



Universidad  
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD  
TESIS**

**IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE CONTROL INTERNO  
PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL  
HOSPITAL DE APOYO I SANTIAGO APÓSTOL  
UTCUBAMBA, BAGUA GRANDE – 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA  
PÚBLICA**

**Autora:**

**Bach. Olano Davila Lucy Magaly**  
**<https://orcid.org/0000-0002-4538-5595>**

**Asesor:**

**Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco Antonio**  
**<https://orcid.org/0000-0002-7105-508X>**

**Línea de Investigación**

Gestión, innovación, emprendimiento y competitividad que promueva el crecimiento económico inclusivo y sostenido

**Sub línea de Investigación**

Normas internacionales de información financiera en el contexto de los procesos contables y la creación de valor en la empresa.

**Pimentel – Perú**

**2024**

**IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DE APOYO I SANTIAGO APÓSTOL**

**UTCUBAMBA, BAGUA GRANDE – 2020**

**Aprobación del jurado**

Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco Antonio

**Presidente del Jurado de Tesis**

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard

**Secretario del Jurado de Tesis**

Dra. Grijalva Salazar Rosario Violeta

**Vocal del Jurado de Tesis**

**DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) egresado (s) del Programa de Estudios de **Contabilidad** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

**IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DE APOYO I "SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA", BAGUA GRANDE – 2020.**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

OLANO DAVILA LUCY MAGALY	DNI: 43279278	
--------------------------	---------------	---

Pimentel, 10 de abril de 2024.

## **DEDICATORIA**

Mi Tesis con todo el amor y cariño se la dedico, primeramente, a Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto dándome salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

También a mis queridos Padre, Quienes me han apoyado, quienes han sido mi pilar para realizarme profesionalmente, inculcándome los buenos valores, dándome fuerzas, animo a seguir adelante para vencer todos los obstáculos en este largo camino, para cumplir las metas propuestas. A mis Hijos que son el motor de superación y que deseo alcanzar para seguir adelante, saben mis pequeño que en esto hemos crecido los dos, eres mi motivación e inspiración a seguir superándome para darte un futuro mejor.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios a los profesores y a todos quienes contribuyeron en la realización de mi formación profesional contribuyendo constantemente con sus consejos y sabiduría para llegar a lo que me he propuesto.

También agradezco a mi familia y amistades por su apoyo incondicional, y brindarme su sabiduría, ánimo en mis momentos más complicados brindándome su apoyo para seguir adelante y no desmayar.

Agradecer a mi asesor que con su buen asesoramiento me ha guiado, para poder cumplir mi trabajo de investigación; a mis profesores y compañeros que durante toda mi carrera profesional me brindaron su apoyo.

**La autora.**

## **RESUMEN**

El objetivo general es implementar un sistema de Control Interno para optimizar la gestión administrativa del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol Utcubamba, Bagua Grande, 2020. Para lograr este objetivo planteado hemos tenido que realizar tres pasos necesarios: hacer un diagnóstico de control interno, un diagnóstico de la gestión administrativa y describir las estrategias y propuestas de optimizar la gestión administrativa. La investigación fue de tipo descriptiva – propositiva y con un diseño de investigación no experimental. Se aplicó una encuesta para ver la situación actual del hospital y el desempeño de la gestión administrativa del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba. Como resultados se obtuvo que la empresa no aplique un sistema de control interno para sus operaciones, tiene un desconocimiento de los modelos de control de inventarios registro de caja comprobantes sin contabilizar. En conclusión: Es necesario implementar un sistema de control interno, con su respectivo manual de organización y funciones, políticas y estrategias optimizar el desempeño de la gestión Administrativa y así poder aumentar la productividad del Hospital.

**PALABRAS CLAVES:** Control Interno, Gestión Administrativa

## **ABSTRACT**

The general objective is to implement an Internal Control system to optimize the administrative management of the Hospital of Support I Santiago Apóstol Utcubamba, Bagua Grande, 2020. To achieve this objective we have had to take three necessary steps: to make a diagnosis of internal control, a diagnosis of the administrative management and describe the strategies and proposals to optimize the administrative management. The research was of a descriptive - proactive type and with a non-experimental research design. A survey was applied to see the current situation of the hospital and the performance of the administrative management of the Hospital of Support I "Santiago Apóstol Utcubamba. As a result, it was obtained that the company does not apply an internal control system for its operations, it has a lack of knowledge of the inventory control models, cash register, uncounted receipts. In conclusion: It is necessary to implement an internal control system, with its respective manual of organization and functions, policies and strategies to optimize the performance of the Administrative management and thus be able to increase the productivity of the Hospital.

**Keywords:** Internal Control, Administrative Management

## INDICE

DECLARACIÓN JURADA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	x
CAPÍTULO I: INTRODUCCION: .....	12
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos previos .....	19
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	32
1.3.1. Control Interno.....	32
1.3.2. Gestión Administrativa.....	40
1.4. Formulación del Problema .....	43
1.5. Justificación e importancia .....	43
1.6. Hipótesis.....	44
1.7. Objetivos.....	45
1.7.1. Objetivo general.....	45



1.7.2. Objetivos específicos .....	45
CAPÍTULO II: METODOS .....	45
2.1. Tipo y Diseño de la Investigación .....	45
2.2. Población y Muestra .....	47
2.3. Operacionalización de Variables .....	49
2.4. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos .....	53
2.5. Procedimiento para la Recolección de datos .....	54
2.6. Principios éticos.....	55
2.7. Criterios de Rigor científico .....	56
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	57
3.1. Resultados de tablas y gráficos.....	57
3.2. Discusión de resultados. ....	86
3.3. Propuesta De Investigación .....	88
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	103
4.1. CONCLUSIONES.....	103
4.2. RECOMENDACIONES .....	104
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA .....	106
ANEXOS .....	110

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Control Interno .....	57
Tabla 2 MOF .....	58
Tabla 3 Tributos .....	59
Tabla 4 Operacion Contable.....	60
Tabla 5 Programación .....	61
Tabla 6 Planificación tributaria y laboral.....	62
Tabla 7 Registro de Operaciones .....	63
Tabla 8 Control Interno .....	64
Tabla 9 Personal del Hospital .....	65
Tabla 10 Operaciones que se realizan .....	66
Tabla 11 Control y supervisión .....	67
Tabla 12 Control Institucional .....	68
Tabla 13 Control interno permanente .....	69
Tabla 14 Gestión administrativa .....	70
Tabla 15 misión del hospital .....	71
Tabla 16 optimización administrativa.....	72
Tabla 17 paso para el control interno.....	73
Tabla 18 Desempeño.....	74
Tabla 19 políticas .....	75
Tabla 20 funcionamiento del hospital .....	76
Tabla 21 Infracciones.....	77

Tabla 22 Motivación del personal.....	78
Tabla 23 Rendimiento Laboral.....	79
Tabla 24 Sistema de Comunicación.....	80
Tabla 25 Logro de Objetivos.....	81
Tabla 26 Cumplimiento de tareas .....	82
Tabla 27 metas .....	83
Tabla 28 Planificación.....	84

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad Problemática.**

#### **A nivel internacional**

Hoy en día, el control interno desempeña un rol fundamental en todas las organizaciones, tanto públicas como privadas. Gracias a sus elementos organizados de manera efectiva, se ha consolidado como una herramienta de gestión ampliamente adoptada. En América Latina, el sistema más conocido es el sistema COSO, que tiene cinco componentes: el entorno de control de la organización, fundamental para la evaluación normal del riesgo de la empresa, que permite minimizar la mala gestión de diversos tipos de fondos; Acciones para controlar los recursos disponibles para el dispositivo (Ramos, 2020).

Por ello, diversos estudios intentan determinar la eficacia del control interno de una empresa. Cabrera y Ortega realizaron un excelente estudio en Colombia en 2019 para validar la efectividad de los controles internos en una empresa de la industria del transporte utilizando el enfoque COSO. Este estudio identifica los controles internos como herramientas de cumplimiento organizacional aplicables en las áreas de contabilidad y operaciones para mejorar la eficiencia de los procesos internos como procesos, ventas, cobros, pagos, etc.

Matheus, Noriega. & Zambrano (2020) en su tesis: “Propuesta de control interno en el área de inventario- almacén -compras-cuentas por pagar-pagos en la empresa Otto Schirmer, c.a ubicada en Valencia. Universidad de Carabobo. Indica que el control interno es considerado como un plan fundamental para el desarrollo de una entidad, y cumplir con todas las metas planteadas, y también estará pendiente de las nuevas normas y leyes tributarias y fiscales para poder cumplir con todo los requisitos q establecen dichas normatividades.

Actualmente las empresas deben estar enfrentando diferentes mercados de la competencia por ende es de suma importancia la implementación de control interno, como también las organizaciones del estado para poder utilizarse bien el dinero del pueblo en beneficio de toda la ciudadanía.

Cabrera & Jiménez (2019) en su tesis “Diseño e implementación de procedimientos de control interno orientado a minimizar riesgos, errores y optimizar recursos en el área administrativa y financiera en la empresa puebla Chávez y asociados CÍA. LTDA. De la ciudad de Riobamba, en el año 2012”. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Menciona que los procedimientos de un buen control interno son fundamental para todo tipo de empresa desde la más grande hasta la más pequeña. El objetivo es de desarrollar un plan donde se determinen los responsables de la mala administración o desvió de los fondos de una entidad, para luego poder corregirlos. Se utilizó metodología de investigación cualitativa con un enfoque descriptivo-explicativo, considerando como población a la empresa Chávez y Asociados. Como resultados se tuvo que la implementación de estrategias y manual de funciones ayuda de manera considerable en el ordenamiento de la entidad, ya que cada funcionario sabe las tareas a realizar de manera eficiente, planificando su tiempo, como también tienen bien claro los objetivos planteados por la empresa que se debe que cumplir. También se disminuyera los problemas y multas con la SUNAT, MINISTERIO DE TRABAJO y otras entidades recaudadoras.

Lugo, D. (2019) EE. UU. El sistema de control interno (2015), están alineados con la modernidad, mejorando su gestión de manera notable gracias a la economía, eficacia, eficiencia y transparencia. Esto se debe a nuevas tendencias administrativas que alientan a los departamentos administrativos a mejorar el control interno. De este modo, se fortalece la confianza básica de la

sociedad y otros intereses comunes, y se garantiza la autenticidad de la información financiera y administrativa de la organización. Mejora la conducta profesional y ética de los empleados y directivos, asegurando la calidad y transparencia en la administración. El control interno se percibe como crucial en la gestión de cualquier organización, proporcionando un nivel adecuado de certeza respecto al cumplimiento de sus metas institucionales y permitiendo la rendición de cuentas a los involucrados.

El Sistema de control interno en Estados Unidos la lleva de una manera muy importante porque nos da todo tipo de información económica y administrativa para poder aplicarla en nuestro país y poder llevar un mejor sistema de control.

Allende, C. (2019) México “El sistema de control interno está compuesto por la Sindicatura General de la Nación, que actúa como el órgano normativo encargado de la supervisión y coordinación, y por las Unidades de Auditorías Internas, las cuales se establecerán en cada jurisdicción y en las entidades bajo la dependencia del PEN. Estas unidades estarán jerárquicamente subordinadas a la autoridad superior de cada organismo”.

De esta información podemos concluir que el sistema de control interno de la administración, que abarca las actividades realizadas por las unidades de control interno de cada jurisdicción, está coordinado a través de la SIGEN, que regula, norma y supervisa las acciones de estos entes de control directo. Sin duda, las competencias para el ejercicio pleno de su finalidad socio-jurídica son cruciales.

El control interno está compuesto por la Sindicatura General de la Nación y, en Perú, se estructura a través de un esquema de organizaciones que incluye un conjunto de métodos, planes,

normas, compendios, dispositivos y operaciones de verificación y evaluación, todos respaldados por una entidad.

En México. Armenta, C. & Aguirre, R. (2020). Es crucial que todas las empresas en la Ciudad de México implementen un sólido control interno para prevenir riesgos y fraudes que podrían afectar negativamente al país; así mismo teniendo un adecuado control se podrá lograr la eficiencia en cuanto a la organización. Las PYMES no cuentan con el control interno a pesar de lo importante que, para el mejor funcionamiento, debido a que son empresas familiares y creen que existirá la confianza entre ellos y no desconfianza.

Es por ello, que para que toda empresa tenga un buen manejo en sus operaciones y sobre todo sin riesgos se requiere llevar un control interno así logran sus objetivos trazados a futuro.

Esta información nos habla acerca del Control Interno en las PYMES de México y lo importante que dichas empresas cuenten con un control para medir mejor sus recursos, de acuerdo con mi proyecto de investigación la implementación del control interno ayudará a optimizar la gestión administrativa del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol Utcubamba con el fin de tener una organización más eficiente.

### **A nivel nacional**

Saldaña (2018), menciona que el control interno es vital para Las empresas del sector privado y público, las entidades pueden mejorar en el control de sus actividades un 65% durante los primeros meses puesta en práctica, por ende, veremos que el control interno es fundamental para el mejorar las distintas áreas de la empresa.

Por lo cual las empresas mejoraran considerablemente siguiendo los procedimientos adecuados de un sistema de control interno y así cumplir con sus obligaciones.

Espinoza, S. (2019). Nos dice: El control interno es esencial para las entidades. Esta función es, por lo tanto, la más crucial y clave desde una perspectiva principal. Las ventajas del control interno son que guiará a la empresa en la búsqueda de sus objetivos, alineando al personal calificado. En particular, para una organización, el diseño del control interno se enfoca en adaptar los estándares de control elegidos a las debilidades particulares de la organización, con el propósito de garantizar un nivel adecuado de seguridad para lograr los objetivos en diversas áreas específicas:

Seguridad y eficiencia, prevención de las operaciones.

Seguridad en la información financiera para presentar a terceros.

Acatamiento de las leyes y procedimientos aplicables conforme están establecidas.

También el control interno es el conjunto de ordenamientos, políticas, directrices , planes de organización los cuales tienen por objeto dar seguridad y una buena administración, y buena elaboración de los EEFF contable y administrativa de la empresa; salvaguardar de los activos, fidelidad del proceso de indagación y registros, cumplimientos de políticas definidas, el control interno no es solamente el control contable y financiero sino que el registro de las actividades que se lleven adecuadamente en todas las áreas, contable y operatividad dentro de la organización privada y pública.

Es por esta situación de estabilidad económica y venir de un proceso de crecimiento paulatino de nuestra economía, el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba debe optar por



sistemas de control interno para proteger, brindar seguridad, ordenar, monitorear y evaluar los procesos de gestión administrativa.

Lozano, I. (2020), señala que el problema de recesión económica en el Perú, tiene una tendencia a agravarse, el gobierno central en recaudar tributos si planificar la incidencia que va a tener en los contribuyentes. Por lo cual la gran mayoría de empresas se ven afectadas con pagos excesos y multas por la administración, con reparos, presunciones e infracciones que cometidas en un determinado ejercicio económico.

Las diferentes circunstancias que tiene la empresa tienden a cerrar por una falta de buena administración y el pésimo mecanismo de la recaudación de tributos por parte del estado

Aguilar (2020), señala que la globalización y el internet trae grandes beneficios a la Administración Tributaria, es más fácil detectar errores, prácticas evasivas y elusivas de los contribuyentes; de esta forma la gerencia representantes de las organizaciones previenen los riesgos mediante la implementación del control interno, riesgo de fiscalización por la SUNAT, ministerio de trabajo, y otras reguladoras del. Sin embargo hay un gran margen de empresas que no tienen un control interno dentro de su organización por ende fracasan.

De esta manera decimos que las empresas deben tener un control interno para poder gestionar y llevar una administración adecuada como también cumplir oportunamente con sus obligaciones.

En Lima, el diario Gestión publicó el 23 de agosto de 2018 que los hospitales ahora incorporan medidas preventivas en sus operaciones, conocidas como control interno. Estas medidas permiten reducir la malversación de fondos. "Por ejemplo, si existe el riesgo de no contar con suficiente medicina para atender la demanda, debo implementar un control de stock mínimo y máximo", explicó Yong.

Es fundamental que las empresas sociales del Estado cuenten con un modelo de sistema de control interno adecuado, ya que esto ayudará a construir una cultura organizacional sólida orientada al autocontrol, la autorregulación y la autogestión. Cada empleado de la organización es capaz de utilizar la capacidad de autoevaluarse, evaluar su trabajo, identificar desviaciones, tomar las acciones correctivas necesarias, mejorar su rol y, en general, controlarse a sí mismo.

El diario Gestión señala que los centros hospitalarios deben establecer un Control Interno para minimizar riesgos y aumentar la eficiencia operativa. Mi proyecto de investigación es similar, ya que busca proponer la implementación de un sistema de control interno para optimizar la gestión y prevenir cualquier riesgo o deficiencia dentro de la organización.

### **A nivel local**

El problema del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol Utcubamba radica en la gestión administrativa, debido a la falta de un área de control interno. Esta ausencia resulta en un manejo deficiente de las operaciones, incluyendo problemas en las órdenes de compras, demoras en los pagos a proveedores, falta de control del stock de medicinas y gastos innecesarios en

medicamentos. Estos problemas afectan negativamente el funcionamiento del hospital, impidiendo su crecimiento y resultando en un mal servicio a la población de Bagua Grande y sus alrededores.

Para solucionar esto, se propone la implementación de un área de control interno en el Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol Utcubamba. Esta medida busca optimizar la gestión administrativa y los registros contables, mejorando el control de recursos y operaciones en todas las áreas del hospital. Así, se logrará una mejora en la gestión y se reducirá la vulnerabilidad a riesgos que podrían afectar la estabilidad del hospital.

Con un área de control interno dedicada a la gestión administrativa, el Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol Utcubamba alcanzará una mayor eficiencia en sus operaciones. Esto servirá como un mecanismo de apoyo, proporcionando una ventaja competitiva en comparación con otros centros hospitalarios, beneficiando a la comunidad en general.

## **1.2. Trabajos previos**

### **En el Contexto Internacional**

Hidalgo (2020) en su tesis titulada “Diseño de un modelo de control interno contable basado en el método COSO III para la clínica INGINOST CÍA. LTDA. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo”, Su meta es crear un sistema de control interno utilizando el marco COSO III, con el propósito de optimizar los procedimientos y funciones del departamento administrativo-financiero. Se encontró lo siguiente:

Una de las principales dificultades que enfrenta la Clínica es la ausencia de un Marco de Control Interno Contable que oriente la ejecución de todas las actividades de supervisión dentro de la

organización. En el área contable, hay problemas como la falta de registro de algunos ingresos por ventas, lo que resulta en estados financieros que no reflejan información verídica. Además, no se controla adecuadamente los ingresos al contado ni se realiza un adecuado control del movimiento y saldos de las cuentas corrientes de la Clínica.

La investigación tiene mucha relevancia al presente estudio porque permite conocer un método de control interno como el llamado COSO III y que se ajusta a los objetivos y propósitos establecidos

En Paraguay. Servin, L. (2015). El control interno es un sistema que incluye la jerarquía organizacional y la totalidad de estrategias, técnicas, directrices, estándares, protocolos y herramientas de revisión y análisis empleados por la empresa. Su objetivo es garantizar que todas las actividades, operaciones, decisiones administrativas, manejo de la información y recursos se lleven a cabo conforme a las leyes vigentes, siguiendo las políticas establecidas por la dirección y en línea con los objetivos establecidos.

El control interno es tan indispensable en una organización, por involucrar a todas las áreas, para una óptima utilización de los recursos personales y materiales; es por ello que con el presente estudio se buscará que el Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol Utcubamba brinde una atención de calidad a la población en general.

En España. El Diario El Economista (18 de abril del 2019). Las empresas españolas sufren pérdidas anuales equivalentes al 3% de su facturación debido a impagos. Este problema se origina en una organización deficiente, pues no se genera correctamente la factura a crédito con fecha de vencimiento desde el momento del pedido, lo cual ocasiona complicaciones en la gestión administrativa y dificulta el abastecimiento futuro de las necesidades de la empresa.

El artículo señala que la ineficaz gestión administrativa en el área de cobranza y facturación está afectando los ingresos de las empresas, causando pérdidas por impagos. Por esta razón, mi proyecto de tesis se centra en evitar estos problemas mediante la implementación de estrategias que mejoren significativamente la eficiencia de la gestión.

En México. En el Boletín de Gobierno Corporativo, Deloitte (2019). Institucionalización de la empresa; la problemática que enfrentan las pequeñas y medianas empresas mexicanas es que estas actualmente carecen de deficiencias en la gestión administrativa, el desarrollo organizacional, la infraestructura e indefinición de estrategias a corto, mediano y largo plazo. Debido a estos problemas las empresas no están siendo totalmente eficientes en su gestión impidiendo el crecimiento de estas en el mercado.

Según lo relacionado con el artículo es que mientras existan deficiencias en una gestión las empresas no tendrán un buen funcionamiento y en un futuro se verán los problemas los cuales pueden producir pérdidas irreparables por una mala administración, es por ello por lo que en mi proyecto de investigación busca mejorar la estructura y restablecer las funciones del personal para así mejorar la gestión administrativa del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba.

Mejía, R. (2019). En su Tesis “Diseño de un Sistema de Control Interno con base en NIIF para Centros hospitalarios, Planta y Equipo”, para obtener el Título de Contadora Pública y Auditora, en la Universidad de San Carlos (Guatemala), menciona que:

La entidad carece de un sistema interno de control que asegure la protección adecuada de sus Propiedades, Planta y Equipo, lo que aumenta el riesgo de pérdidas debido al mal uso y deterioro de los activos. Además, la ausencia de este sistema de control complica la administración eficiente de los recursos disponibles en la empresa, así como la coordinación de actividades y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Estoy de acuerdo con la autora en que una institución sin un sistema de control interno establecido inevitablemente experimentará deficiencias operativas y no alcanzará la eficacia requerida. Por ello, en mi proyecto de investigación propongo la implementación del área de control interno para optimizar la gestión de operaciones y contribuir a minimizar o eliminar las deficiencias que afectan el funcionamiento y desempeño de las diversas áreas del Hospital de Apoyo "Santiago Apóstol Utcubamba".

