD CAJA DEL HOSPITAL LA NORIA, 2019

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Sistema de Control Interno (Independiente)	Es una serie de normas, métodos, procedimientos y registros ordenados e implantado en cada ente del Estado para el logro de la misión y cumplimiento de los objetivos Institucionales.(CGR)	Son diferentes acciones que se aplican con el fin de prevenir futuros riesgos.	1. Ambiente de control:	a) Integridad y Valores Éticos.	1
				b) Filosofía de gestión y estilo de gestión.	2
				c) Asignación de autoridad y responsabilidad.	3-4
				d) Compromiso de competencia profesional	5-7
			2. Evaluación de riesgo	Posibilidad de fraudes y/o robos	8-9
			3. Actividades de control:	Supervisión	10-11
4. Información y comunicación	Sistema de información	12-15			
5. Actividades de Supervisión	Comunicación de deficiencias	16			
Unidad de Caja (Dependiente)	Centralización de los recursos públicos en cada institución u organismo indistintamente de la fuente de financiamiento y al margen de su finalidad considerando siempre la titularidad y registro que le pertenece efectuar a la Institución responsable de su percepción. (LGSNT, 2006)	Unificación de todos los recursos financieros recaudados por la empresa y ponerlos a disposición de la Tesorería.	Gestión de ingresos	Control de efectivo	17-20

ANEXO 4:

RESUMEN MENSUAL DE INGRESOS POR ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL AÑO 2019

ESTABLECIMIENTO DE SALUD	DETALLE POR MESES												TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
HOSPITAL DISTRITAL LAREDO	16,145.50	16,475.50	21,186.50	20,727.50	33,835.50	27,176.50	14,519.00	13,960.50	13,249.00	14,501.00	16,251.00	15,500.00	223,527.50
HOSPITAL EL ESFUERZO	15,447.00	14,569.00	16,157.50	15,837.50	16,136.00	15,792.50	11,279.00	11,253.00	12,501.50	13,237.00	15,766.50	13,075.50	171,052.00
HOSPITAL JERUSALEN	20,823.50	19,610.00	16,631.00	15,165.50	15,406.50	15,781.50	14,456.10	15,674.60	13,628.60	16,924.00	17,094.50	16,800.50	197,996.30
HOSPITAL LA NORIA	135,612.60	133,891.20	103,522.40	156,461.50	152,656.50	131,437.20	62,282.95	112,330.45	132,449.25	137,558.70	144,171.80	118,328.60	1,520,703.15
HOSPITAL STA. ISABEL	24,107.00	20,627.00	25,601.50	26,516.50	28,813.00	30,340.00	21,707.50	18,089.50	21,417.00	20,325.00	18,352.00	9,278.00	265,174.00
HOSPITAL VISTA ALEGRE	25,582.00	27,134.00	24,455.00	26,023.00	26,816.00	21,118.00	21,543.00	21,948.50	19,908.00	21,163.50	25,313.00	19,963.00	280,967.00
HOSPITAL WALTER CRUZ VILCA	4,109.00	5,105.00	5,855.00	7,465.00	5,340.00	3,379.00	3,545.00	2,908.00	4,752.00	4,065.00	4,502.00	3,577.00	54,602.00