Jaya, G. (2019). En su Tesis “Diseño del Sistema de Control Interno mediante el Método COSO II para Centros Hospitalarios”, para obtener el Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador), señala que:

El nosocomio perteneciente al rubro de la salud, actualmente carece de un control interno que le busca asegure una correcta gestión de sus recursos económicos al implementar un control efectivo de operaciones. Por esta razón, es necesario desarrollar procedimientos de control interno

basados en el marco COSO. Esto permitirá a la empresa manejar riesgos actuales y futuros, tomar decisiones acertadas y asegurar la fiabilidad de la información.

Lo señalado por la autora Jaya es correcto ya que cuando la empresa desconoce o no tiene un control interno en esta pueden surgir ciertos riesgos tanto en la administración como en las operaciones y por tal las malas decisiones de la gerencia; es así que en mi proyecto de investigación para implementar el área de control interno del hospital de Apoyo N° 1 “Santiago Apóstol Utcubamba”, Logrará la eficiencia y efectividad administrativa en sus operaciones contribuyendo de esta manera a las metas propuestas.

Herrera, E. (2019). En su Tesis “Evaluación especial a la Gestión Administrativa- Financiera al Hospital “Virgen de las Mercedes”, ubicada en el Cantón Valencia, durante el periodo del primer semestre del 2019”, para obtener el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría – CPA, en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (Ecuador), concluye que:

En cada área, el personal realiza sus tareas según lo establecido, pero el departamento de unidades muestra deficiencias al no adherirse al Reglamento Interno ni gestionar mejoras para sus unidades.

Según Herrera, el autor, se observa que la gestión del hospital "Virgen de las Mercedes" presenta deficiencias significativas, ya que los empleados desconocen sus roles o no siguen el manual correspondiente, lo que deteriora la gestión y afecta negativamente los resultados. Desde mi perspectiva en mi proyecto de investigación, se pretende mejorar la gestión administrativa del hospital de Apoyo N° 1 "Santiago Apóstol Utcubamba", especialmente en sus operaciones, con el fin de lograr una gestión más eficiente.

### **En el Contexto Nacional**

Valera (2020) en su tesis titulada “Influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, 2016”, detalla lo siguiente:

Las acciones de control interno en la presente investigación va contribuir al proyecto para disminuir el riesgo en el cumplimiento de las obligaciones del hospital de Apoyo N° 1 “Santiago Apóstol Utcubamba”.

Carrasco, M., Torres, G. & Vilcamiza, I. (2020). En su Tesis “Control Interno y su incidencia en el Área Logística de la Clínica “Mi buen Pastor” del Distrito de Chorrillos año 2014, para obtener el Título Profesional de Contador Público, en la Universidad Nacional del Callao (Lima), mencionan que:

El Control Interno en la Clínica "Mi buen Pastor" no está asegurando una adecuada planificación de las compras. Además, hay problemas en la distribución de funciones en varias áreas, donde personal no cualificado o incompetente no realiza correctamente sus tareas, resultando en dificultades y errores que afectan la eficiencia operativa y causan pérdidas tanto de tiempo como de liquidez. Asimismo, la falta de registros, programas y personal adecuado en el área de almacén impide mantener un registro actualizado y adecuado de la mercadería, lo que conduce a considerables pérdidas.

Según los autores, aunque la empresa tiene un sistema de control interno, este no está funcionando eficazmente en la gestión de las operaciones en diversas áreas. Esto provoca



deficiencias que afectan la toma de decisiones adecuadas en los procesos, sin lograr alcanzar los objetivos establecidos en el periodo determinado. Por lo tanto, en mi proyecto de investigación propongo la implementación de un área de control interno con personal capacitado, que contribuirá a mejorar las operaciones en el Hospital de Apoyo N° 1 Santiago Apóstol Utcubamba.

Del Castillo, H. (2020). En su Tesis “Elaborar un modelo de Gestión basado en el Balanced Scorecard en la clínica “Todos los Santos”, para obtener el Grado de Magister en Dirección, en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (Lima), concluye que:

Con la implementación del Balanced Scorecard se podrá supervisar el progreso hacia los objetivos establecidos a corto, mediano y largo plazo. Para asegurar una implementación efectiva del Balanced Scorecard en la empresa, será necesario promover un cambio cultural integral, ya que todos los niveles estarán comprometidos en la consecución de dichos objetivos. Esto fomentará y fortalecerá el trabajo en equipo hacia la realización de metas compartidas.

Concordando con la autora Del Castillo, con un modelo de gestión la empresa logrará mayores resultados en cuanto al cumplimiento de sus objetivos, es por ello que en mi proyecto de investigación se requiere optimizar la Gestión Administrativa del hospital de Apoyo N° 1 “Santiago Apóstol Utcubamba”, mediante indicadores de mejora con el fin de lograr los objetivos trazados a corto y largo plazo.

Elguera, R., Pílares, N. & Abarca, C. (2019). En su Tesis “Propuesta de la mejora de la Gestión de la cadena Administrativa de Logística del hospital de campaña Solidaridad”, para obtener el

Grado Académico de Magíster en Gerencia de la Construcción, en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (CUSCO), señalan que:

El desorden en la gestión económica del hospital de campaña está causando problemas significativos en su logística. Esto se debe principalmente a una gestión económica inadecuada que no divide los costos por obra, lo que dificulta cumplir con los contratantes y puede llevar a la paralización de obras por falta de pagos a tiempo. Además, el modelo operativo logístico actual presenta deficiencias, especialmente en las etapas de cotización y recepción de materiales, debido a la falta de comunicación entre los encargados de cotización y recepción y los responsables de los requisitos. Por lo tanto, se propone modificar el modelo operativo logístico para reducir la entrega de materiales defectuosos, minimizar los gastos de transporte y acortar los tiempos de entrega.

Respecto a lo mencionado por la autora es que para llevar a cabo una buena gestión se necesita un personal adecuado y capacitado en las áreas a desempeñar, después de esto buenas decisiones que encaminen a la empresa a ser líder en el mercado; es así que en mi proyecto de investigación la gestión del hospital de Apoyo N° 1 “Santiago Apóstol Utcubamba”, mejorará mediante un adecuado control en las diferentes áreas.

En Arequipa. Frias, I. (2017). Los problemas de fraude en las empresas han sido persistentes debido a la falta de un control interno efectivo que supervise adecuadamente las operaciones. Sin un monitoreo adecuado, los riesgos de fraude aumentan significativamente, afectando los recursos empresariales de manera considerable.

Según Frias en la revista Mercado y Regiones, es crucial para una empresa proteger sus recursos, por lo tanto, implementar un control efectivo garantizará la eficiencia de las actividades

internas y evitará los riesgos asociados con una gestión deficiente. Esto se relaciona directamente con mi proyecto de investigación.

En Lima. El diario Gestión (18 de abril del 2019). Se ha señalado que los riesgos en la organización han aumentado debido a varios factores. En primer lugar, los cambios tecnológicos han obligado a las empresas a buscar herramientas que les proporcionen información confiable y oportuna para reducir costos. En segundo lugar, conforme las empresas crecen, la gestión administrativa debe implementar medidas estratégicas que aseguren la confianza y transparencia. Aquellas empresas que no adopten mejoras corren el riesgo de enfrentar mayores riesgos que podrían llevarlas a salir del mercado.

Con respecto al artículo del diario Gestión, se destaca que todas las empresas están expuestas a ciertos riesgos. Aquellas que no se adapten a estos riesgos o no tomen decisiones estratégicas podrían ser superadas por competidores que se ajusten según las circunstancias del mercado altamente competitivo y exigente. Esto podría resultar en la exclusión del mercado para aquellas empresas que no gestionen adecuadamente sus aspectos administrativos.

Infantes, O. (2020). En su Tesis “Caracterización del Control Interno de Tesorería de las Instituciones Hospitalarias: Caso Clínica “El Carmen”; Trujillo 2020” para obtener el Título Profesional de Contador, en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote (Trujillo), se concluye que:

Para asegurar el normal funcionamiento del control interno, es esencial implementar efectivamente cinco componentes básicos: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades

de control, actividades de información y comunicación y seguimiento. También se enfatiza que los controles internos en el ámbito financiero aseguran la protección de los recursos y activos, la recopilación de información contable y financiera precisa y oportuna y su contribución al logro de las metas de la organización. Además, también se enfatizó que herramientas como el flujo de caja, las instrucciones de acreedores y deudores son esenciales para evitar financiamiento innecesario que genere costos financieros adicionales.

Infantes concluye que para implementar un control interno efectivo es esencial seguir las fases del Informe COSO, lo cual optimizará las operaciones empresariales. Por lo tanto, mi investigación se centrará en mejorar la eficiencia del control interno, específicamente en la gestión de operaciones, con el objetivo de optimizar los recursos del Hospital de Apoyo N° 1 "Santiago Apóstol Utcubamba".

### **En el Contexto Local**

Cabrera & Diaz (2020) en su tesis titulada “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia y gestión de las existencias en el hospital regional de la PNP-Chiclayo en el periodo del 2020”, detalla lo siguiente:

En el Hospital Regional de la PNP-Chiclayo, se evidencia una falta de eficiencia en la gestión de medicamentos, particularmente en el control de inventarios. No disponen de un registro adecuado (kárdex) para seguir la entrada y salida de medicamentos ni para gestionarlos eficazmente. Además, carecen de un almacén bien abastecido debido a la ausencia de un sistema de control que facilite la gestión completa desde el pedido hasta la conservación de existencias. (p. 11).

Se pueden suscitar deficiencias cuando no hay una buena gestión administrativa que de una u otra manera aporte los recursos necesarios para incrementar un control interno para mejorar el funcionamiento de las empresas.

Campos,S, (2020) en su tesis titulada “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”, determina lo siguiente:

En la evaluación de la empresa Concisa se identificaron deficiencias significativas en el control interno del departamento de tesorería, lo que resultó en un manejo inadecuado de los recursos y afectó negativamente el logro de sus metas corporativas. El principal desafío de la empresa radica en la gestión de las operaciones, funciones, procedimientos, coordinación y supervisión del flujo de efectivo en el área de tesorería (p. 13).

Como resultado de la investigación, se propuso desarrollar un manual detallado que delineara las responsabilidades del personal del departamento de tesorería, proporcionando información precisa y útil para optimizar la ejecución de sus tareas.

Guzman & Tarrillo (2018) en su tesis titulada “Aplicación de un control interno para mejorar la gestión logística de instituto del riñón EIRL, Chiclayo 2013, concluye lo siguiente:

Se encontró que los controles internos aplicables al área de almacenamiento de la clínica del EIRL mostraron una falta de mantenimiento de registros de materiales debido a la falta de documentación que respalde la salida y entrada de productos (p. 2).

El control interno es fundamental en las empresas para una gestión eficiente de sus recursos. Esto fortalece las estructuras organizativas y asegura la consecución de objetivos y metas establecidos, siempre guiándose por un manual que oriente su implementación.

Carrasco, M. & Farro, C. (2019). En su Tesis “Evaluación del Control Interno a las Cuentas por Cobrar de la Clínica “Consortios Unidos”, para mejorar la eficiencia y gestión durante el período 2019”, para optar el Título de Contador Público, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, concluyen que:

Se encontraron fallos en el sistema de control interno de la Clínica "Cosorcios Unidos" al analizar los elementos de control conforme al marco COSO, especialmente en el departamento de cuentas por cobrar. Se encontró que no hay supervisión adecuada ni capacitación del personal para cumplir correctamente con sus funciones asignadas. Esto se refleja en la falta de evaluación crediticia adecuada al otorgar créditos a los clientes, lo cual contribuye al aumento de las cuentas por cobrar no canceladas y, en consecuencia, a la disminución de los ingresos de la empresa.

En resumen, la insuficiente supervisión en el área ha resultado en la ejecución de procedimientos no formales que dificultan el óptimo desarrollo de las actividades, evidenciando que el control interno en la clínica no se está realizando de manera eficaz ni eficiente.

Sánchez (2019) concluyó en su investigación titulada "Evaluación de la implementación del sistema de control interno en la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque Epsel S.A., período 2016" para obtener el grado de maestro en control y auditoría de la gestión gubernamental en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú, que las actitudes y el comportamiento de la alta dirección son las principales razones del nivel básico de

implementación del Sistema de Control Interno en la mencionada entidad. Esto se debe a su falta de compromiso con la aplicación de las Normas de Control Interno establecidas por la Resolución de Contraloría 320-2006-CG. Además, la entidad se ha limitado a cumplir únicamente con la suscripción del Acta de Compromiso y la designación del Comité de Control Interno según lo indicado en la "Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado". Esta situación ha afectado la capacidad de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque EPSEL S.A. para alcanzar sus objetivos institucionales.

Carhuapoma, D. & Meléndez, L. (2019). En su Tesis “Propuesta de un Control Interno a las operaciones comerciales para mejorar la Gestión Administrativa de la Clínica Adventista E.I.R.L. – Chiclayo 2015”, para optar el Título de Contador Público, en la Universidad Señor de Sipán, nos menciona que:

El control ambiental es deficiente debido a que la Gestión Administrativa carece de políticas, procedimientos y roles claros para los empleados. Las actividades de supervisión no se llevan a cabo de manera adecuada, ya que la empresa no revisa periódicamente los procedimientos relacionados con el inventario. Además, la estructura organizacional no es adecuada para facilitar las actividades necesarias, lo que dificulta alcanzar los objetivos de gestión. También hay superposición de funciones, lo que podría resultar en errores por parte de los trabajadores en áreas específicas.

Una adecuada gestión administrativa tiene que formar parte de trabajadores que estén constantemente controlados en sus funciones y que cumplan solo una función de esta manera se podrá llevar una gestión más eficiente, es por ello que en mi proyecto de investigación busca

mejorar la gestión contralando las actividades de cada trabajador con el fin de evitar fraudes en las operaciones.

Díaz, V. & Primo, H. (2019). En su Tesis “Modelo de Control Interno para optimizar la Gestión Administrativa de la Clínica Apóstol Juan S.A.C. – Chiclayo 2015”, para optar el Título de Contador Público, en la Universidad Señor de Sipán, en sus conclusiones dicen:

Que, la Clínica no cuenta con un control interno establecido es por ello que no se cumplen con los principios del mismo, a pesar que cuenta con una buena infraestructura y equipo tiene un personal poco capacitado lo que imposibilita que la gestión administrativa sea mucho más óptima en las actividades que realizan; también el aumento de ventas y compras de la empresa exige contar con un personal mucho más eficiente para poder ofrecer un mejor servicio y así a futuro evitar fraudes dentro de la organización.

Dentro de una organización es necesario contar con un personal adecuado en el área que destacan para que así cumplan sus funciones de acuerdo a lo que se requiere sin ningún problema, es por ello que en mi proyecto de investigación y según lo relacionado con los autores es que con un personal capacitado constantemente se lograra que la gestión administrativa de una empresa sea mucho óptima destacando en el mercado competitivo que existe.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Control Interno**

##### **Definición de Control**



Para Estupiñan, R (2019), control “es el proceso que se debe seguir para llevar un orden dentro de una entidad privada o pública para poder de qué manera obtener mejores resultados incrementando ingresos u optimizando los recursos.”

### **Definición Control interno**

Carrillo (2018) enfatiza que el control interno representa una herramienta crucial para alcanzar los objetivos establecidos por una entidad. Destaca que dicho control implica:

“El grupo está formado por componentes que interactúan de manera coherente y activa. Cualquier cambio en uno de estos componentes afectará al sistema en su conjunto, debido a las relaciones entre ellos, que buscan mantener su autorregulación o equilibrio interno”.

Es la plataforma de la administración, contable, financiación, toma de decisiones donde el control interno es protagonista para mantener las empresas con un buen control en todas sus áreas.

El control interno es un proceso que lo realiza la gerencia juntamente con el personal, basado en principios, estrategias en beneficio de la empresa.

Es un medio para aumentar la eficiencia y no una normativa que imponga un control autoritario o tiránico. El sistema óptimo de gestión interna busca mejorar las relaciones entre empleados y empleadores, así como con los clientes, en lugar de crear distancia o asignar culpabilidades tanto al personal como a los clientes.

El control interno se puede definir como un conjunto de acciones, medidas, procedimientos, normas, que emplean las personas o autoridades responsables, con el fin de prevenir inconsistencias futuras (errores, faltantes de efectivo, control de personal) que pueda evitar el logro de los objetivos de la Empresa.

Los sistemas de control interno están diseñados para prevenir riesgos, irregularidades y corrupción en entidades públicas y privadas. Este sistema está compuesto por diversos componentes organizativos que se entrelazan y dependen mutuamente entre sí, tales como la planificación, la supervisión del desempeño, la organización estructural, la evaluación del personal, las directrices y procesos, además de los sistemas de información y comunicación. Su propósito es crear sinergia y promover el logro coordinado de metas y políticas institucionales. (La Repubblica, 2016, p. 17)

### **Objetivos del control interno**

Araujo y Bobadilla (2016) indican que los propósitos del control interno incluyen:

Evitar fraudes.

Identificar robos y malversaciones por parte de gerentes y administradores.

Obtener información administrativa, contable y financiera precisa y oportuna para cumplir con las obligaciones tributarias.

Detectar errores administrativos, contables y financieros.

Proteger y resguardar los activos de los socios o del público en el caso de entidades públicas, así como los valores, propiedades y otros activos de la empresa.

Fomentar la eficiencia del personal.

Detectar desperdicios de recursos como materiales, tiempo y mano de obra.

### **Fundamentos del control interno dentro de una entidad**

**Autocontrol:** Es la habilidad de evaluar nuestro desempeño, identificar áreas de mejora y aplicar ajustes para optimizar procesos, tareas o acciones tanto en organizaciones públicas como privadas.

**Autorregulación:** Se refiere a la capacidad de la agencia para regular y evaluar sus procesos y tareas de acuerdo con los procedimientos establecidos en el manual de control de desempeño para promover la transparencia y gestionar adecuadamente sus operaciones.

**Autogestión:** Es la competencia de una institución para interpretar, coordinar y llevar a cabo una gestión administrativa efectiva, cumpliendo con las leyes y normativas vigentes.

### **Principios del control interno**

Saldaña (2020) explica que los fundamentos del control interno incluyen:

Separación de funciones entre operación, custodia y registro administrativo-contable.

Participación dual o plural de personas en cada operación, asegurando la intervención mínima de dos personas en todas las actividades empresariales.

Restricción del acceso de los empleados a los registros contables bajo su responsabilidad.

Enfoque complementario del trabajo de los empleados, evitando funciones de revisión.

Reserva exclusiva del registro de operaciones al departamento de contabilidad.

### **Importancia del Control Interno**

Araujo y Bodabilla (2018) Es importante por lo siguiente:

Permite producir información administrativa y financiera oportuna, presentando los estados financieros fidedignos correctos y confiables, como apoyo de las diferentes áreas la administración en el proceso de toma de decisiones y la rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones.

### **Tipos de Control interno**

Soles (2019) señala que el control interno es de tres tipos:

#### **Control Interno Contable**

Es el proceso que asegura que la información contable sea precisa y fiable durante el periodo de registro específico, mediante un adecuado registro de cuentas como activos, pasivos y patrimonio. Se refiere a los controles diseñados e implementados para garantizar un registro adecuado y una síntesis precisa de las transacciones financieras de la empresa.

#### **Control Interno Administrativo u Operacional**

No se restringe únicamente al diseño del plan organizativo, ni a los procedimientos y documentos involucrados en el proceso de toma de decisiones que conducen a la dirección a aprobar las operaciones de manera sistemática.

#### **Verificación Interna.**

Proteger los bienes de la empresa contra robos y otras actividades fraudulentas requiere el establecimiento de medidas contables, físicas y estadísticas dentro de las organizaciones.

### **Sistema de Control Interno Operativo**

Turco (2013), indica que el proceso está dirigido por la junta directiva y la gerencia de la entidad, abarcando la administración y todas las actividades que el personal debe llevar a cabo para cumplir con los estándares y objetivos de la empresa. El principal propósito de un sistema de control interno es asegurar la fiabilidad de la información, además de prevenir riesgos dentro de las entidades. En términos generales, se identifican los siguientes objetivos de control en el procesamiento de transacciones, aplicables a todas las estructuras organizativas empresariales:

Autorización sistemática de transacciones mediante control manual.

Registro, clasificación e imputación adecuada de las transacciones en los periodos contables.

Verificación del sistema de control interno.

Obtención de información precisa y fiable para la elaboración de estados financieros.

Segregación adecuada de funciones entre el personal.

Protección física y custodia de activos y registros contables.

Cumplimiento de normas establecidas por la entidad.

### **Componentes del control interno.**

NIA 315 (2013), indica que existen cinco componentes que direccionan el negocio y la gestión, los componentes son los siguientes:

#### **Ambiente de control.**

Es crucial que el entorno de supervisión con el personal sea óptimo para que puedan realizar eficazmente sus labores. Se debe crear un ambiente que fomente el control de las actividades y reduzca los riesgos. Este entorno de control efectivo depende de elementos como la filosofía

administrativa y el estilo de operación, los cuales deben mostrar apoyo hacia los sistemas de información.

### **Evaluación de riesgos.**

Es fundamental reconocer y examinar minuciosamente los riesgos inherentes a los procesos, con el fin de intentar gestionarlos y manejarlos de manera efectiva.

### **Actividades de control.**

Las operaciones de una empresa se llevan a cabo mediante métodos establecidos, políticas y reglas aplicadas, así como estrategias y sistemas implementados por el personal de manera meticulosa. Por lo tanto, es crucial que existan divisiones claras en términos de aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, revisión de indicadores, gestión de recursos y activos, segregación y formación continua del personal. Esto asegura que el personal esté preparado para enfrentar cualquier desafío que surja en la empresa.

### **Información y comunicación.**

La organización debe emplear información y adquirirla para tomar decisiones según su habilidad administrativa y con respaldo de conocimientos en gestión.

### **Supervisión y seguimiento.**

El sistema de controles internos puede volverse vulnerable debido a diversas circunstancias, lo que podría reducir gradualmente su eficacia. Por lo tanto, es crucial mantener una supervisión constante, respetar los procedimientos y mitigar los riesgos operativos.

Es esencial que la supervisión continua del control interno establecido identifique si las políticas, directrices, procedimientos o controles se están interpretando de manera que favorezca los objetivos buscados, asegurando así su efectividad.

### **Clasificación control interno**

Hans (2014) afirma que el control interno puede categorizarse según el momento en que ocurre

#### **Control Interno Etapa Previa.**

Medidas tomadas previamente en la empresa para asegurar la legalidad y la transparencia de los objetivos tanto para los empleados como para los clientes.

#### **Control Interno Periódico.**

Al llevar a cabo las operaciones de la empresa y mantener un ambiente de control continuo en todos los niveles de gestión, es crucial realizar una evaluación constante de las actividades realizadas.

#### **Control Interno Posterior.**

Identificar las irregularidades en el control interno, determinar sus causas y proceder a corregir los procesos tanto a nivel empresarial como en áreas específicas posteriormente.

#### **Control Interno Contable.**

Las tareas cotidianas incluyen la ejecución de registros contables para ingresos y gastos, asegurando así la precisión y fiabilidad de los estados financieros. Esto implica desde la creación inicial de transacciones hasta la preparación final de los estados financieros al término del período.

### **Control Interno Administrativo.**

Procedimientos y estrategias vinculados a los procesos para aprobar las actividades de la administración, con el objetivo de lograr una reducción de riesgos en las operaciones.1.3.2.

### **Gestión Administrativa**

El libro “Introducción a la gestión empresarial”, redacta que:

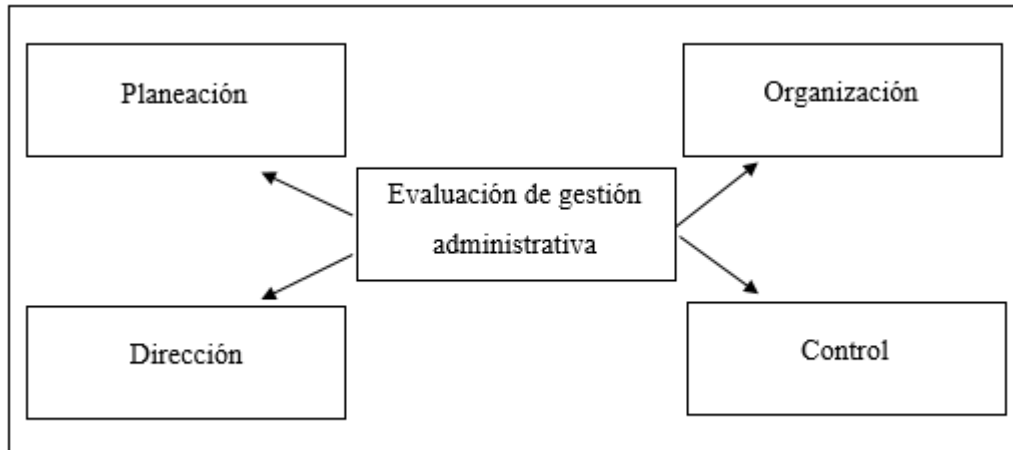
La gestión administrativa implica mantener un entorno de trabajo enfocado en alcanzar eficazmente las metas organizacionales, asegurando que los colaboradores cumplan con los objetivos establecidos mediante una adecuada gestión de los recursos empleados.

#### **Importancia**

Rubio, S. (2011). Es crucial que la empresa alcance sus metas a largo plazo para lograr los resultados deseados tanto en términos económicos como en su posicionamiento, asegurando la calidad del producto. La responsabilidad recae no solo en la alta dirección, sino en todos los colaboradores de la empresa. Una gestión administrativa eficaz también garantiza una mayor eficiencia en las operaciones y actividades organizativas.

**Evaluación de la gestión administrativa:** Según la teoría de koontz, Weihrich y Cannice (2014), se ofrecen los recursos indispensables para realizar la evaluación requerida; esta teoría puede ajustarse según las necesidades de la investigación. Por tanto, se consideran esenciales la planificación, la organización, la dirección y el control





*Figura 4: Elementos para evaluar la gestión administrativa*

**Planeación:** Se eligen las misiones y objetivos durante el proceso, considerando especialmente aquellos fundamentales para alcanzar los objetivos, lo cual implica tomar decisiones al elegir entre varias opciones disponibles.

**Las misiones:** Las funciones esenciales que define la institución son fundamentales y distinguen a las demás organizaciones. Las metas que se formulen deben alinearse con las actividades propias de las instituciones.

**Los objetivos:** Este indicador muestra el objetivo que la institución aspira alcanzar.

**Las políticas:** Las declaraciones, afirmaciones e interpretaciones realizadas por la institución guían la reflexión sobre la toma de decisiones, mientras que toda política define cómo deben llevar a cabo sus tareas los empleados. (Rodríguez, Tamez y Pérez, 2017).

**Organización:** Se trata de la organización mediante la cual se establecen los roles y responsabilidades de cada posición dentro de la institución, incluyendo diversos criterios para evaluar su desempeño:

**Organización formal:** Se considera la manera en que el gerente organiza la estructura de la institución para crear un entorno que favorezca el rendimiento individual tanto a corto como a largo plazo, con el objetivo de mejorar la efectividad en el logro de metas grupales.

**Organización Informal:** En esta etapa se consideran las personas que no están representadas en la estructura oficial de la organización, pero que desempeñan roles complementarios dentro de la institución. koontz, Weihrich y Cannice (2013).

**Dirección:** Se refiere al proceso mediante el cual se motiva a las personas para que apoyen los objetivos de la organización. En este contexto, se consideran los siguientes criterios:

**Motivación:** La motivación es un factor muy importante porque permite determinar el ambiente adecuado y ambiente saludable en el trabajo, por lo que el responsable de un grupo de colaboradores debe tomar acciones o estrategias para mantener motivados a dichos empleados.

**Comunicación:** La motivación es crucial porque contribuye significativamente a crear un entorno laboral positivo y saludable. Por lo tanto, es responsabilidad del líder implementar acciones o estrategias para mantener alto el nivel de motivación entre los colaboradores a su cargo koontz, Weihrich y Cannice (2013).

**Control:** Se refiere a la fase de identificación y corrección de deficiencias en el rendimiento para guiar a la empresa hacia el logro efectivo de sus metas. Este proceso está estrechamente ligado a los objetivos y planes establecidos por la institución, ya que es imposible evaluarla sin una dirección clara para las evaluaciones y el control. Este proceso incluye los siguientes criterios:

**Evaluación de desempeño:** Es la tarea llevada a cabo por un supervisor específico para evaluar la calidad del trabajo realizado por los colaboradores dentro de una institución.

**Correcciones:** Es el proceso mediante el cual las personas ajustan los planes según las circunstancias para lograr cumplir con los objetivos o metas establecidas.

**Cultura:** Es el conjunto de elementos simbólicos y objetos que incluyen valores, normas, actitudes, creencias, idiomas, costumbres, ritos, habilidades, educación, arte, entre otros, los cuales son aprendidos, compartidos y transmitidos entre generaciones dentro de una sociedad. Este conjunto de elementos influye en la conducta humana al determinar, regular y dar forma a las acciones y comportamientos de sus miembros (Esparza 2016).

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿De qué manera la implementación del área de control interno optimizará la gestión administrativa del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba” Bagua Grande - 2020?

#### **1.5. Justificación e importancia**

El presente proyecto de investigación se justifica por la necesidad de proponer la implementación del área de control interno en el Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba” para mejorar la gestión administrativa. Actualmente, se observan deficiencias que requieren ser corregidas para lograr eficiencia y eficacia en las operaciones del hospital. La creación de este área permitirá una supervisión continua de los recursos humanos y materiales, facilitando así posibles mejoras tanto a corto como a largo plazo en la gestión y en las operaciones del hospital.

Además, que el control dentro del hospital es de total importancia ya que así se puede prevenir cualquier riesgo de fraude o el mal manejo en la gestión administrativa por parte de los colaboradores impidiendo la mejora y crecimiento de esta. También permitirá que la Dirección evalúe los resultados que se obtienen tomando mejores decisiones que favorezcan al centro hospitalario.

Este proyecto de investigación es significativo porque contribuye al desarrollo intelectual y profesional de la sociedad en general, incluyendo estudiantes, docentes y el público en general. Proporciona una experiencia enriquecedora y fortalece los conocimientos en el área de control interno y gestión administrativa. Por lo tanto, se convierte en un recurso valioso que puede beneficiar, servir de consulta o guía para futuras investigaciones, promoviendo la generación de nuevos conocimientos y experiencias que enriquecen el campo de la investigación. Esto ayuda a desarrollar las habilidades y estrategias necesarias para que los investigadores se conviertan en profesionales más competitivos en sus respectivos campos.

## **1.6. Hipótesis**

**H1:  $p \neq 0$**  (Existe correlación): La implementación del área de Control Interno si optimizará la Gestión Administrativa del Hospital de Apoyo N° 1 “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua Grande - 2020.

**H0:  $p = 0$**  (No Existe correlación): La implementación del área de Control Interno no optimizará la Gestión Administrativa del Hospital de Apoyo N° 1 “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua Grande - 2020.

## 1.7. Objetivos

### 1.7.1. Objetivo general

Proponer la implementación del control interno para optimizar el área operativa del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua Grande - 2020.

### 1.7.2. Objetivos específicos

**Analizar** la situación actual en la que se encuentra la gestión administrativa del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua Grande - 2020.

**Identificar** las carencias que impiden la optimización de la gestión administrativa del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua Grande – 2020.

**Proponer** la implementación del área de control interno para optimizar la gestión administrativa del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua Grande – 2020.

## CAPÍTULO II: MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de la Investigación

#### Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva propositiva.

Descriptivo. Según Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Lo definen como el hecho de describir situaciones, tal como son y como se muestran. Así, se requiere determinar cualquier fenómeno que se someta a una investigación, y esto es con el fin de recoger información sobre cada una de las variables.

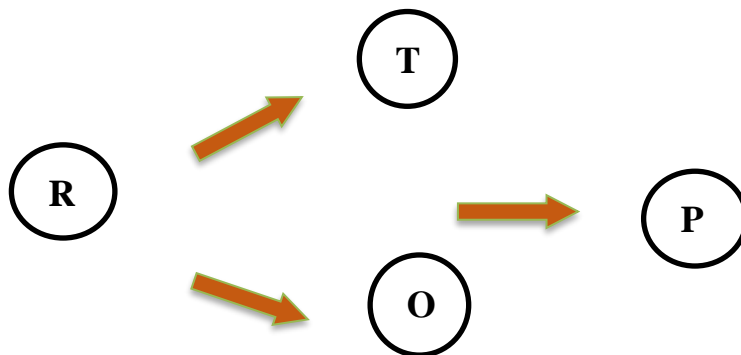
Es **propositiva** que sugiere la implementación de un sistema de control interno para aumentar la eficacia en la administración del Hospital de Apoyo N° I “Santiago Apóstol Utcubamba”.

### **Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es No experimental y Transversal.

Según Balestrini (2013), Una investigación no experimental consiste en observar los fenómenos en su entorno natural, sin intervenir deliberadamente en las variables (p. 132).

El diseño de investigación es no experimental debido a que se observarán los hechos en su contexto real, sin manipulación, en el contexto del Hospital de Apoyo N° I “Santiago Apóstol Utcubamba”. Esto es parte de la preparación para sugerir un sistema de control interno para optimizar la administración. Además, se clasifica como un estudio transversal porque los datos se recolectaron en un único momento y en un periodo determinado.



#### **Dónde:**

R = Realidad del hospital de Apoyo N° I “Santiago Apóstol Utcubamba”.

O = Observación de problema

T = Teoría

P = Propuesta para la mejora

## 2.2. Población y Muestra

### Población

La población objeto de estudio en este proyecto de investigación abarca a todos los empleados que trabajan en los departamentos administrativos del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba” en Bagua Grande. Este grupo está compuesto por un total de 18 colaboradores, según se detalla a continuación:

Cargo	Cantidad
Director	01
Administrador	01
Recursos Humanos	01
Logística / Tesorería	01
Caja	01
Coordinador de Área Seguros	01
Coordinador Referencias y Contra Referencia	01
Choferes	03
Almacenero	01
Operadores Informáticos	06
Estadística	01

TOTAL:	18
--------	----

**Fuente:** Elaboración propia

### **Muestra**

La muestra es de tipo no probabilístico porque se considera el total de la población, es decir los 28 colaboradores del hospital de Apoyo N° 1 Santiago Apóstol Utcubamba.

### **Variables**

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>
Control Interno	Gestión Administrativa
<b>Según (Ayasta, et al. 2015). Definen a la variable independiente como factores o fenómenos que explican un fenómeno o causa, también es el atributo, propiedad o característica o el estímulo.</b>	<b>Según (Ayasta, et al. 2015). Definen la variable dependiente como fenómeno que se intenta explicar, es el efecto o consecuencia.</b>

**Fuente:** Elaboración propia



### 2.3. Operacionalización de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA/ INSTRUMENTOS
<b>CONTROL INTERNO</b>	Procedimientos y métodos adoptados por la organización de manera coordinada a fin de proteger sus inventarios contra pérdida, fraude o ineficiencia. Esta definición refleja que	Componentes de Control Interno	Estructura organizativa Control Interno	¿Usted cree que dentro de la clínica en general, se aplica un buen sistema de control interno?	Encuesta / Cuestionario  Análisis Documental / Guía de Análisis Documental
				¿Dentro del Hospital existe nivel jerárquico de funciones (MOF)?	
			Evaluación de Riesgos	¿El área de contabilidad tiene políticas, para la revisión y evaluación de riesgos con respecto a los tributos?	
				¿Cuenta la Clínica con personal calificado para registrar las operaciones contables?	
			Actividades de Control	¿Cuenta con una programación para las actividades diarias de la clínica?	
				¿Usted realiza planificación administrativa, tributaria y laboral?	
				¿La empresa cuenta con un sistema contable para registrar sus operaciones?	
			Información y Comunicación	¿Existe comunicación entre el área administrativa y control interno?	
				¿Realiza capacitaciones al personal para prevenir inconsistencias entre el personal del Hospital?	

	es salvaguardar los bienes de la entidad.			¿Usted pide reportes semanales o mensuales al área de administración de las operaciones que se realiza en el Hospital?	
				¿Usted realiza control y supervisión constante del manejo administrativo que se lleva a cabo dentro del Hospital?	
				Eficiencia de Control Administrativo ¿Cuenta el Hospital con un área interna de Control Institucional que mida la eficiencia de la gestión administrativa?	
		Control Previo Simultaneo y posterior	Eficacia de control Administrativo	¿Cuenta el Hospital con un área interna de Control Institucional que mida la Eficacia de la gestión administrativa?	

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA/ INSTRUMENTOS
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	La gestión administrativa es un proceso por el cual	Planeación	Misión	¿Cuenta con una misión la gestión administrativa del Hospital?  ¿Se basa en fundamentos la misión la gestión administrativa del Hospital?	Entrevista/Guía de Entrevista  Análisis Documental /

<p>una empresa mantiene en entorno a lo que se está trabajando y con el fin lograr es que los colaborados cumplan eficazmente las metas trazadas por la organización.</p>		Objetivos	<p>¿Considera que con el uso de un sistema de control interno optimizaría la gestión Administrativa del Hospital?</p> <p>¿Está de acuerdo en definir procedimientos dentro del Sistema de Control Interno para alcanzar los objetivos establecidos por la administración del Hospital?</p>	<p>Guía de Análisis Documental</p>
		Políticas	<p>¿Considera que las políticas miden el desempeño de lo planificado por la gestión administrativa del Hospital?</p> <p>¿Se aplican políticas estratégicas que ayuden a obtener un buen desempeño en el Hospital?</p>	
	Organización	Organización Formal	<p>¿Para el funcionamiento del Hospital se cumplió con todos los permisos necesarios para su respectivo funcionamiento?</p>	
		Organización Informal	<p>¿Cree que el Hospital ha incurrido en alguna infracción a lo largo de su operatividad?</p>	
	Dirección	Motivación	<p>¿Considera que existen algunos incentivos que motiven el trabajo del personal del Hospital?</p>	
			<p>¿Existen medidas estratégicas que motiven el rendimiento laboral dentro del Hospital?</p>	
		Comunicación	<p>¿Existe un sistema de comunicación que permita el desarrollo de buenas relaciones interpersonales entre todo el personal del Hospital?</p>	

			¿Cree que a través de la comunicación se logra a cumplir con los objetivos básicos para un buen desempeño de la gestión administrativa del Hospital?
		Desempeño	¿Cree que se cuenta con los factores necesarios para dar cumplimiento a las tareas encomendadas en el Hospital?  ¿Considera que en el Hospital se logra cumplir con las metas trazadas en un plazo determinado?
		Correcciones	¿Se ha modificado en algún momento la planificación inicial del Hospital?

**Fuente:** Elaboración propia

## **2.4. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos**

### **Abordaje Metodológico**

**Método Inductivo.** Utilizaré este método para llegar a conclusiones generales mediante el análisis de la muestra, utilizando un enfoque analítico-sintético.

**Método Descriptivo.** Voy a detallar las variables, factores, cualidades y atributos presentes en nuestra población de estudio.

**Método analítico.** Utilizaré este método para examinar tanto la información primaria como secundaria, con el fin de llegar a conclusiones y resultados relacionados con los indicadores, dimensiones y variables incluidas en este estudio.

### **Técnicas de recolección de datos**

**La encuesta.** Para la recogida de información se utilizarán métodos de representación estadística, ya que es capaz de estandarizar los datos, facilitando su procesamiento computacional y generalización.

**Bibliográficas.** Esta técnica se empleará para obtener información secundaria que abarca antecedentes, el marco teórico y otros aspectos relevantes de las variables que son objeto de estudio.

### **Instrumentos de recolección de datos**

**Ficha entrevista:** Utilizaré una entrevista de preguntas que estará aplicada a 18 trabajadores (muestra).

**Fichas bibliográficas** para registrar la información secundaria revisada

## **2.5. Procedimiento para la Recolección de datos**

Para este procedimiento se tiene en cuenta lo siguiente:

**Selección de la población y muestra,** en este caso, se eligieron específicamente los empleados del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba” en Bagua Grande que serán encuestados, datos fundamentales para este estudio.

**Elección de las técnicas e instrumentos,** Se ha elegido un programa de análisis para este propósito; se utilizarán el software estadístico SPSS y Microsoft Excel para tabular y generar tablas y gráficos a partir de los datos recolectados de la muestra seleccionada para este estudio.

Se procederá a evaluar la fiabilidad y precisión del instrumento de medición mediante el uso del coeficiente alfa de Cronbach como técnica para determinar su consistencia interna.

La verificación y tabulación de la información implica examinar los datos después de aplicar el instrumento a la muestra. Posteriormente, se utilizará el software de análisis correspondiente (SPSS 20) y se exportarán los datos obtenidos a formato Excel para generar los gráficos necesarios.

Análisis e interpretación de los datos recogidos mediante el instrumento de recolección.

Los instrumentos utilizados para recolectar datos fueron diseñados conforme a la operacionalización de las variables por parte de la investigadora, incluyendo los indicadores y dimensiones necesarios para llevar a cabo este estudio.

### **Análisis estadístico e interpretación de los datos**

Se utilizarán tecnologías científicas para procesar los datos, utilizando el programa Microsoft Excel 2020 para llevar a cabo los procedimientos necesarios.

Los resultados de la aplicación de las herramientas de recolección de datos a la muestra de investigación se tabularán y se mostrarán gráficamente utilizando programas de análisis, específicamente el programa estadístico Microsoft Excel.

## **2.6. Principios éticos**

Se realizará un análisis exploratorio de los datos después de aplicar el instrumento a la muestra. Posteriormente, se utilizará un programa de análisis para procesar los datos extraídos de Excel y se generarán gráficos correspondientes. La información se presentará en forma de tablas y gráficos que mostrarán datos cuantitativos con precisión porcentual.

**Transparencia de la Información.** La información obtenida se analizó sin realizar modificaciones, observándola en su entorno natural original.

Se llevaron a cabo evaluaciones, diagnósticos y propuestas para implementar un sistema de control de inventario destinado a mejorar la gestión administrativa del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba” en Bagua Grande.

**Valores empresariales.** Los valores son evaluaciones éticas que hacemos sobre situaciones reales o ficticias, basadas en su utilidad tanto a nivel personal como social. Se promueve constantemente la importancia de la honestidad y la solidaridad.

## **2.7. Criterios de Rigor científico**

### **Fiabilidad**

La fiabilidad se relaciona con la capacidad de repetir estudios, lo que significa que si un investigador utiliza los mismos métodos o estrategias para recolectar datos que otro, obtendrá resultados comparables.

### **Validez**

La validez se refiere a la correcta interpretación de los resultados, proporcionando un sustento fundamental para la investigación. Este criterio añade valor al trabajo de investigación al garantizar que los resultados sean validados por expertos en la materia.



## CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1. Resultados de tablas y gráficos.

#### Control interno

Tabla 1 Control Interno

#### Aplica sistema de control interno en el Hospital

¿Usted cree que dentro del Hospital en general, se aplica adecuadamente el sistema de control interno?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	84.0%
Casi nunca	3	16.0%
Siempre	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

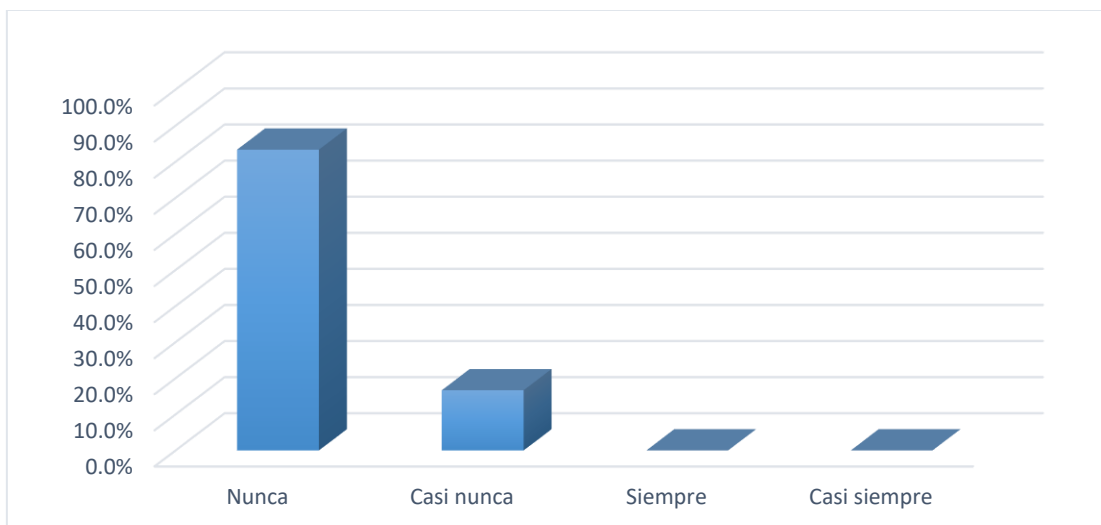


Figura 1: Aplica sistema de control interno en el Hospital

En la Tabla 1 y Figura 1, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 84% señalan que Nunca se aplica un buen sistema de control interno dentro del Hospital y el 16% indican que Casi Nunca se llega aplicar un sistema de control interno en la Hospital. Información que es útil para considerar en la discusión y resultados.

**Existe Nivel jerárquico de funciones en el Hospital**

Tabla 2 MOF  
¿Dentro del Hospital existe nivel jerárquico de funciones (MOF)?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Siempre	18	100.0%
Casi siempre	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

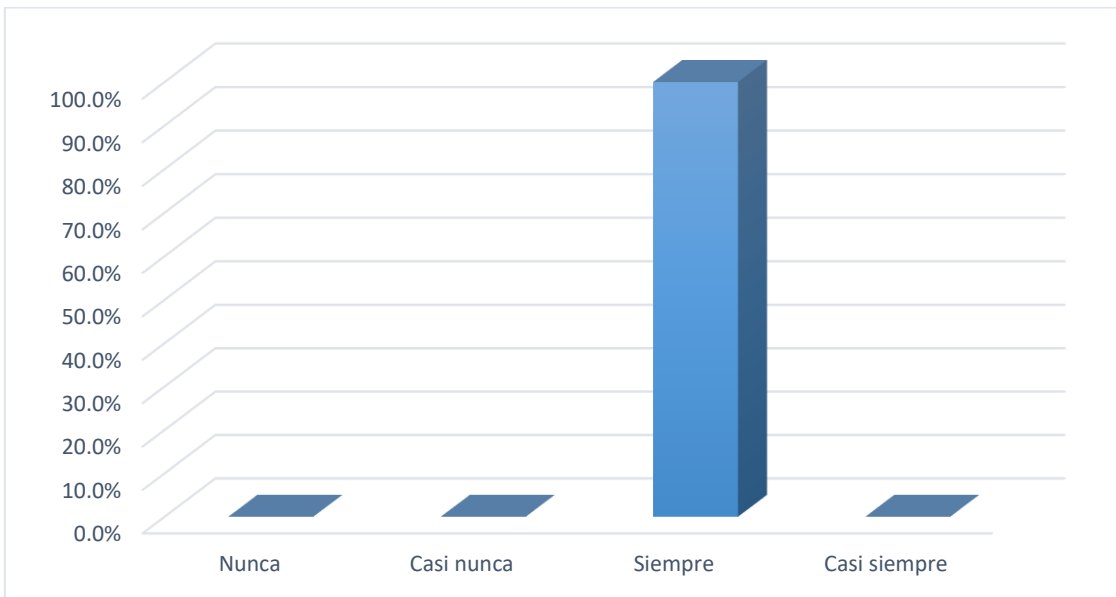


Figura 1: Nivel jerárquico de funciones en la Hospital

En la Tabla y Figura 2, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 100% señalan que Siempre existe un nivel jerárquico de (MOF) dentro del Hospital. Dato para considerar para establecer un sistema de control interno.

### 3) Políticas para la revisión y evaluación de riesgos tributarios dentro del Hospital

Tabla 3 Tributos

¿El área de contabilidad tiene políticas, para la revisión y evaluación de riesgos con respecto a los tributos?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	43%
Casi nunca	10	57%
Siempre	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

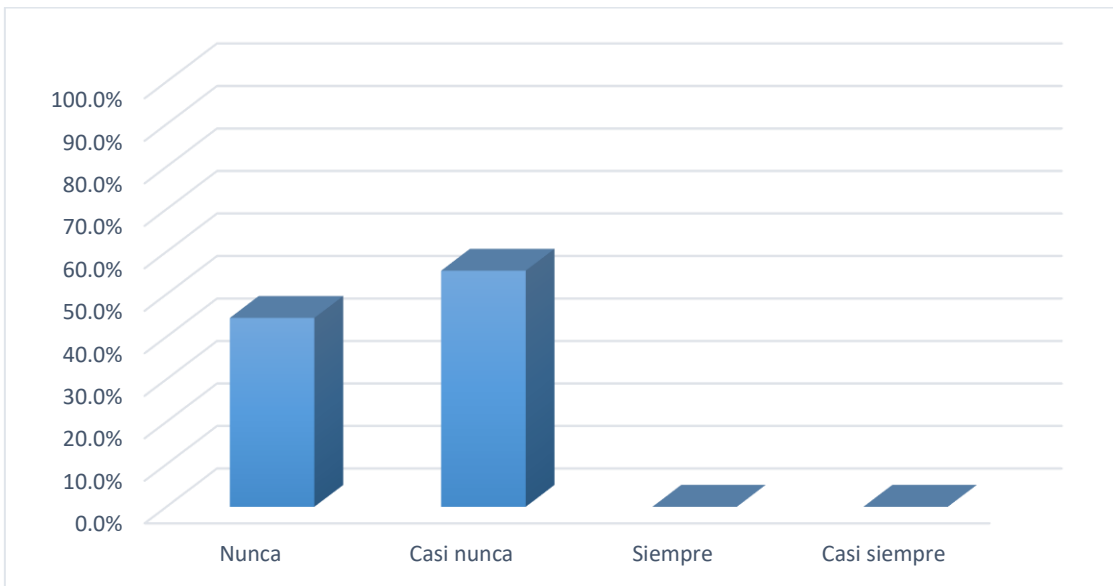


Figura 3: Políticas para la revisión y evaluación de riesgos tributarios del Hospital

En la Tabla y Figura 3, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 43% señalan que Nunca existen en el área de contabilidad políticas para la revisión y evaluación de riesgos con relación a los tributos emitidos y el 57% indican que Casi Nunca existen políticas para los riesgos tributarios. Este dato nos permite constatar que existe un nivel de informalidad interna con relación a la forma de manejar y administrar los procesos tributarios del Hospital de Apoyo.

#### 4) Personal calificado para procedimientos contables

Tabla 4 Operación Contable

¿Cuenta el Hospital con personal calificado para registrar las operaciones contables?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Siempre	8	46%
Casi siempre	10	54%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

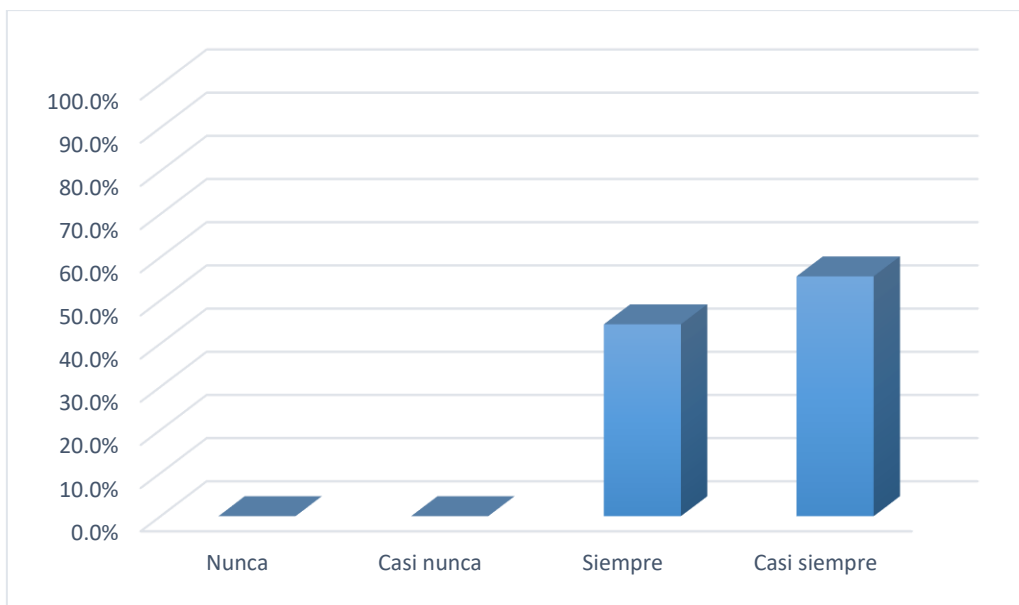


Figura 4: Personal calificado para procedimientos contables

En la Tabla y Figura 4, se nota que de la suma de las personas encuestadas el 54% indican que el Hospital Casi siempre cuenta con personal calificado para los procedimientos contables y el 46% indican que Siempre existe personal calificado para dichos procedimientos. Este dato nos permite conocer que internamente el área de contabilidad no tiene limitaciones para hacer sus funciones.

### 5) Programación de actividades diarias

Tabla 5 Programación

¿Cuenta con una programación para las actividades diarias del Hospital?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	42%
Casi nunca	10	58%
Siempre	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

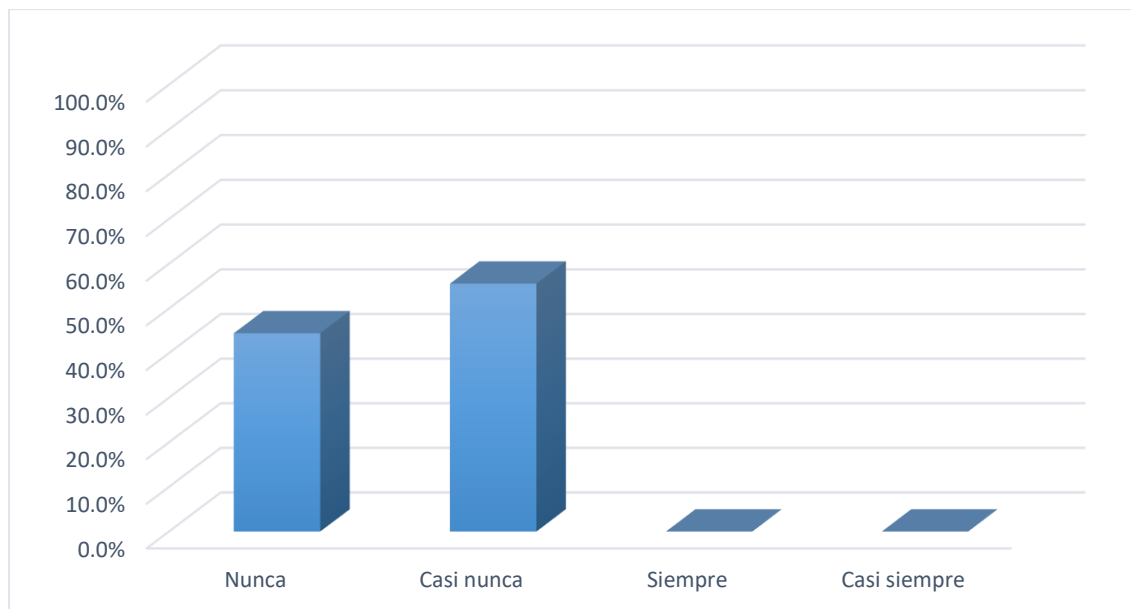


Figura 5: Programación de actividades diarias dentro del Hospital

En la Tabla y Figura 5, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 58% indican que Casi Nunca cuentan con una previa programación para las actividades diarias dentro del Hospital y el 42% señalan que Nunca hay una programación para las actividades diarias.

**Planificación administrativa, tributaria y laboral**

Tabla 6 Planificación tributaria y laboral

¿Usted realiza planificación administrativa, tributaria y laboral?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Siempre	18	100.0%
Casi siempre	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia.

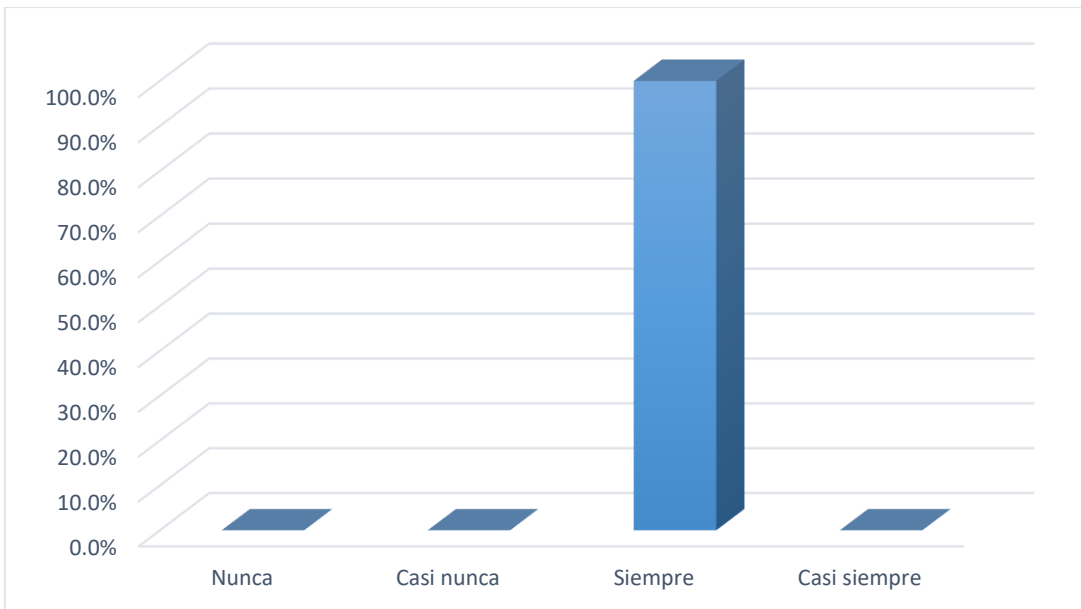


Figura 6: Planificación administrativa, tributaria y laboral

En la Tabla y Figura 6, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 100% indican que Siempre se realiza una planificación administrativa, tributaria en el Hospital. Estos datos nos muestran el nivel de planificación interna que tiene el Hospital para ver los aspectos administrativos y tributarios.

**Sistema contable para operaciones**

Tabla 7 Registro de Operaciones

¿La empresa cuenta con un sistema contable para registrar sus operaciones?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	100.0%
Casi nunca	0	0.0%
Siempre	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

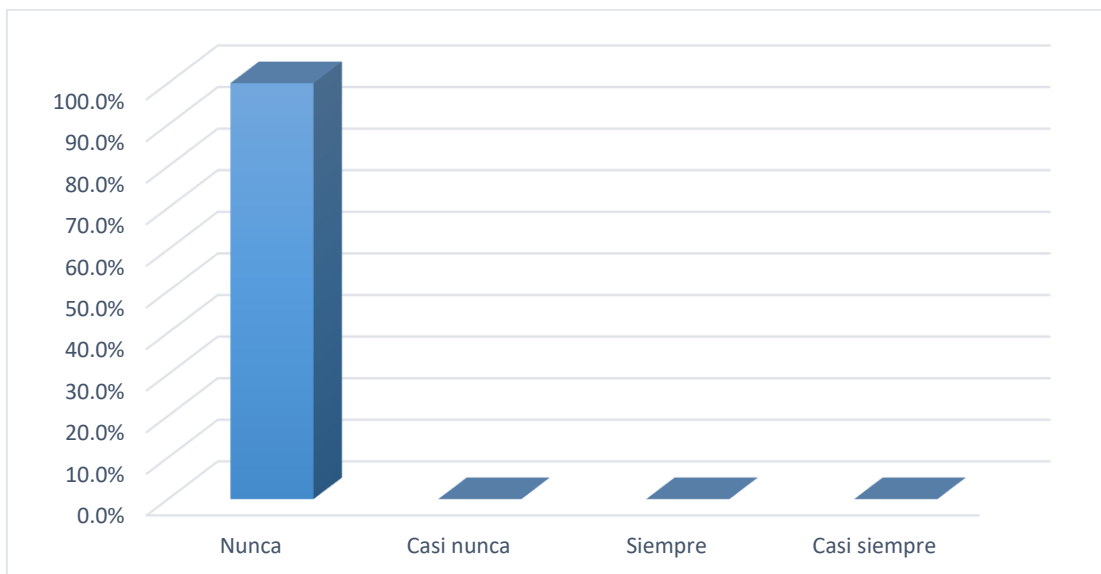


Figura 7: Sistema contable para registrar operaciones

En la Tabla y Figura 7, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 100% indican que el hospital Nunca tiene un adecuado sistema contable para registrar operaciones. Este dato nos hace constar que no existe un riguroso sistema contable para evitar las inconsistencias dentro del Hospital.

**Comunicación entre Administración y control interno**

Tabla 8 Control Interno

¿Existe comunicación entre el área administrativa y control interno?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	100.0%
Casi nunca	0	0.0%
Siempre	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

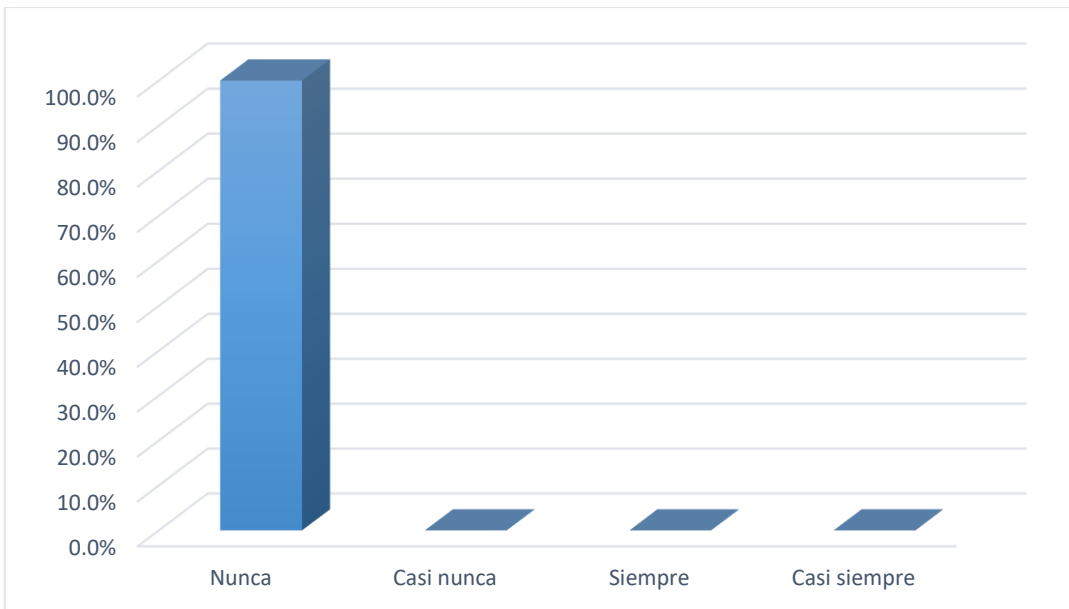




Figura 8: Comunicación entre el área administrativa y control interno

En la Tabla y Figura 8, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 100% indican que Nunca existe comunicación entre el área de administración y control interno. Dato que constata las limitaciones para hacer cumplir con las obligaciones de manera correcta.

### Capacitación personal para prevenir inconsistencia

Tabla 9 Personal del Hospital

¿Realiza capacitaciones para prevenir inconsistencias entre el personal del Hospital?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	41%
Casi nunca	10	59%
Siempre	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

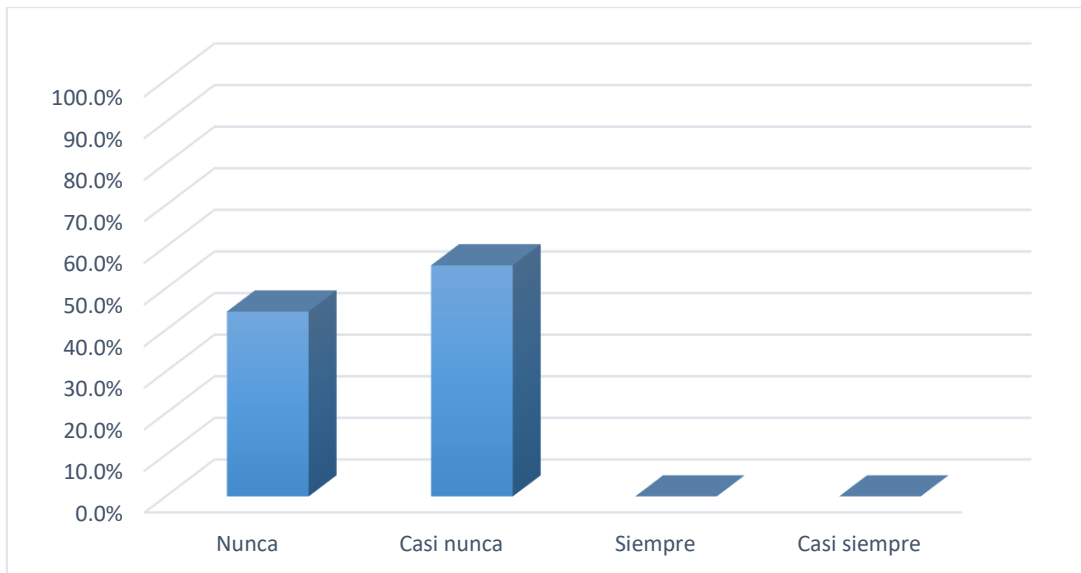


Figura 9: Capacitación personal para prevenir inconsistencia

En la Tabla y Figura 9, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 59% indican que Casi nunca se realizan capacitaciones al personal para prevenir las inconsistencias en el Hospital y el 41 % indican que Nunca es capacitado el personal. Datos que corroboran los anteriores resultados, no existe un control riguroso para evitar las inconsistencias entre personal.

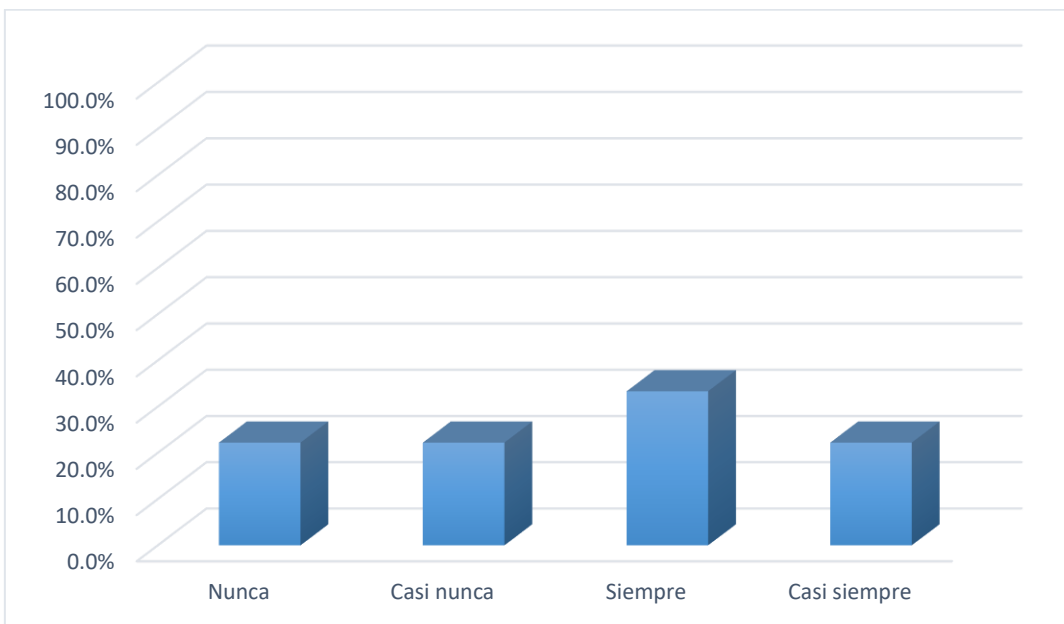
### Reportes de operaciones

Tabla 10 Operaciones que se realizan

¿Usted pide reportes semanales o mensuales al área de administración de las operaciones que se realiza en el Hospital?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20%
Casi nunca	4	20%
Siempre	6	40%
Casi siempre	4	20%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia



## Figura 10: Reportes de operaciones

En la Tabla y Figura 10, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 40% indican que Siempre se piden reportes semanales o mensuales de las operaciones en administración y el 20% indican que Nunca se pide reportes. El dato es elemental, ya que permite constatar si existe o no un seguimiento permanente a los procesos internos del Hospital.

### Control y supervisión

Tabla 11 Control y supervisión

¿Usted realiza control y supervisión constante del manejo administrativo que se lleva a cabo dentro del Hospital?

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Siempre	15	90%
Casi siempre	3	10%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

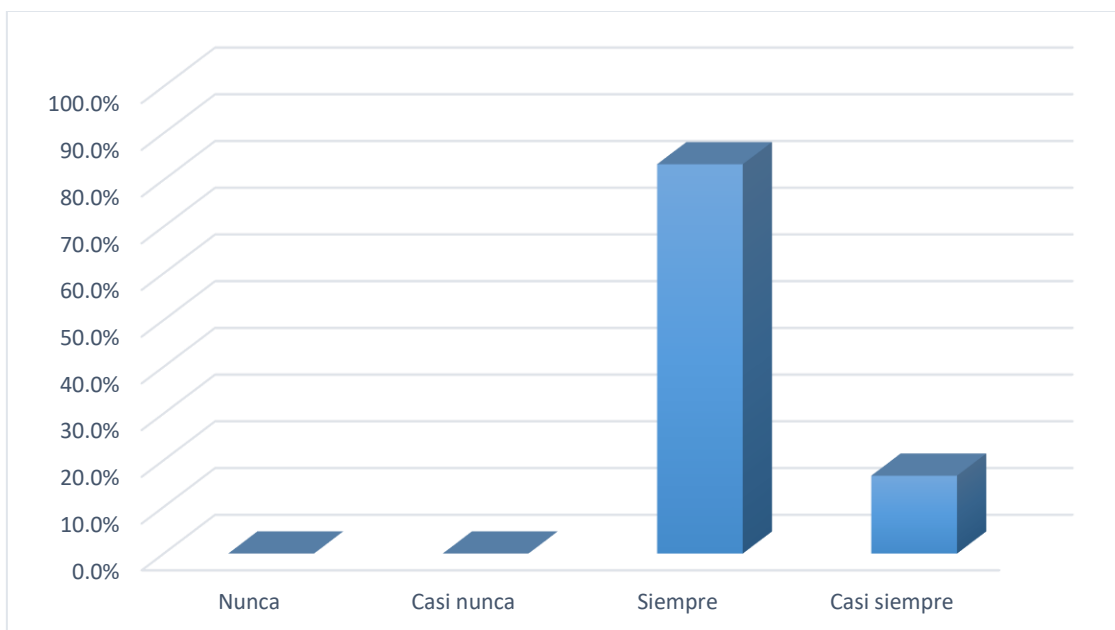


Figura 11: Control y Supervisión

En la Tabla y Figura 11, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 90 % indican que Siempre existe un control y supervisión del manejo administrativo dentro del Hospital y los otros 10% indican que Casi siempre existe dicho control. Dato que constata que en este caso si existe un control sistemático interno del Hospital para los aspectos administrativos.

### Área interna de Control Institucional

Tabla 12 Control Institucional

¿Cuenta el Hospital con un área interna de Control Institucional que mida la eficiencia de la gestión administrativa?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	100.0%
Casi nunca	0	0.0%
Siempre	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

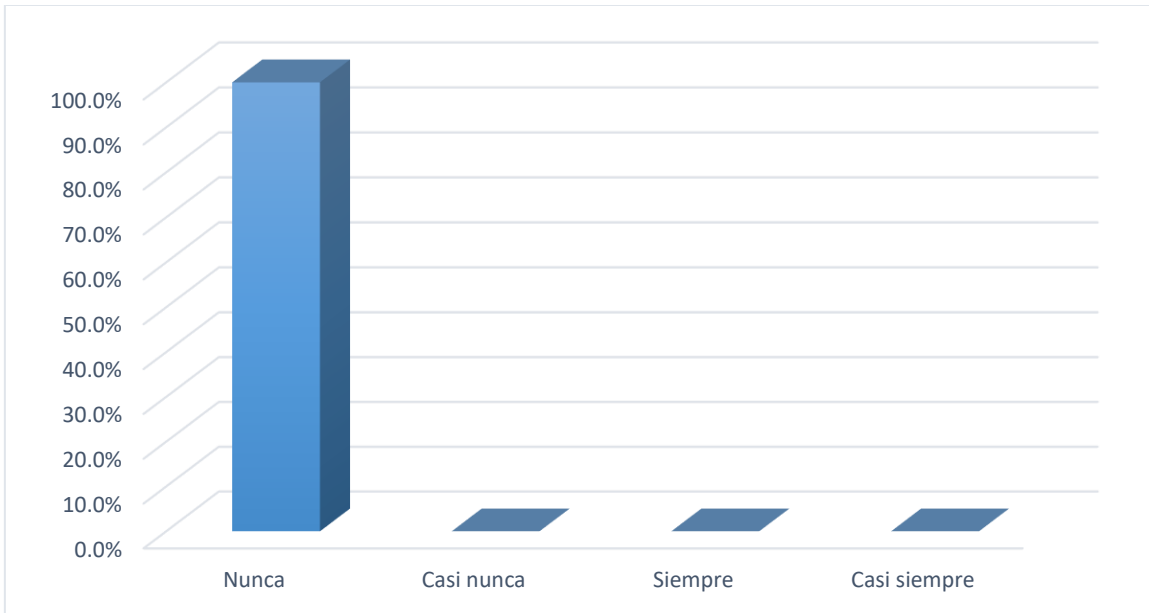


Figura 12: Área interna de Control Institucional

En la Tabla y Figura 12, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 100% indican que Nunca existe un área interna de control institucional que mida la eficiencia de la gestión administrativa. Dato que constata que en el Hospital no existe un área de control institucional para los aspectos administrativos.

### Control Interno Permanente

Tabla 13 Control interno permanente

¿Cree usted que el Hospital debe tener un Control Interno Permanente?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Siempre	10	59%
Casi siempre	8	41%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

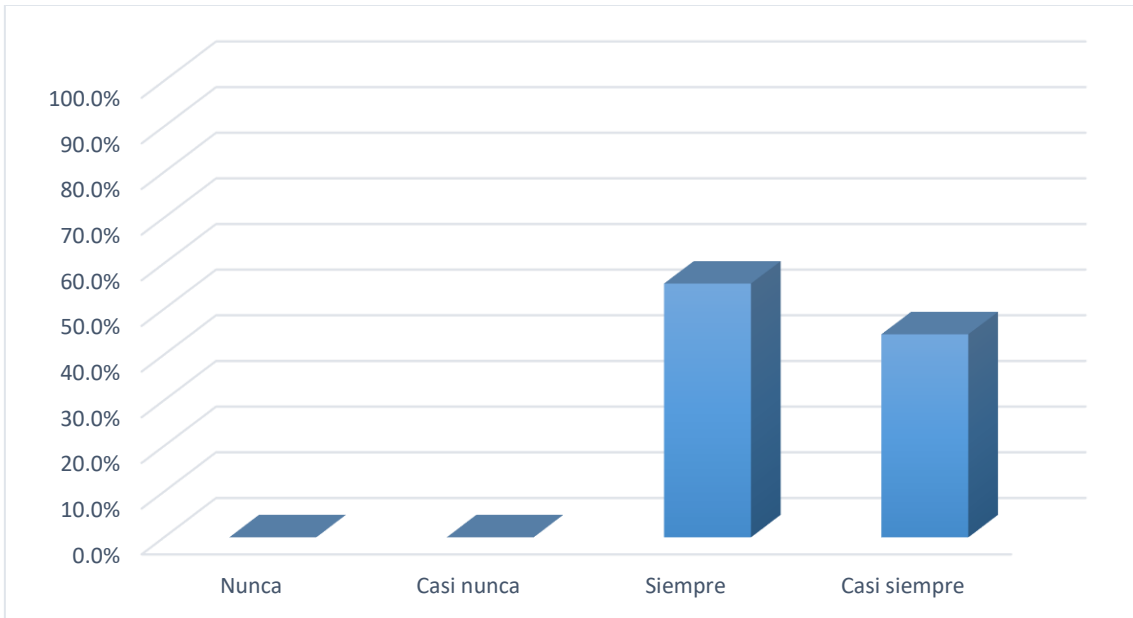


Figura 13: Control Interno Permanente

En la Tabla y Figura 13, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 59% indican que Siempre debería existir un control interno permanente dentro del Hospital y el 41% indican que Casi siempre debería existir dicho control. Este resultado indica que un control interno permanente sería lo más adecuado para el Hospital.

### Gestión Administrativa

#### Misión de gestión administrativa

Tabla 14 Gestión administrativa

¿Cuenta con una misión la gestión administrativa del Hospital?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Siempre	10	56%
Casi siempre	8	44%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

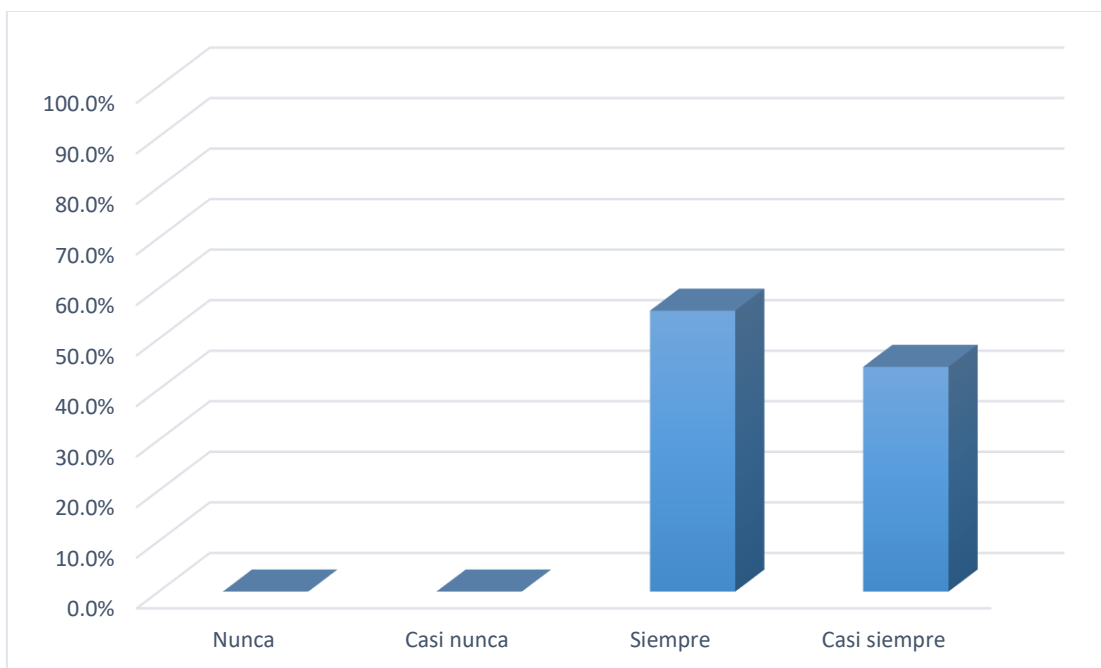


Figura 14: Misión de gestión administrativa

En la Tabla y Figura 14 se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 56% indican que Siempre ha contado con una misión la gestión administrativa del Hospital y el 44 % indican que Casi siempre se ha contado con dicha misión. Este resultado indica que si existe una misión en la gestión administrativa del hospital.

### Fundamentos de la misión de gestión administrativa

Tabla 15 misión del hospital

¿Se basa en fundamentos la misión la gestión administrativa del Hospital?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	8	44%
Siempre	0	0.0%
Casi siempre	10	56%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

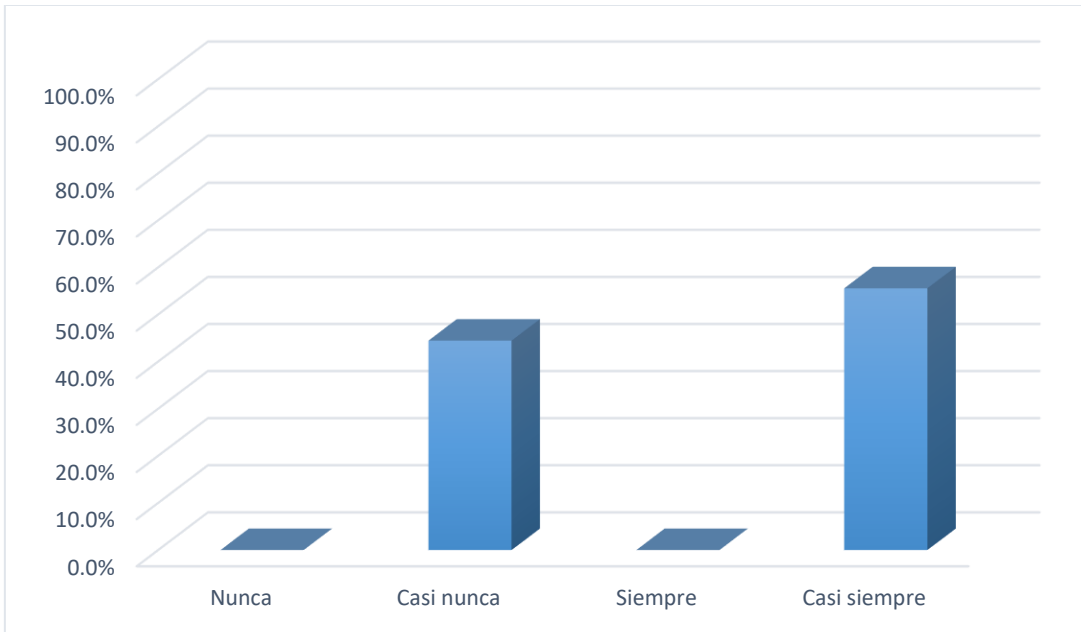


Figura 15: Fundamentos de la misión de gestión administrativa

En la Tabla y Figura 15, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 56% indican que Casi Siempre cuenta con fundamentos la misión de la gestión administrativa del Hospital y el 44% indican que Casi nunca se ha contado con dichos fundamentos en la misión.

### Optimización de la gestión administrativa

Tabla 16 optimización administrativa

¿Considera que con el uso de un sistema de control interno optimizaría la gestión Administrativa del Hospital?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Siempre	18	100.0%
Casi siempre	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

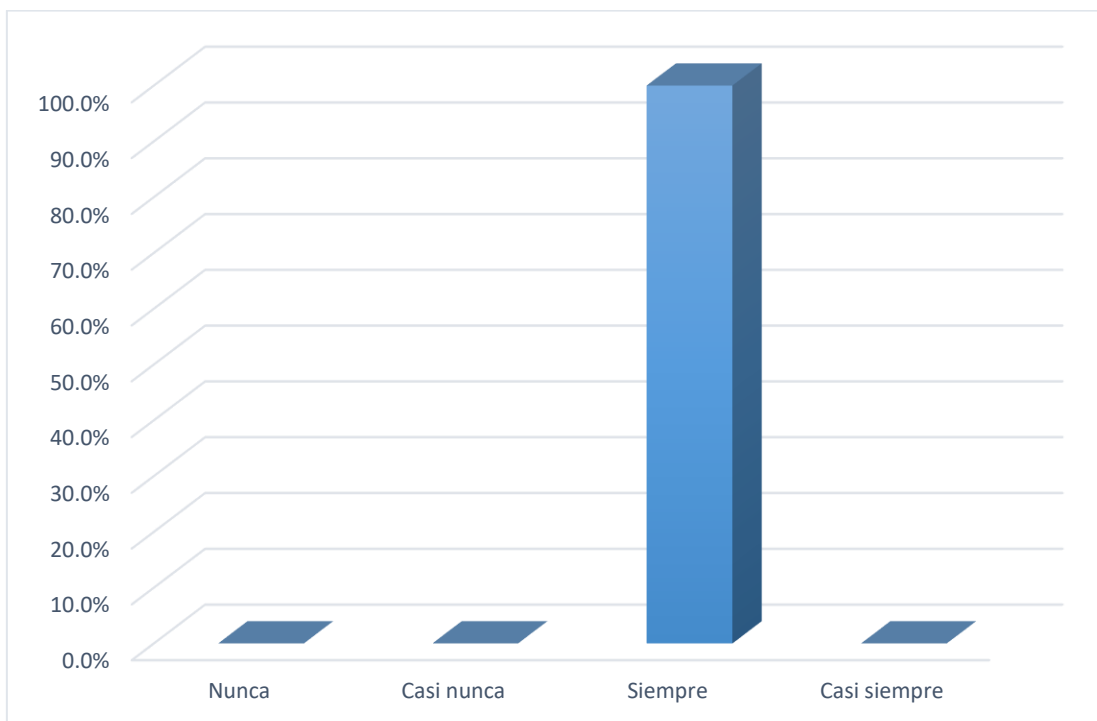


Figura 16: Optimización de la gestión administrativa

En la Tabla y Figura 16, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 100% indican que Siempre se optimizaría la gestión Administrativa del Hospital, con el uso de un sistema de control interno.

### **Establecimiento de pasos a seguir**

Tabla 17 paso para el control interno

¿Usted está de acuerdo en establecer pasos a seguir en el Sistema de Control Interno para lograr cumplir con los objetivos trazados por la Gestión administrativa del Hospital?

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Siempre	18	100.0%
Casi siempre	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

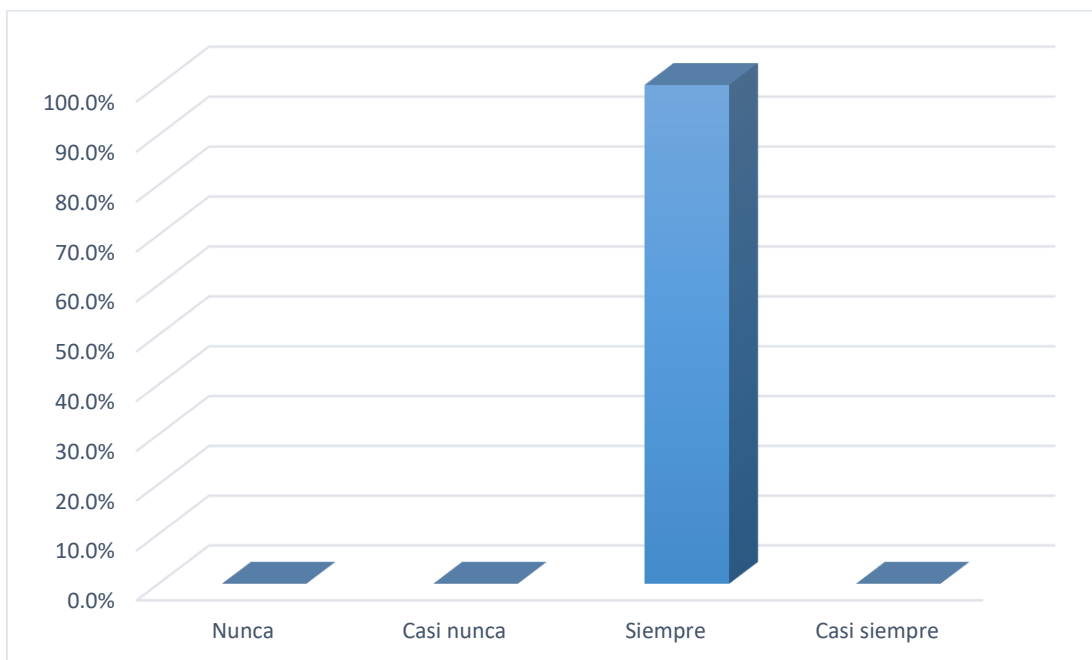


Figura 17: Optimización de la gestión administrativa

En la Tabla y Figura 17, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 100% indican que Siempre al implementar pasos a seguir en el Sistema de Control Interno se logrará cumplir con todos los objetivos trazados por la Gestión administrativa del Hospital

### Políticas de medición de desempeño

Tabla 18 Desempeño

¿Considera que las políticas miden el desempeño de lo planificado por la gestión administrativa del Hospital?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	3	17%
Siempre	3	17%
Casi siempre	12	66%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

### Figura 18: Políticas de medición de desempeño

En la Tabla y Figura 18, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 66% indican que Casi siempre las políticas miden el desempeño de lo planificado por la gestión administrativa del Hospital y el 17% considera que Casi nunca dichas políticas miden el desempeño de la planificación.

### Aplicación de políticas estratégicas

Tabla 19 políticas

¿Se aplican políticas estratégicas que ayuden a obtener un buen desempeño en el Hospital?

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Siempre	4	22%
Casi siempre	14	78%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

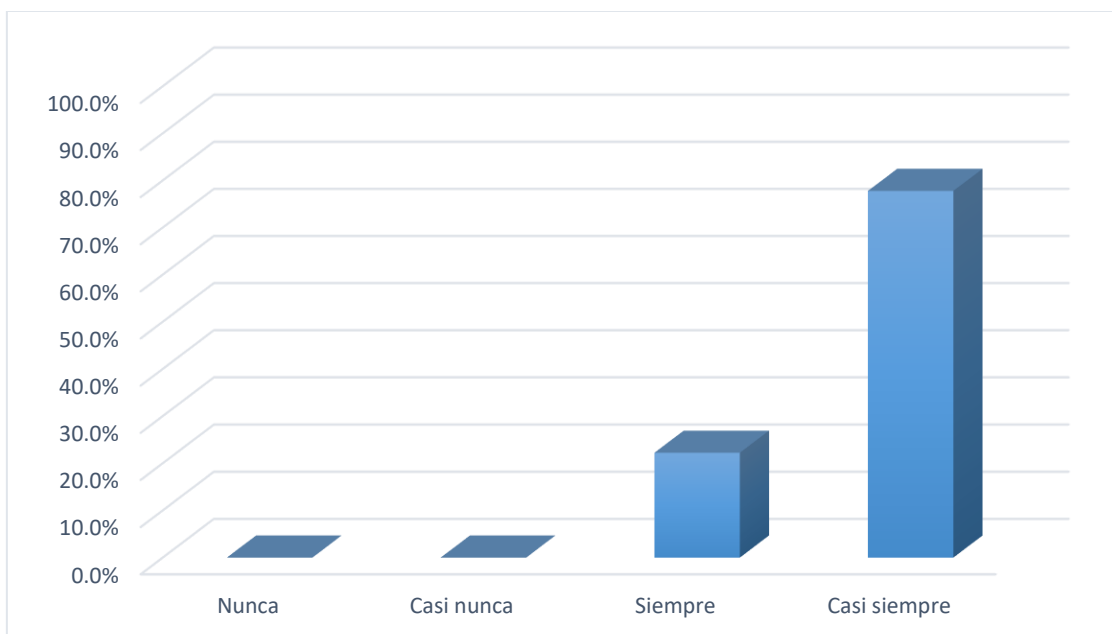


Figura 19: Aplicación de Políticas estratégicas

En la Tabla y Figura 19, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 78% indican que Casi siempre Implementar políticas estratégicas contribuye a lograr un alto rendimiento en el hospital y el 22% considera que Siempre la aplicación de dichas políticas ayuda a obtener un buen desempeño.

### Cumplimiento de los permisos de funcionamiento

Tabla 20 funcionamiento del hospital

¿Para el funcionamiento del Hospital se cumplió con todos los permisos necesarios para su respectivo funcionamiento?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Siempre	18	100.0%
Casi siempre	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

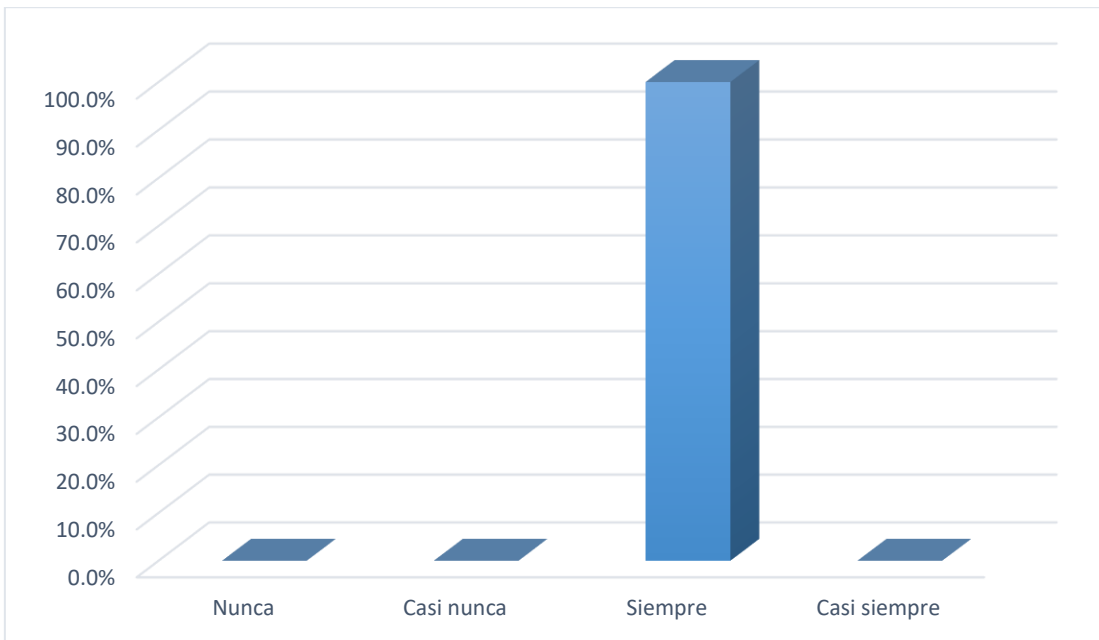


Figura 20: Cumplimiento de los permisos de funcionamiento

En la Tabla y Figura 20, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 100% indican que Siempre se ha cumplido con todos los permisos necesarios para el respectivo funcionamiento del Hospital.

### Infracción en operatividad de Hospital

Tabla 21 Infracciones

¿Cree que el Hospital ha incurrido en alguna infracción a lo largo de su operatividad?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	100.0%
Casi nunca	0	0.0%
Siempre	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

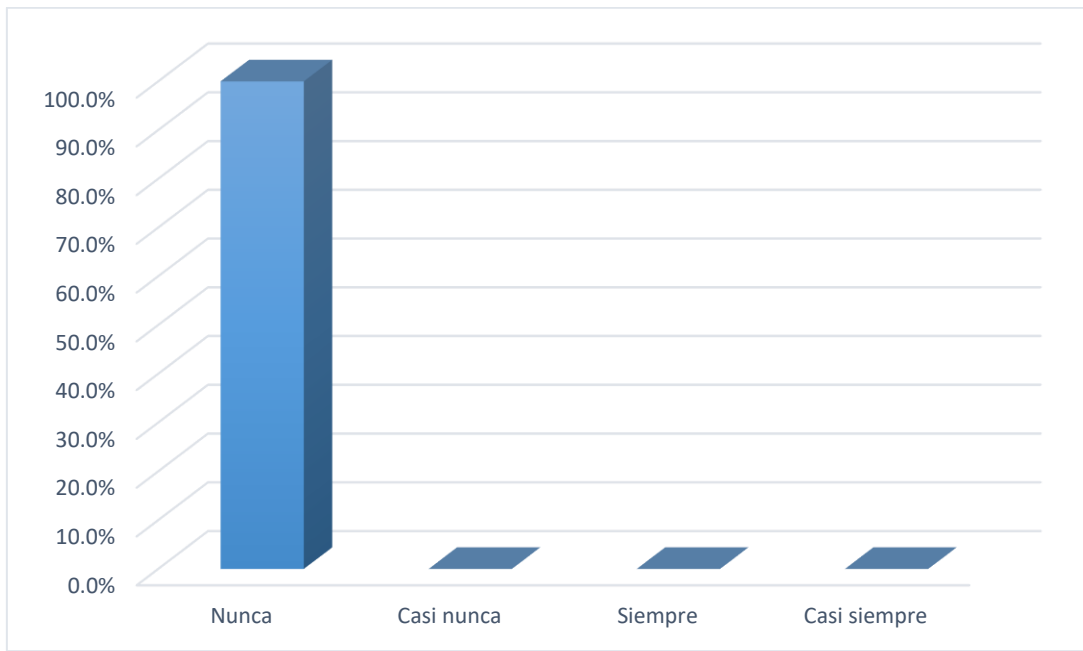


Figura 21: Infracción en operatividad de Hospital

En la Tabla y Figura 21, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 100% indican que Nunca se ha incurrido en alguna infracción a lo largo de la operatividad del Hospital

### **Incentivos para motivación del personal de Hospital**

Tabla 22 Motivación del personal

¿Considera que existen algunos incentivos que motiven el trabajo del personal del Hospital?

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	14	78%
Casi nunca	4	22%
Siempre	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%

Fuente: Encuesta de investigación- Elaboración Propia

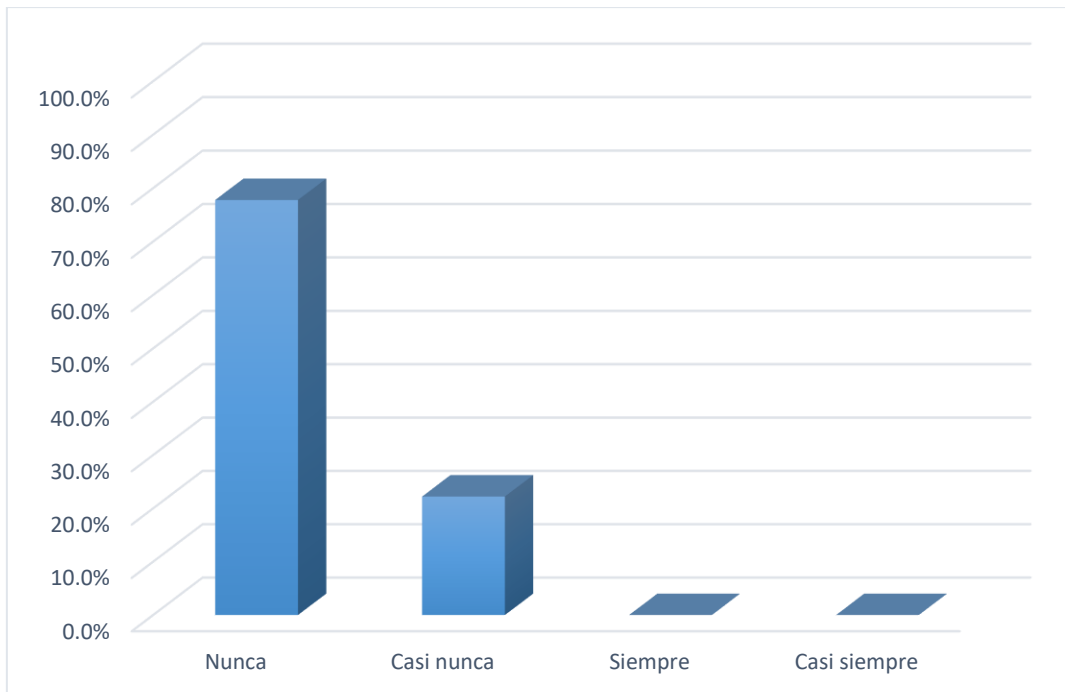


Figura 22: Incentivos para motivación de personal de Hospital

En la Tabla y Figura 22, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 78% indican que Nunca ha existido incentivos que motiven el trabajo del personal del Hospital y el 22% afirman que casi nunca existen incentivos en el Hospital.

### Medidas estratégicas que mejoren rendimiento laboral

Tabla 23 Rendimiento Laboral

¿Existen medidas estratégicas que motiven el rendimiento laboral dentro del Hospital?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	100.0%
Casi nunca	0	0.0%
Siempre	0	0.0%

Casi siempre	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

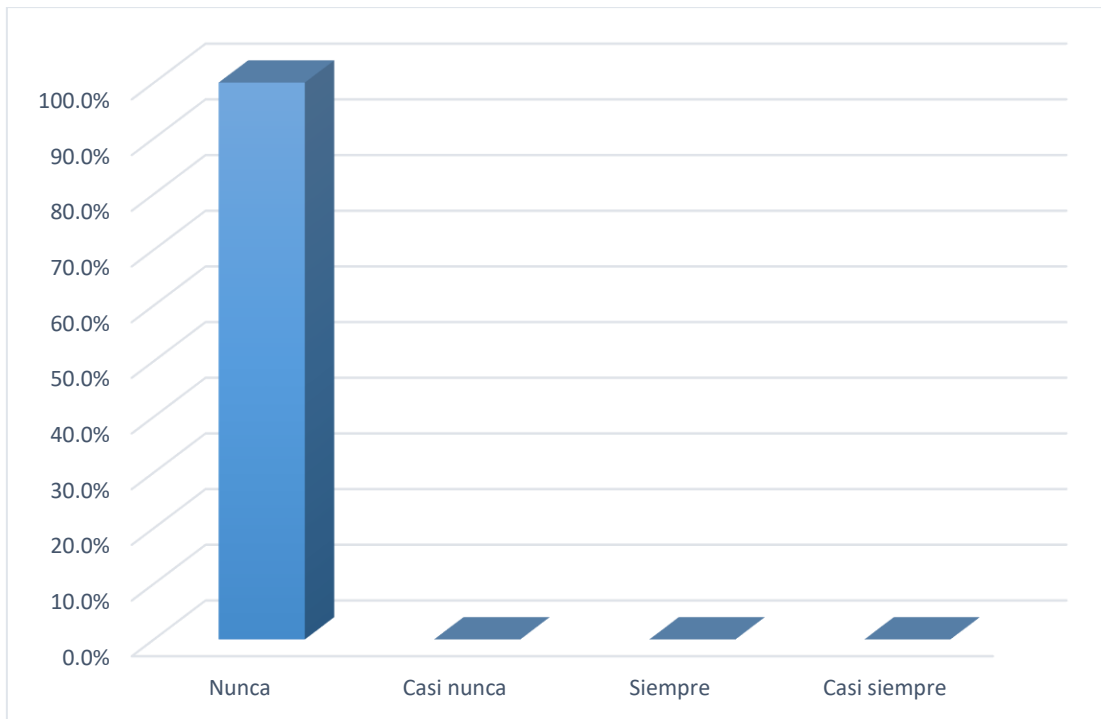


Figura 23: Medidas estratégicas que mejoren rendimiento laboral

En la Tabla y Figura 23, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 100% indican que Nunca han existido medidas estratégicas que motiven el rendimiento laboral dentro del Hospital.

### **Sistema de Comunicación**

Tabla 24 Sistema de Comunicación

¿Existe un sistema de comunicación que permita el desarrollo de buenas relaciones interpersonales entre todo el personal del Hospital?

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	8	44%
Casi nunca	10	56%



Siempre	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

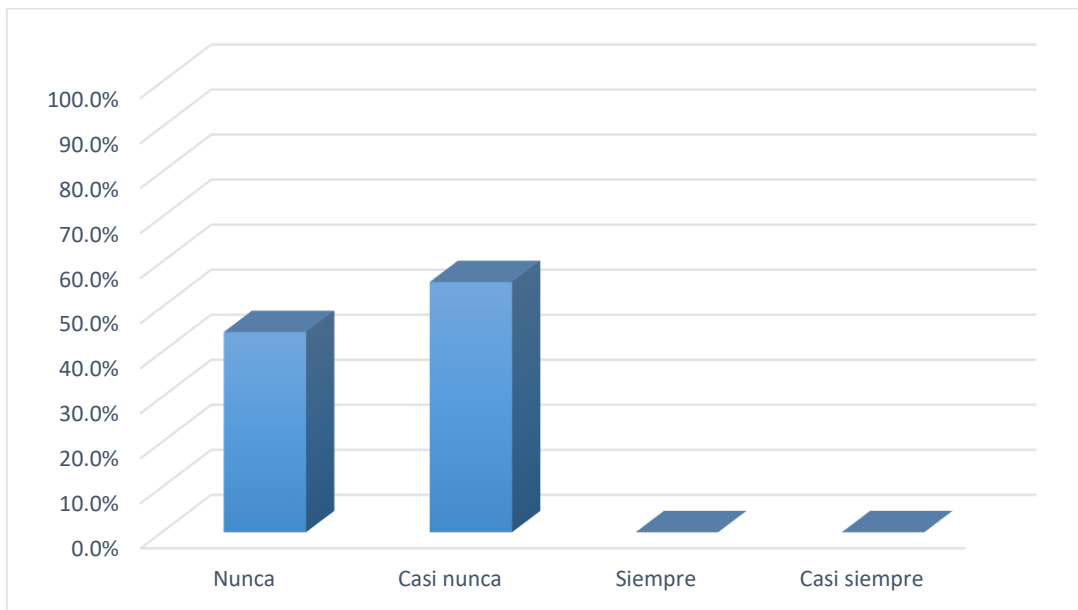


Figura 24: Sistema de Comunicación

En la Tabla y Figura 24, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 56% indicaron que casi nunca existe un sistema de comunicación que garantice buenas relaciones interpersonales entre todo el personal del hospital y el 44% afirma que Nunca ha existido un sistema de comunicación.

### Comunicación y logro de objetivos

Tabla 25 Logro de Objetivos

¿Cree que a través de la comunicación se logra a cumplir con los objetivos básicos para un buen desempeño de la gestión administrativa del Hospital?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%

Casi nunca	0	0.0%
Siempre	18	100.0%
Casi siempre	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

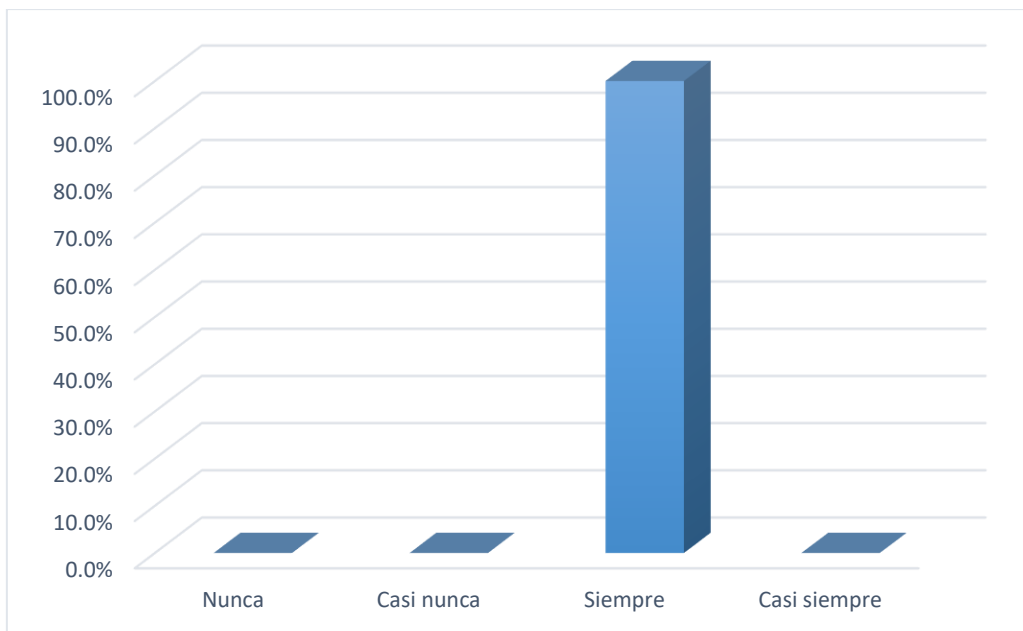


Figura 25: Comunicación y logros de objetivos

En la Tabla y Figura 25, se nota que de la suma de las personas encuestadas (100%) opinan que la comunicación siempre contribuye a alcanzar los objetivos básicos para un buen desempeño de la gestión administrativa del Hospital.

### Factores necesarios para cumplimiento de tareas

Tabla 26 Cumplimiento de tareas

¿Cree que se cuenta con los factores necesarios para dar cumplimiento a las tareas encomendadas en el Hospital?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	45%
Casi nunca	10	55%

Siempre	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

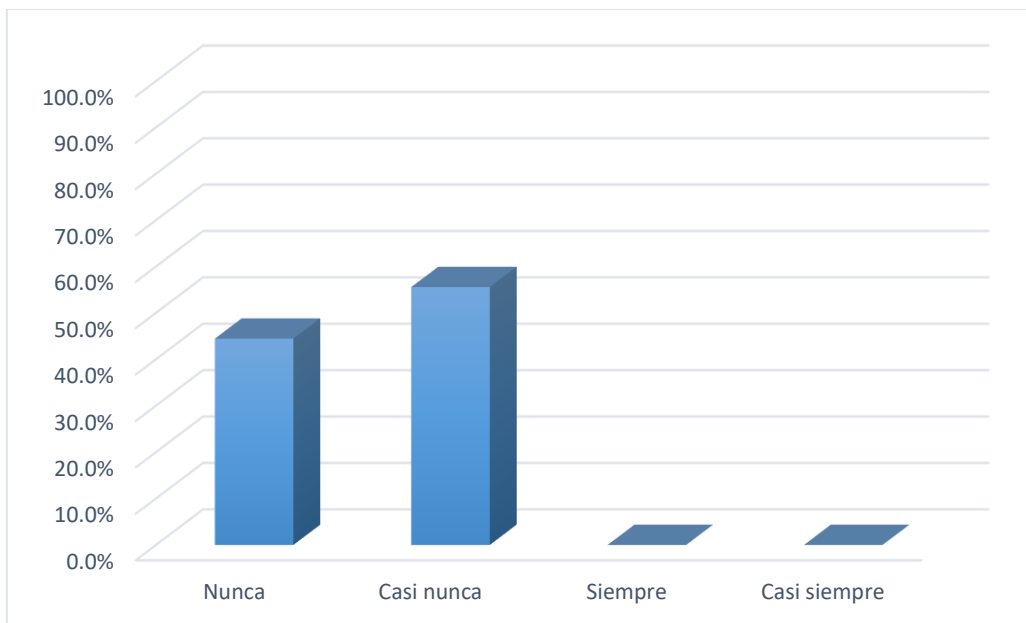


Figura 26: Factores necesarios para cumplimiento de tareas

En la Tabla y Figura 26, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 55% indican que Casi nunca se tienen los elementos requeridos para cumplir con las responsabilidades asignadas en el Hospital y el 45% afirma que Nunca se tiene los factores necesarios para cumplir con las metas.

### Cumplimiento de las metas en un plazo determinado

Tabla 27 metas

¿Considera que en el Hospital se logra cumplir con las metas trazadas en un plazo determinado?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	23%

Casi nunca	10	54%
Siempre	0	0.0%
Casi siempre	4	23%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

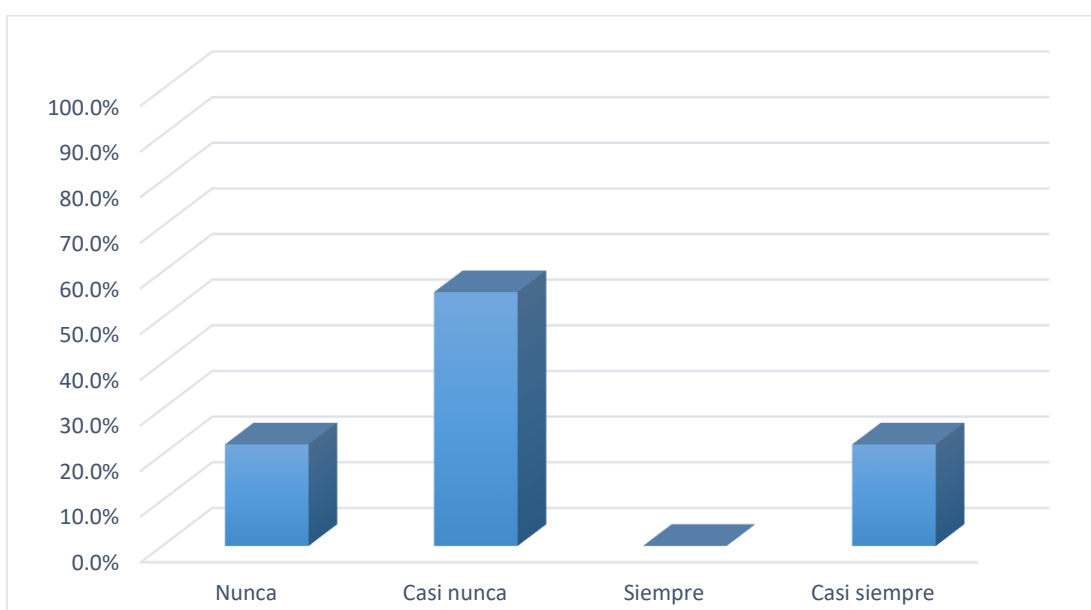


Figura 27: Cumplimiento de metas en un plazo determinado

En la Tabla y Figura 27, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 54% opinan que el Hospital rara vez alcanza las metas establecidas en un plazo determinado, mientras que el 23% indica que esto ocurre casi siempre.

### **Modificación de la planificación inicial del hospital**

Tabla 28 Planificación

¿Se ha modificado en algún momento la planificación inicial del Hospital?

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
-------------------	-------------------	-------------------

Nunca	4	22%
Casi nunca	6	34%
Siempre	4	22%
Casi siempre	4	22%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de investigación- Elaboración Propia

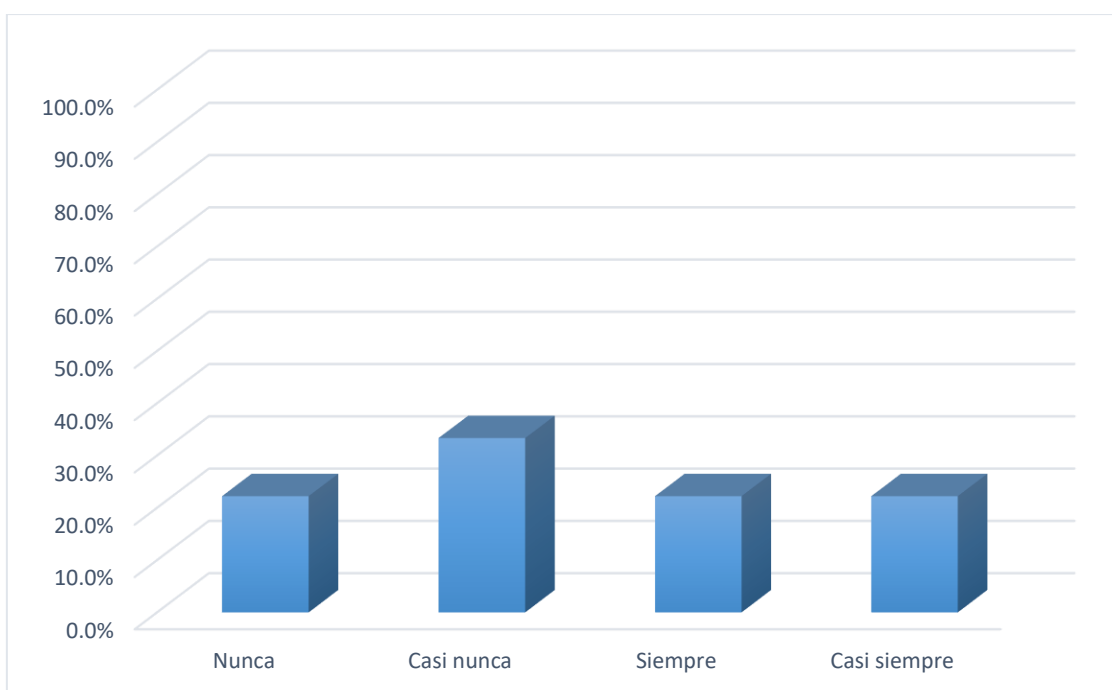


Figura 28: Modificación de la planificación inicial del hospital.

En la Tabla y Figura 28, se nota que de la suma de las personas encuestadas, el 34% consideran que Casi nunca se ha modificado en la planificación inicial del Hospital y el resto 22% considera siempre se ha modificado la planificación inicial del Hospital.

### **3.2. Discusión de resultados.**

El objetivo de este estudio fue introducir un sistema de control interno para mejorar la administración del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua Grande, en 2018. Para lograr esto, se evaluó la gestión administrativa actual y el sistema de control interno, con el fin de establecer estrategias preventivas para evitar inconsistencias en el funcionamiento del hospital.

Se parte de una primicia que engloba toda la investigación desde una evaluación general de la Clínica: al interior del Hospital, específicamente en el área contable administrativa, no existe o no tiene un buen sistema de control interno como resultado (83.3%); esta carencia eleva el riesgo de contraer inconsistencia en las obligaciones diarias y por ende condicionar el normal desarrollo de las actividades del Hospital

A pesar de no contar con un sistema de control interno, siempre que disponga de un Manual de Organización y Funciones (100%) el cual permite conocer con precisión los roles y funciones que realiza el personal del Hospital, aunque en la actualidad no se está teniendo muy en cuenta. En lo que respecta, al área de contabilidad no tiene definida las políticas que permitan evaluar y revisar los procedimientos y riesgos de las obligaciones tributarias (55.6%). Pero si cuenta con personal calificado (55.6%) para el registro de las operaciones contables. En lo que respecta a las operaciones diarias no se cuenta con una programación de estas (55.6%).

Adicionalmente, siempre ha existido una planificación administrativa, tributaria y laboral (100%), pero no se cuenta con un adecuado sistema contable (100%) que ayude a registrar las operaciones del Hospital.

Los niveles de comunicación entre el área administrativa y control interno nunca se dan de manera fluida (56%), esto debido a que no existen capacitaciones que ayuden a mejorar esta inconsistencia (55.6%). Respecto a los reportes semanales y mensuales no siempre son solicitados por el responsable del Hospital o el Contador (33.3%).

Con relación a las inconsistencias si existe un previo control y supervisión constante del manejo administrativo que se lleva a cabo dentro del Hospital (83.3%); el personal afirma que el Hospital no cuenta con un área interna de Control Institucional (100%) que mida la eficiencia de la gestión administrativa, si cumplen con exigir, por tal motivo consideran indispensable implementar un sistema de control interno permanente (55.6%).

En lo referente a la actual gestión administrativa del Hospital, si se cuenta con una misión (55.6%), y está casi siempre (55.6%) se basa en previos fundamentos, el uso de un sistema de control interno apuntaría a optimizar la gestión Administrativa del Hospital (100%), y a través de pasos a seguir se lograría cumplir con los objetivos trazados (100%), a la vez consideran que las políticas medirían el desempeño de lo planificado (66.7%), consideran además que la aplicación de políticas estratégicas casi siempre (77.8%) ayudaría a obtener un buen desempeño. En lo referente al funcionamiento del Hospital siempre (100%) se ha cumplido con todos los permisos necesarios, por lo tanto, nunca (100%) se ha incurrido en alguna infracción a lo largo de su operatividad,

El personal del Hospital reporta que no ha habido incentivos que motiven su trabajo (77.8%), ni medidas estratégicas que impulsen el rendimiento laboral (100%). Además, indican que rara vez existe un sistema de comunicación que fomente buenas relaciones interpersonales entre el personal (55.6%). Sin embargo, destacan que la comunicación siempre contribuye a cumplir con los objetivos básicos de la gestión administrativa (100%). También señalan que casi nunca se disponen de los recursos necesarios para completar las tareas asignadas en el Hospital (55.6%), y que es poco frecuente alcanzar las metas establecidas en un plazo determinado (55.6%). Finalmente, mencionan que rara vez se ha modificado la planificación inicial del Hospital (33.3%).

### **3.3. Propuesta De Investigación**

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DE APOYO I “SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA” BAGUA GRANDE - 2018

#### **FUNDAMENTO**

"Proporcionamos un plan de acción para el HOSPITAL DE APOYO I “SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA”. Este documento servirá como una herramienta para fortalecer la organización mediante la implementación de actividades identificadas como prioritarias, utilizándolo como guía principal."

La base legal, el Manual de Organización y Funciones (MOF) y la reseña histórica del HOSPITAL DE APOYO I “SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA” se consideran como una iniciativa estratégica para mejorar la estructura organizativa y la planificación del hospital. Esto implica utilizar eficazmente los recursos y tecnologías disponibles para incrementar la eficiencia y la productividad. Este esfuerzo cuenta con el respaldo del Director del Hospital, quien reconoció



la urgencia de fortalecer el control interno en la administración. Se espera que este trabajo sea aprovechado para contribuir al desarrollo sostenido del hospital, sabiendo que construir una organización sólida requiere esfuerzo y apoyo continuo de todo el personal de salud involucrado.

### **OBJETIVO GENERAL**

Consolidar al hospital de apoyo I “SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA”, en la Ciudad de Bagua Grande, en coordinación con los directivos del mismo, realizando actividades que fomenten la mejora en la calidad de atención y servicios en las especialidades con las que cuenta dicho hospital.

### **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

- a) Implementar y fortalecer lo que ya está establecido un Sistema de Control interno para mejorar la Gestión Administrativa
- b) Ejecutar el Control Gubernamental interno y permanente, según lo establecido en la entidad.
- c) Fomentar la adecuada y clara administración de los fondos recolectados y adquiridos, así como de los activos de la organización, asegurando la legalidad y eficacia en todas sus acciones y transacciones.
- d) Promover la implementación de políticas de gestión y control más efectivas.

### **MARCO CENTRAL DEL PLAN DE TRABAJO, ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS**

Para alcanzar los objetivos, es crucial considerar la organización y el sistema del hospital.

#### **A. ESTRATEGIAS**

##### **1. PROBLEMAS Y NECESIDADES**

###### **1.1 PROBLEMAS**

Existen clínicas que brindan servicios de especialistas que no se tiene en el hospital  
Es una Unidad Operativa, depende de la Unidad Ejecutora N° 404-Salud Utcubamba.

El 95% de los fondos son ejecutados por la Unidad Ejecutora y la diferencia en forma directa por el HAISAU, por ser unidad operativa, lo que retrasa los procesos de adquisición de bienes y servicios.

Por las múltiples quejas que se conocen con respecto a la atención del personal de salud, es necesario contar con un órgano encargado de evaluar los servicios que se prestan.

Existe una demanda insatisfecha por la atención que reciben tanto del personal como de la entrega de medicamentos.

Al revisar, se identificó una falta de control interno en el área de caja mediante la observación.

## **1.2 NECESIDADES**

Falta de un sistema de control interno en el departamento de administración.

Formación del personal.

Flujo de comunicación.

Organización laboral.

## **2. ANÁLISIS**

Es necesario mejorar la gestión de sus recursos en las siguientes áreas:

Recursos humanos

Recursos económicos y financieros

## **3. PLANTEAMIENTO DE SOLUCIÓN**

### **Recursos Humanos**

Fomentar los principios éticos dentro de la organización.

Realizar evaluaciones detalladas al considerar nuevos candidatos para puestos vacantes.

Proporcionar formación continua al personal.

Reconocer y motivar a los empleados que alcanzan las metas establecidas por la empresa.

Mantener y aplicar el Manual de Organización y Funciones, así como el Reglamento Interno de Trabajo.

### **Recursos Económicos- Financieros**

Establecer un Sistema de Control Interno efectivo.

Mantener un registro preciso de las finanzas.

Revisar regularmente los informes de ingresos y gastos del hospital.

Supervisar el cumplimiento de las normativas legales del hospital.

Reforzar el control sobre el inventario de medicamentos.

### **B. COMPETENCIA Y PARTICIPACION**

Trabaja activamente en la mejora de la gestión y trata de fortalecer las funciones de todo el personal del hospital. Facilitar la implementación de programas e iniciativas que promuevan el trabajo en equipo y el liderazgo. Promover medidas de apoyo a programas que ayuden a mejorar la gestión hospitalaria.

### **C. ACCIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO**

Para alcanzar las metas, es crucial organizar y sincronizar todas las iniciativas y prioridades de los gobiernos locales para mejorar los servicios de salud. Esto requiere la aprobación y la inversión del gobierno local, y se financiará a través del Sistema Integral de Salud (S.I.S.). Cada especialidad

deberá desarrollar estrategias a corto, mediano y largo plazo que mejoren los resultados y ayuden a alcanzar los objetivos establecidos, asegurando así la justificación de la inversión realizada.

### **OBSERVACIÓN**

La propuesta, puede cambiar según las necesidades que surjan en los ámbitos económico, social o administrativo.

### **CUADROS COMPARATIVOS DE LA APLICACIÓN DE POLITICAS DE CONTROL INTERNO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DE APOYO I “SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA”,**

A continuación, mencionaré las áreas donde se han ajustado adecuadamente las políticas de control interno, así como aquellas donde se han introducido nuevas políticas de control.

### **APLICACIÓN DE CONTROL INTERNO EN LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL HOSPITAL.**

El control interno se refiere a las medidas que toman los propietarios y gerentes de una empresa para dirigir y monitorear las operaciones de la empresa. En un contexto empresarial, esto se denomina "sistema de control interno" y consta de métodos específicos utilizados para controlar las operaciones y los recursos. Estas técnicas varían según el tamaño, la naturaleza, la complejidad y La extensión geográfica de las actividades empresariales está concebida para apoyar a la empresa en la consecución de sus metas. Estos controles aseguran que las actividades se realicen de manera eficiente, eficaz y económicamente viable.

Estos controles incluyen procesos para planificar, organizar, gestionar y monitorear operaciones y programas, así como sistemas de monitoreo y medición del desempeño.

La eficiencia está directamente relacionada con el logro de las metas y objetivos fijados en el plan de desarrollo de la organización. Por otro lado, La eficiencia se refiere a la relación entre el

volumen del producto o servicio producido y los recursos utilizados en su producción (productividad) en comparación con los estándares de desempeño establecidos. Economía significa recibir bienes y servicios de alta calidad a tiempo y en cantidad suficiente al precio más bajo posible.

Por lo tanto, este departamento ha implementado y mejorado políticas de control para establecer un Sistema de Control Interno Gerencial efectivo.

**Cuadro N° 01**

**Políticas de control interno en la Dirección Ejecutiva**

<p><b>HOSPITAL DE APOYO I “SANTIAGO APOSTOL UTCUBAMBA” ANTES DE APLICAR POLITICAS DE CONTROL INTERNO</b></p>	<p><b>HOSPITAL DE APOYO I “SANTIAGO APOSTOL UTCUBAMBA” DESPUÉS DE APLICAR POLITICAS DE CONTROL INTERNO</b></p>	<p><b>RESULTADO</b></p>
<p>El hospital realiza sus actividades bajo un organigrama simple y un poco desorganizado origina que los trabajadores desconozcan el grado de responsabilidad y a sus jefes.</p>	<p>Se reestructurará un mejor organigrama, y se adecuará, para que permita conocer a todo el personal y la jerarquía de cargos.</p>	<p>El hospital contará con un elemento clave para su organización, el cual permitirá conocer a todo el personal el grado de mando y responsabilidad que tiene el hospital</p>

No se toma en cuenta la opinión del departamento de contabilidad para las gestiones de logística y Cobranza.	Se invitó al personal del área contable a presentar una planificación y coordinación con las demás áreas para el cumplimiento de las gestiones.	Se tomará en cuenta la opinión del área contable ya que es de vital importancia porque ayuda a conocer cuál es la situación real de la información presentada.
--	---	--

CUADRO 1. Políticas de control interno en la Dirección Ejecutiva

**Fuente:**

Encuesta de investigación / Elaboración propia

**APLICACIÓN DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO FINANCIERO – ADMINISTRATIVO Y CAJA**

En este sector se estudiará el departamento de administración, contabilidad y caja, los cuales tienen una estrecha relación entre sí.

**Cuadro N° 02**

**Políticas de control interno en el Departamento Financiero- Administrativo y Caja**

HOSPITAL DE APOYO I “SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA” BAGUA	HOSPITAL DE APOYO I “SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA” BAGUA	<b>RESULTADO</b>
El hospital cuenta con un Software contable desactualizado, no muy confiable para la magnitud del hospital ya que los registros de	Se adecuara un software que permita observar mejor los registros relacionados en estas áreas, registros tales como:	Con la introducción de este reciente sistema los registros y áreas estarán interrelacionados, los cuales

Los parámetros de fecha no se crearon para proporcionar información contable.	Se establecerá un plazo máximo de 7 días hábiles del mes siguiente para entregar la información requerida.	Se entregara la información requerida de manera efectiva y eficiente para su procesamiento
Se detectó que el área de caja la persona encargada emite reportes directamente a gerencia.	Se implementara una instrucción que todos los procedimientos y informes que genere	Se mostrara información precisa, veraz y puntual para poder preparar los informes necesarios.

CUADRO 2. Políticas de control interno en el Departamento Financiero- Administrativo y Caja

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL HOSPITAL DE APOYO I “SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA”,

El Manual de Organización y Funciones (MOF) Es un documento estándar en la administración de una organización que detalla las responsabilidades de cada puesto, puesto o puesto con base en el Calendario de Asignación Personal (CAP). Este manual define los requisitos básicos y define las relaciones internas de cada puesto.

Este documento de gestión en una empresa u organización cumple con los siguientes propósitos:

a) Define de manera específica las funciones, responsabilidades y la autoridad específica de cada posición dentro de la jerarquía organizativa de cada división

b) Proporcionar a todos los empleados y trabajadores información precisa sobre sus funciones específicas, dependencias jerárquicas y coordinación necesarias para el desempeño de sus funciones.

c) Simplifica el proceso de integración y capacitación del personal, proporcionando una guía clara sobre las funciones y responsabilidades de cada puesto asignado, y facilita la implementación de programas de capacitación.

### **Finalidad**

Su propósito es servir como una herramienta de una dirección institucional que orienta a los empleados de la empresa en la ejecución de tareas específicas y deberes asignados, facilitando así la mejora de la administración.

### **Objetivos**

a) Funcionar como una fuente de información para comprender la estructura formal del HOSPITAL DE APOYO I “SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA”.

b) Detallar las responsabilidades y ámbito de acción específicos de cada puesto.

c) Definir claramente las relaciones jerárquicas y funcionales internas y externas de los cargos con responsabilidades dentro de la organización.

d) Servir como una herramienta efectiva para apoyar la organización, dirección, supervisión y control de los procesos de la institución.

## **A. DE LA ORGANIZACIÓN**

### **1. FUNCIONES GENERALES**

El hospital de apoyo 1 “Santiago apóstol Utcubamba”, se encarga de:

a) Brindar una gama de especialidades, puesta a disposición de los asegurados.

b) cumplir con requerimientos según las necesidades de atención de nuestros asegurados.

c) Garantizar la plena atención a todos los asegurados incorporando la innovación en los servicios de cada especialidad.

e) Promover el bienestar y crecimiento personal de todos los integrantes del hospital.



## **2. CARGOS**

- a. Director.
- b. Administrador.
- c. Jefe de Recursos Humanos.
- d. Contador y Tesorero.
- e. Jefe de Logística.
- f. Jefe de Almacén.

## **3. RESPONSABILIDADES GENERALES**

### **3.1 Director:**

El Director es el líder ejecutivo encargado de la gestión integral de los ingresos y costos del hospital. Esta responsabilidad abarca tanto las finanzas como los recursos humanos se consideran parte integral de las operaciones diarias.. Además, tiene la tarea de dirigir y sincronizar las actividades relacionadas con la planificación estratégica.

#### **A. Funciones**

Dirigir el desarrollo del plan estratégico de la organización, identificando los elementos clave para el éxito y estableciendo metas y objetivos específicos para el hospital.

Elaborar estrategias generales destinadas a alcanzar los objetivos y metas propuestas.

Orientar al personal hacia los objetivos, metas y estrategias, mediante la implementación de planes de acción a corto, mediano y largo plazo.

Establecer una organización administrativa que contenga los componentes esenciales para llevar a cabo los planes de acción.

Determinar los requerimientos de personal que estén en consonancia con los objetivos y planes del hospital.

Seleccionar empleados competentes y desarrollar programas de capacitación para mejorar sus habilidades.

Evaluar de forma constante la implementación y evaluar los resultados alcanzados frente a los planes y criterios establecidos. (control de gestión).

### **3.2 Administrador:**

El administrador tiene la responsabilidad de planificar, supervisar y controlar estratégicamente las operaciones de la empresa. Es responsable ante superiores y autoridades por las acciones de la empresa, por lo cual su nombramiento debe ser oficialmente comunicado y registrado.

#### **A. Funciones**

Organizar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades del personal.

Preparar informes, estudios, memorias y estadísticas relacionadas con diversas áreas de trabajo.

Desarrollar estrategias de gestión.

Garantizar el cumplimiento de estas estrategias.

**Depende de: El Director**

### **3.3 Jefe de Recursos Humanos:**

El Jefe de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de manejar al personal del hospital, supervisando procesos como la contratación, el control y la terminación de empleados, así como liderar iniciativas como la salud ocupacional y la afiliación a seguros sociales. Además, asegura que se cumplan las responsabilidades del personal y administra las medidas disciplinarias cuando sea necesario.

## **A. Funciones**

Planificar, monitorear y gestionar iniciativas para varios subsistemas de recursos humanos, como reclutamiento, selección y evaluación del desempeño e implementación de políticas de recursos humanos.

Colabora con varios departamentos para determinar las necesidades de empleados y asistencia en la elaboración del presupuesto anual.

Trabajar con la administración para actualizar la estructura de trabajo de la empresa.

Asegúrese de que la gerencia esté al tanto de los cambios en la compensación de los empleados.

Asegurar que la base de datos del personal se actualice constantemente.

Vigila el pleno cumplimiento de los empleados de las normas, procedimientos y disposiciones generales del reglamento de personal.

Coordinación y control del programa de vacaciones anuales de los empleados.

**Depende de:** Administración

### **3.4 Contador:**

El contador tiene la responsabilidad de diseñar, coordinar, supervisar y validar todas las operaciones contables, que incluyen la elaboración de estados financieros y la producción de información económico-financiera según sea necesario.

## **A. Funciones**

Organizar, ingresar, examinar y explicar la información financiera conforme al plan de cuentas actualizado.

Mantener los libros principales de acuerdo con las normativas contables y los registros auxiliares necesarios.

Elaborar y entregar informes financieros solicitados por autoridades reguladoras, y proporcionar al Gerente un estado de cuentas mensualmente.

Elaborar y presentar las declaraciones fiscales requeridas por la empresa.

Preparar y validar los estados financieros al finalizar el período contable, incluyendo notas explicativas conforme a las normas vigentes.

Organizar y mantener el archivo de su área de responsabilidad de manera ordenada y oportuna, para cumplir con solicitudes internas y externas de información.

**Depende de:** Recursos Humanos

### **3.5 Tesorero:**

El puesto de tesorero debería ser realizado por una persona íntegra y sin ningún historial legal negativo, ni policiales y con capacidad para administrar los fondos aportados. Esta persona será responsable de Planificar, estructurar, llevar a cabo y supervisar la administración de los recursos hospitalarios de acuerdo con las políticas y normativas establecidas por la empresa y siguiendo los principios básicos de eficiencia, eficacia y eficiencia.

#### **A. Funciones**

Administrar de manera efectiva y eficiente los fondos asignados.

Realizar los pagos correspondientes por todos los conceptos del hospital.

Contribuir en la Preparación del presupuesto de ingresos y gastos.

Llevar el registro diario en el libro auxiliar de caja para la contabilidad.

Preparar a diario el estado de flujo de efectivo.

Suministrar la información requerida por el departamento de contabilidad.

**Depende de:** Contabilidad

### **3.6 Jefe de Logística:**

El jefe de Logística supervisa y organiza eficientemente el funcionamiento y coordinación del área, tanto en la gestión de productos como en la gestión de personal, asegurando la entrega puntual de los pedidos de mercancía a los clientes.

#### **A. Funciones**

Coordinar la creación y ejecución de políticas de adquisición de manera puntual.

Gestionar el registro de proveedores.

Suministrar materiales, equipos y herramientas necesarios para el trabajo.

Administrar los servicios de mantenimiento y reparación de los activos.

Supervisar el uso, conservación, transferencia y custodia de bienes y servicios.

Mejorar, Coordinar y programar la preparación y envío de pedidos.

Optimizar los procedimientos operativos.

**Depende de:** Administración

### **3.7 Jefe de Almacén:**

El responsable del almacén debe tener la habilidad de planificar, coordinar y supervisar las operaciones en esta área. También debe ser competente en realizar las tareas necesarias para gestionar la recepción, guardado y reparto de los productos de la organización.

Es necesario mantener un registro organizado de los productos.

#### **A. Funciones**

Planificar y dirigir las operaciones del almacén.

Supervisar la recepción y despacho de medicamentos.

Mantener un registro actualizado del inventario de medicamentos almacenados.

Preparar órdenes de salida en duplicado.

Implementar programas de seguridad integral.

Mejorar la eficiencia operativa del almacén.

**Depende de:** Gerente Logística

## **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PARA HOSPITAL DE APOYO I “SANTIAGO APOSTOL UTCUBAMBA”**

El reglamento interno es esencial para gestionar eficazmente los recursos humanos en cualquier empresa, sin importar su tamaño o relevancia. Sirve como guía inicial para que los empleados conozcan las normas básicas, el orden y la disciplina necesarios en el entorno laboral, así como los límites de la autoridad del empleador sobre ellos.

Es crucial que al ingresar al hospital, cada empleado reciba y firme una copia del reglamento interno como prueba de su entendimiento y compromiso con las obligaciones básicas que garantizan un desarrollo armonioso de las relaciones laborales.

Un reglamento interno evita malentendidos entre la empresa y los trabajadores, proporcionando claridad sobre sus deberes laborales y disciplinarios. Constituye un conjunto de normas estables a lo largo del tiempo, ajustándose solo cuando sea necesario, y representa una política fundamental que unifica la gestión de recursos humanos a través de diversas administraciones.

La aplicación flexible de las normas del reglamento dependerá de la conducta de cada empleado durante su vínculo laboral.

## **CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1.CONCLUSIONES**

Se ha evaluado el sistema de control interno del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba, Bagua Grande”, observando los siguientes aspectos: dentro del hospital no se ha establecido un sistema de control interno adecuado, lo cual incrementa el riesgo de inconsistencias en el cumplimiento de las responsabilidades hospitalarias. Además, el hospital presenta un Manual de Organización y Funciones desactualizado y carece de políticas claras para definir las funciones de cada miembro del personal. Asimismo, no dispone de un sistema contable que registre las operaciones diarias realizadas por el hospital.

El área de administración no tiene un control y supervisión constante que permita evaluar y revisar los procedimientos y riesgos que puede afrontar el Hospital; Además solo cierta parte del personal está en alta competitividad intelectual para que realice el registro de las operaciones contables está calificado, No existe una comunicación adecuada dentro del hospital entre el área administrativa y el de control.

La ausencia de políticas y procedimientos que contribuyan a optimizar los procesos impide un manejo efectivo de los recursos médicos, funciones e información del hospital, lo cual representa una limitación significativa en la capacidad para tomar decisiones dentro de la institución.

La propuesta consiste en la implementación de un sistema de control interno administrativo para evitar inconsistencias en las operaciones, registro y obligaciones del Hospital, dicha propuesta está centrada en establecer una serie de políticas que contribuyan a la mejora del Hospital.

## **4.2. RECOMENDACIONES**

Establecer las estrategias y políticas sobre las obligaciones en el área de control interno y su relación con el área de administración, contable y las áreas que intervengan en los procesos de gestión, así como elaborar un actualizado y mejor manual de organización y funciones (MOF)

Es crucial comunicar de manera clara la misión, visión y objetivos a todo el personal del hospital, ya que esto es fundamental para definir qué se quiere lograr y hacia dónde se dirige la organización. Esto facilitará la formación de un equipo de trabajo cohesionado y capacitado que pueda alcanzar los objetivos establecidos.

Diseñar un programa de capacitación sobre inconsistencias laborales, sistema de operaciones contables y las obligaciones que tiene cada miembro del personal responsable de llevar a cabo estas funciones tanto administrativas, como contables.

Establecer un área interna de fiscalización auditora administrativa para hacer un mejor monitoreo y seguimiento de todos los procesos que realizan dentro del hospital para así disminuir los errores.

Establecer mecanismos para evaluar el adecuado trabajo que realiza el personal, en lo que respecta el cumplimiento y desempeño de las responsabilidades asignadas a cada departamento del hospital.



## REFERENCIAS

- Allende, C. (2020). El Control Interno. Sindicatura General de la Nación. Acapulco, Mexico
- Armenta, C. & Aguirre, R. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas de México. Revista El Buzón de Pacioli. Recuperado de [http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d\\_-\\_la\\_importancia\\_del\\_contorl\\_interno\\_en\\_las\\_pequeñas\\_y\\_medianas\\_empresas\\_en\\_mexicox.pdf](http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequeñas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf)
- Balestrini, M. (2018) Como se elabora el proyecto de investigación. 6ª ed. Caracas, Consultores Asociados. Servicio Editorial.
- Cabrera, C. y Ortega, A. (2019). La efectividad del control interno de las empresas de transporte urbano Transdiaz y Sodetrans S.A.S. De la ciudad de Barranquilla 2013-2. Bogotá, Colombia: Universidad Libre Seccional Barranquilla. Obtenido de <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwinzpmlytbXAhUEYt8KHRIiDeIQFggwMAI&url=http%3A%2F%2Fwww.unilibrebaq.edu.co%2Ffojsinvestigacion%2Findex.php%2Fdictamenlibre%2Farticle%2Fdownload%2F513%2F488&usg=AOvV>
- Cabrera, A. y Díaz, R. (2017) “Propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar la Eficiencia Y Gestión De Las Existencias En El Hospital Regional De La PNP Chiclayo En El Periodo Del 2016”, Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/872>
- Cabrera, I. & Jiménez, M. (2019). Diseño de procedimientos de control interno orientado a minimizar riesgos y optimizar recursos en el área 9 administrativa y financiera en la empresa puebla Chávez y asociados CÍA. LTDA. De la ciudad de Riobamba, para el año 2012. Riobamba, Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2734/1/82T00205.pdf>

Campos, S. (2020) "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" Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/214/1/TL\\_Campos\\_Gonzales\\_StephanyAsuncion.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/214/1/TL_Campos_Gonzales_StephanyAsuncion.pdf)

Carhuapoma, D. & Meléndez, L. (2014). En su Tesis "Propuesta de un Control Interno a las operaciones comerciales para mejorar la Gestión Administrativa de la empresa Inversiones Adventista E.I.R.L. – Chiclayo 2013",

Carrasco, M. & Farro, C. (2014). En su Tesis "Evaluación del Control Interno a las Cuentas por Cobrar de la Empresa Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión durante el período 2012".

Díaz, V. & Primo, H. (2013). En su Tesis "Modelo de Control Interno para optimizar la Gestión Administrativa de la empresa Transporte Turismo Ilucan S.A.C. – Chiclayo 2013".

Elguera, R., Pílares, N. & Abarca, C. (2020). En su Tesis "Propuesta de la mejora de la Gestión de la cadena Administrativa de Logística de la Empresa Constructora Pacco Constructores S.C.R.L"

Frias, I. (2017). Fraude y control interno en las empresas. Arequipa – Perú

Deloitte (2015). Boletín de Gobierno Corporativo Institucionalización de la empresa. México.

Del Castillo, H. (2014). En su Tesis "Elaborar un modelo de Gestión basado en el Balanced Scorecard en la pequeña empresa constructora E&H"

Diario Gestión (18 de abril del 2014). Los riesgos en la organización. Lima – Perú.

Diario Gestión (23 de agosto del 2015). Yong. Los Centros Hospitalarios y el control interno. Lima – Perú.

Diario El Economista (18 de abril del 2017). Las organizaciones y su gestión administrativa. España.

Espinoza, S. (2015). El control interno 2º Edición – Editorial Macchi Grupo Editor S.A.

Estupiñan, R. (2015). Cotrol interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Bogotá, Colombia: ECOE. Obtenido de <http://ebook.e-libro.com/individuales/>

Estupiñán, R. (2015). Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna. Bogotá, Colombia: ECOE. Obtenido de <http://ebook.e-libro.com/individuales/>

Guzman & Tarrillo (2014). “Aplicación de un control interno para mejorar la gestión logística de instituto del riñón EIRL, Chiclayo, Perú: Universidad Señor de Sipán.

Obtenido de [repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/726/1/Guzmán%20%20-%20Tarrillo.pdf](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/726/1/Guzmán%20%20-%20Tarrillo.pdf)

Herrera, E. (2015). Tesis “Evaluación especial a la Gestión Administrativa- Financiera a la Cooperativa de Transporte Pesado “San Francisco” ubicada en el Cantón Valencia.

Infantes, O. (2016). En su Tesis “Caracterización del Control Interno de Tesorería de las Empresas de Transporte del Perú: Caso Transportes Mediomundo S.A.C.; Trujillo 2016”

koontz, H ; Weihrich, H y Cannice, M. (2012). Administración, una perspectiva global y empresarial (14ª ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://biblioteca.soymercadologo.com/wp-content/uploads/2016/05/Administraci%C3%B3n-14ed-Harold-Koontz-Weihrich-y-Cannice.pdf>

Lugo, D. (2015). Sistema de Control Interno. 9na Edición – Editorial Internacional Thomson Editores, S.A. EE.UU.

Matheus, R. Noriega, I. & Zambrano, E. (2014). Propuesta de un manual de control interno en el área de inventario-compras-cuentas por pagar-pagos en la empresa Otto Schirmer, c.a ubicada en Valencia. Bárbula, Venezuela: Universidad de Carabobo. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1365/rmatheus.pdf?sequence=1>

Mejía, R. (2014). En su Tesis “Diseño de un Sistema de Control Interno con base en NIIF para pymes en el Área de Propiedades, Planta y Equipo para Empresas Constructoras”

Ramos, Y. (2016). Evaluación sobre Herramientas de control interno, Para la implementación de procesos de control en empresas del sector privado como instrumentos de mejoramiento en gestión empresarial. Bogotá, Colombia: Universidad Militar de Nueva Granada. Obtenido de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/15943/3/RAMOS%20VARGAS%20YOLANDA%202017.pdf>

Rodriguez, R. ; Tamez, X. y Pérez, F. (2017). Las principales causas de la baja recaudación del impuesto predial en el municipio de ciudad de Valle SLP. Ciudad Valles, México: Observatorio de la economía latinoamericana. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/mx/2017/predial.html>

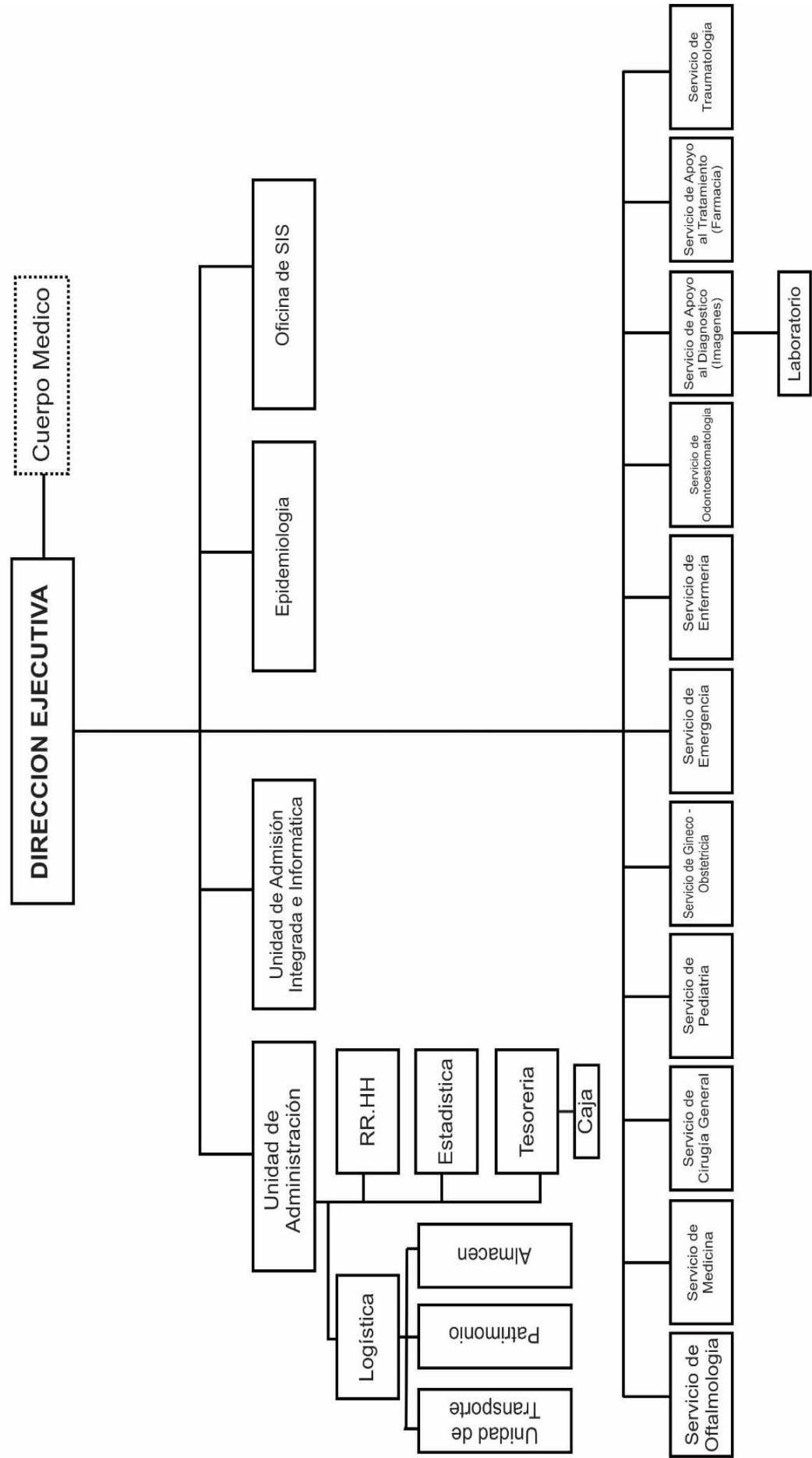
Sánchez, R. (2014) “Evaluación del proceso de implementación del sistema de control interno en la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque Epsel s.a., período 2013”, Lambayeque, Perú: Universidad nacional Pedro Ruiz Gallo.

Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/421>

Servin, L. (2015). Importancia del Control Interno en las empresas. Revista Deloitte. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>

# **ANEXOS**

ANEXO 01: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL HOSPITAL "SANTIAGO APOSTOL" DE UTCUBAMBA








PROBLEMA	OBJETIVO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA / INSTRUMENTOS
¿De qué manera la implementación del área de control interno optimizará la gestión administrativa del Hospital de Apoyo I	Proponer la implementación del control interno para optimizar el área operativa del Hospital de Apoyo I “Santiago Utcubamba”,	<p><b>Analizar</b> la situación actual en la que se encuentra la gestión administrativa del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua Grande - 2020.</p> <p><b>Identificar</b> las carencias</p>	<p><b>H1: <math>p \neq 0</math></b> (Existe correlación): La implementación del área de Control Interno si optimizará la Gestión Administrativa del Hospital de Apoyo N° 1 “Santiago Apóstol Utcubamba”,</p>	Control Interno	Componentes de Control Interno	Estructura organizativa	Encuesta / Análisis Documental / Guía de Análisis Documental
						Control Interno	
						Evaluación de Riesgos	
						Actividades de Control	
						Información y Comunicación	
						Control	
						Eficiencia del control administrativo	
						Eficacia del control administrativo	
						Misión	
						Objetivos	

“Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua Grande - 2020?	Apóstol Utcubamba”, Bagua Grande - 2020.	que impiden la optimización de la gestión administrativa del Hospital de Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua Grande – 2020.  <b>Proponer</b> la implementación del área de control interno para optimizar la gestión administrativa del Hospital de Apoyo I “Santiago	Bagua Grande - 2020.  <b>H0: p = 0</b> (No Existe correlación): La implementación del área de Control Interno no optimizará la Gestión Administrativa del Hospital de Apoyo N° 1 “Santiago Apóstol Utcubamba”,	Gestión Administrativa	Organización	Políticas	Entrevista/ Guía de Entrevista  Análisis Documental / Guía de Análisis Documental	
						Organización		Formal
						Organización		Informal
						Dirección		Motivación
						Comunicación		
						Control		Desempeño
	Correcciones							

		Apóstol Utcubamba”, Bagua Grande – 2020.	Bagua Grande - 2020.				
--	--	---	----------------------------	--	--	--	--

	<b>AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)</b>		Código:	F1.PP2-PR.02
			Versión:	02
			Fecha:	18/04/2024
			Hoja:	1 de 1

Pimentel, 10 de abril del 2024


Señores  
 Vicerrectorado de Investigación  
 Universidad Señor de Sipán S.A.C  
 Presente. -

El suscrito:  
 OLANO DAVILA LUCY MAGALY, DNI: 43279278

En mi (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de tesis titulada: IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DE APOYO I "SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA", BAGUA GRANDE - 2020, presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de Contador(a) Público(a) de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa de estudios de Contabilidad, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación/informe o tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
OLANO DAVILA LUCY MAGALY	DNI: 43279278	



**PERÚ** Ministerio de Salud



**GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS**  
Gerencia Regional de Desarrollo Social  
Dirección Regional de Salud Amazonas

## AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Ciudad, Bagua Grande, 12 de  
Julio de 2022

Quien suscribe:

**Dr. José Edilberto Muñoz Mantero**

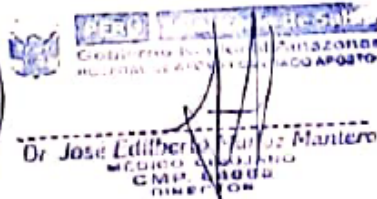
Director HISAU

**AUTORIZA:** Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DE APOYO I "SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA"**.

Por el presente, el que suscribe, **Dr. José Edilberto Muñoz Mantero**, director del **HOSPITAL DE APOYO I "SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA"**, AUTORIZO a la alumna: **Olano Dávila Lucy Magaly**, identificado con DNI N° 43279278, estudiante de la Escuela Profesional de contabilidad, y autor del trabajo de investigación denominado **IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DE APOYO I "SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA"**, al uso de dicha información entre otros para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.



  
Dr. José Edilberto Muñoz Mantero  
Médico Generalista  
C.M.P. 18899  
DIRECTOR



**ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE  
SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN**

Código:	F3.PP2-PR.02
Versión:	02
Fecha:	18/04/2024
Hoja:	1 de 1

Yo, Edgard Chapoñan Ramirez, coordinador de investigación del Programa de Estudios de Contabilidad, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DE APOYO I "SANTIAGO APÓSTOL UTCUBAMBA", BAGUA GRANDE – 2020. elaborado por el estudiante(s) OLANO DAVILA LUCY MAGALY.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 20%, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 26 de junio de 2024

**Mg. Chapoñan Ramirez Edgard**

**Coordinador de Investigación**

**DNI N°43068346**

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS**

AUTOR

**OLANO DAVILA LUCY MAGALY.**

RECUENTO DE PALABRAS

**16835 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**94875 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**94 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**316.2KB**

FECHA DE ENTREGA

**Jun 26, 2024 11:12 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jun 26, 2024 11:13 PM GMT-5****● 20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado