



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA
GESTIÓN OPERATIVA EN EL HOSPITAL DE LA
POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, CHICLAYO-2016.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor(es):

**Bach. Castillo Cholan, Ida Anita
Bach. Rojas Mendoza, Judy**

Asesor:

MG. Chanduvi Calderón Roger

**Línea de Investigación
Auditoría**

**Pimentel – Perú
2017**

FORMATO DE PRESENTACION DE LA APROBACION

**CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN
OPERATIVA EN EL HOSPITAL DE LA POLICÍA NACIONAL
DEL PERÚ, CHICLAYO-2016.**

MG. Roger Chanduvi Calderón
Asesor metodólogo

DR. Max Fernando Urbina Cardenas
Presidente del jurado de tesis

DR. Luis Alberto Cruz Mendoza
Secretario del jurado de tesis

MG. Edgar Chapoñan Ramirez
Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi **Dios**.

A mis padres y a mi hermana

quiénes supieron guiarme por el buen camino, me dieron fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Judy

Para **mis padres** por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

Anita

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Señor de Sipan por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi asesor de tesis Mgr. Roger Chanduvi Calderon por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarme como persona e investigador.

Judy

A mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

A las autoridades de la Policía Nacional del Perú por permitirme recoger información e ingresar a las instalaciones de la dicha institución.

Anita

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Justificación e importancia de la investigación	15
1.4. Limitaciones y delimitaciones en el proceso de investigación	16
1.5. Objetivos General	17
1.6. Objetivos Específicos.....	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de estudio:.....	19
2.2. Estado del arte.....	27
2.3. Bases teóricas científicas.....	31
2.3.1 Control interno	31
2.3.2. Gestión Operativa Definición.....	45
2.4. Definición de términos Básicos.	49
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	52
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	53
3.1.1. Tipo de investigación:.....	53
3.1.2. Diseño de la investigación:.....	53
3.2. Población y muestra:	54
3.3. Hipótesis.....	54
3.4. Variables Variable Independiente:.....	55
3.5. Operacionalización	56
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
3.6.1. Métodos	57
3.6.1.1. Técnicas de recolección de datos.....	57
3.6.2 Instrumentos de recolección de datos	58
3.7. Procedimiento para la recolección de datos.....	61
3.7.2. Trabajo de Gabinete	61

3.8.	Análisis estadísticos e interpretación de datos.....	61
3.9.	Principios Éticos	62
3.10.	Criterios de Rigor Científico	62
	CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	64
4.2	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	74
	CAPÍTULO V:.....	77
2.	Responsables:	78
3.	Fundamentación:	78
4.	Objetivo de la propuesta:	79
5.	Descripción de la propuesta:.....	79
6.	PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	79
7.	MISIÓN Y VISIÓN DEL HOSPITAL DE LA SANIDAD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ.....	80
8.	FUNCIONES:.....	80
8.	PROPUESTA DE ACTIVIDADES	82
9.	IMPACTO ESPERADO DE LA PROPUESTA.....	87
	CAPÍTULO VI:.....	88
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
6.2.	Recomendaciones	90
	ANEXO N° 01	101
	ANEXO N° 02	102
	ANEXO N° 03	104
	ANEXO N° 04	106
	ANEXO N° 05	108
	ANEXO06.....	111
	ANEXO 07	113
	Anexo 08	115

RESUMEN

En la presente investigación, se diagnosticó que, anteriormente el Hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo no contaba con actividades muy complejas y por ende totalmente manejable no habiéndose tomados medidas de Control Interno. Sin embargo, actualmente el alto nivel de clientes que tiene y el crecimiento de la misma ha obligado a requerir con urgencia estrategias apropiadas que le permitan mejorar el desempeño de la organización con la finalidad del crecimiento económico que le ayude a seguir vigente y atendiendo de la mejor manera a sus clientes. Esto nos llevó a plantear el siguiente problema ¿Cuál sería la importancia del control interno para mejorar la gestión operativa del Hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo-2016?, el mismo como tuvo como objetivo determinar la importancia del control interno para mejorar la gestión operativa en el hospital de la Policía Nacional del Perú. Esta investigación fue de tipo aplicada y descriptiva, desarrollada bajo un diseño no experimental, bajo un contexto cuantitativo, aplicada a una población muestral de 10 trabajadores, habiéndose aplicado en todo el estudio el método científico con sus variantes como el método cuantitativo a través de la aplicación de instrumentos de investigación como la observación y la entrevista. Se concluyó: La mayor parte de los procesos que se llevan a cabo en las áreas del Hospital no son los adecuados. Se encuentran deficiencias en la gestión operativa. Existe un gran desconocimiento de su aplicación y las actividades que abarca y quiénes son los responsables de su ejecución.

Palabras clave: control interno, gestión operativa.

ABSTRACT

In the present investigation, it was diagnosed that previously the Hospital of the National Police of Peru, Chiclayo did not count on very complex activities and therefore totally manageable having not taken Internal Control measures. However, currently the high level of clients and the growth of the same has forced to urgently require appropriate strategies that allow it to improve the performance of the organization with the purpose of economic growth to help it remain in force and taking care of the Best way to your customers. This led us to pose the following problem: What would be the importance of internal control to improve the operational management of the Hospital of the National Police of Peru, Chiclayo-2016 ?, the same as it aimed to determine the importance of internal control to improve the Operational management in the hospital of the National Police of Peru. This research was applied and descriptive, developed under a non-experimental design, under a quantitative context, applied to a sample population of 10 workers, having applied throughout the study the scientific method with its variants as the quantitative method through Application of research instruments such as observation and interview. It was concluded: Most of the processes carried out in the Hospital areas are not adequate. There are deficiencies in the operational management. There is a great ignorance of its application and the activities that it covers and who are responsible for its implementation.

Key words: internal control, operational management.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el Hospital de la Policía Nacional del Perú presenta un alto nivel de clientes que tiene y el crecimiento de la misma ha obligado a requerir con urgencia estrategias apropiadas que le permitan mejorar el desempeño de la organización con la finalidad del crecimiento económico que le ayude a seguir vigente y atendiendo de la mejor manera a sus clientes.

La problemática descrita anteriormente, ha sido importante para poder realizar la presente investigación que permita determinar los problemas de control. Por lo tanto, el problema quedó definido de la siguiente manera: ¿En qué medida el control interno mejora la gestión operativa del Hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo-2016? Asimismo, el objetivo es determinar la importancia del control interno para mejorar la gestión operativa del Hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo- 2016.

Nuestro trabajo propone formas de realizar un pronóstico de análisis antes de invertir, lo cual genera mayor confianza en el contador de dicha empresa.

El desarrollo de la presente investigación ha sido elaborado en V capítulos:

En el capítulo I, contiene el planteamiento del problema que contiene la situación problemática, la formulación del problema, la justificación e importancia y los objetivos.

El Capítulo II, corresponde al marco teórico, el cual comprende a su vez los antecedentes de la investigación, estado del arte y las bases teóricas.

En el capítulo III, marco metodológico, hemos desarrollado el tipo y diseños de la investigación, la población y muestra, la hipótesis y variables y la operacionalización; así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Asimismo, comprende los principios éticos y los criterios de rigor científico.

El capítulo IV está referido AL análisis e interpretación de los resultados.

El capítulo V corresponde a la propuesta que se ha elaborado en base a nuestros resultados y al diagnóstico de la problemática.

La investigación concluye con las conclusiones, recomendaciones y las referencias.

CAPÍTULO I:
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática

Internacional

A nivel mundial las organizaciones hospitalarias están experimentando un importante proceso de cambio, lo que hace necesario revisar los controles internos con el fin de reducir sus costos y mejorar la calidad de atención a los pacientes. Estos cambios se requieren para el mantenimiento de sus operaciones y la mejora en la atención del paciente. La mayoría de los hospitales presenta grandes problemas cotidianos, como la falta de infraestructura y atención médica adecuada. (Borges, Vidigal y Del Canto, 2017)

En Colombia, según el Informe del Estado del Control Interno 2015 presentado y aprobado por el comité coordinador de control interno, actualmente se han desarrollado auditoría al proceso de gestión de la innovación, seguridad de la información y gestión de adquisición de bienes y servicios, atención en laboratorio clínico, atención en banco de sangre, gestión de la información y atención al usuario, gestión docencia servicio, información clínica y administrativa, hospitalización (UCI), clínicas quirúrgicas, gestión farmacéutica, historia clínica, ambulatorios (odontología), urgencias ginecoobstetricia, urgencias adultos, gestión de equipos biomédicos, gestión de la planeación. Se fortalece el programa de auditoría con la participación de una profesional especialista en auditoría de calidad, lo que ha permitido una mayor cobertura de auditoría a los procesos misionales. Se ha realizado seguimiento al 100% de las auditorías internas, en algunas de ellas con la presencia directa de las subgerencias lo que permite un mayor compromiso y cierre de los hallazgos y las oportunidades de mejora. (Aristizabal, 2015)

En los últimos años en diferentes países se ha incrementado las investigaciones sobre el control y los sistemas de evaluación en el sector empresarial y específicamente en el sector de la salud; esto demuestra la inquietud de todos los actores implicados en el sistema productivo de las

naciones por un gobierno eficiente y transparente que se acomode a las necesidades de la sociedad del conocimiento en este siglo XXI (Ruiz y Hernández, 2012;)

Por otra parte, el Instituto Mexicano de Contadores Públicos en el artículo publicado sobre Control Interno (2010). Señala que: Existen organizaciones de todos los tamaños y tipos: internacionales, locales, familiares, sociedades anónimas, de responsabilidad limitada, personas físicas, gubernamentales, etc. El común denominador es que no hay ningún accionista y/o administrador de cualquier organización que quisiera ser víctima de un fraude, de ningún tipo y de ninguna dimensión.

Nacional

La Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), de la cual es miembro activo la Contraloría General de la República del Perú, viene fomentando desde el año 1992 la implantación del Control Interno en las organizaciones públicas. La consecución de diversos esfuerzos permitió que en el año 2004 se apruebe la “Guía para las Normas de Control Interno del Sector Público”, convirtiéndose a nivel mundial, en el principal referente en materia de Control Interno. (Contraloría General de la República, 2010)

Con el fin de impulsar el diseño, la implementación y el funcionamiento del Sistema de Control Interno en las entidades estatales, para el fortalecimiento de sus sistemas administrativos y funcionales, el Estado Peruano hizo suyo el nuevo marco orientador de Control Interno, aprobando la Ley de Control Interno de las Entidades del Estado (Ley N° 28716, 2006), la misma que fue complementada con la emisión de las Normas de Control Interno (CGR, 2006) y la Guía de Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado (CGR, 2008). Este último dispositivo estableció un plazo de veinticuatro meses como máximo (hasta octubre 2010) para implementar el Sistema de Control Interno en todos los niveles estatales. No obstante, en el

año 2009 se emitió el Decreto de Urgencia N° 067-2009, dejando en suspenso los plazos dispuestos. (Contraloría General de la República, 2010)

El Estado promueve los sistemas de previsión para la salud y la integración de esfuerzos de las entidades que brindan servicios de salud, cualquiera que sea su naturaleza. El Ministerio de Salud tiene a su cargo el Régimen Estatal con el objeto principal de otorgar atención integral de salud a la población de escasos recursos que no tiene acceso a otros regímenes o sistemas. Dicho régimen se financia con recursos del Tesoro Público y brinda atención a través de la red de establecimientos del Estado, así como mediante otras entidades públicas o privadas que cuenten con convenios para tal efecto. Asimismo, la administración de los recursos a través de las adquisiciones y contrataciones constituye un proceso de singular importancia que desarrolla el área de Logística, pues la entidad se sirve de la generación de sus propios recursos, gozando de autonomía propia para la toma de decisiones presupuestales, pero atendiendo la fiscalización del MEF, como ente principal. (Ministerio de Salud del Perú, 2016)

Local

El Hospital de la Sanidad es una entidad de servicios constituida en el año 2010 en el distrito de Chiclayo, cuyo objetivo es brindar servicios médicos, hospitalización y venta de medicinas, teniendo como actividad complementaria el dosaje etílico. Siendo sus principales pacientes los hijos, padres, madres de los policías y policías. Desde sus inicios, ha considerado importante brindar una buena atención, ofrecer servicio de calidad para de la satisfacción de sus pacientes o clientes.

Al principio el Hospital de la Policía Nacional del Perú como toda entidad contaba con actividades no muy complejas, tales como, atención de pacientes con enfermedades que no requerían de un médico especialista, venta de algunos medicamentos esenciales, análisis de laboratorio de rutina (sangre y orina) y por ende totalmente manejable y no se habían tomados medidas de Control Interno tendientes a mejorar la gestión operativa, adecuado a sus necesidades. Además, solo contaban con un contador y ningún practicante.

Pero actualmente el alto nivel de clientes que tiene y el crecimiento de la misma ha obligado a requerir con urgencia estrategias apropiadas que le permitan mejorar el desempeño de la organización con la finalidad del crecimiento económico que le ayude a seguir vigente y atendiendo de la mejor manera a sus clientes.

Lo antes mencionado, se ha podido evidenciar a través de múltiples y frecuentes quejas de los pacientes sobre la falta de recursos y en muchos casos la mala atención brindada en dicho hospital. Asimismo, el hospital materia de estudio sufre de problemas en la gestión operativa, al igual que otros Organismos del Estado, siendo una de ellas las limitaciones presupuestales, por lo que muchas veces esto tiene que priorizarse para poder atender a sus necesidades.

La problemática descrita anteriormente, ha sido importante para poder realizar la presente investigación que permita determinar los problemas de control.

1.2. Formulación del problema

¿En qué medida el control interno mejora la gestión operativa del Hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo-2016?

1.3. Justificación e importancia de la investigación

Para el presente trabajo de investigación nos va a permitir implementar normas de control interno para promover la eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad; y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información,

Para el presente trabajo de investigación se trabajó con el “Hospital de la Policía Nacional del Perú”. Así mismo este trabajo reconocerá que el Estado logre utilizar de la mejor manera los recursos económicos y así brindar servicios oportunos y de calidad. Su importancia deviene también porque permite conocer, en el curso de un ejercicio fiscal, si las metas se vienen cumpliendo conforme a lo programado.

La investigación trato de encontrar bases teóricas que fundamentaran para otros trabajos ya que va a servir como referencia de investigación. De igual forma, para una gestión eficaz es importante contar con un Sistema de Control Interno sólido que permita mejorar la gestión operativa.

Desde el punto de vista metodológico, es necesario alcanzar las metas de gestión a través del efectivo uso de los recursos públicos teniendo como herramientas clave, el buen desempeño y la acción ética, una administración eficiente, que permita maximizar la productividad de los recursos públicos del Hospital de la Policía Nacional del Perú.

1.4. Limitaciones y delimitaciones en el proceso de investigación

Dentro de las limitaciones más concurrentes en la presente investigación podemos mencionar: Los horarios de los colaboradores, no todos contaban con disponibilidad inmediata para contestar las preguntas del cuestionario y/o a la entrevista. Esta limitación se tuvo que superar adecuándose al horario de los colaboradores y a través de la sensibilización hecha a cada uno de los trabajadores. Por otra parte, existen pocos antecedentes a nivel local que se relacionen directamente a la presente investigación. Este inconveniente se ha tratado de superar con la revisión de algunas tesis de las diferentes bibliotecas de la Región.

La delimitación de la presente investigación, está circunscrita en el ámbito del Hospital de la Policía Nacional del Perú, provincia de Chiclayo, Región Lambayeque, en el año 2016.

1.5. Objetivos General

- Determinar la importancia del control interno para mejorar la gestión operativa en el hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo-2016.

1.6. Objetivos Específicos

Obj. esp. 1: Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa en el Hospital de la Policía Nacional del Perú.

Obj. esp. 2: Identificar los procesos que se realizan en el Hospital de la Policía Nacional del Perú para analizar y diagnosticar la gestión operativa.

Obj. esp. 3: Identificar los factores que impiden la aplicación del control interno en el Hospital de la Policía Nacional del Perú.

CAPÍTULO II:
MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio:

En el extranjero se encontraron los siguientes antecedentes:

Borges, Vidigal y Del Canto (2017). Realizaron la investigación titulada: Control interno en las organizaciones hospitalarias brasileñas: un análisis teórico. Este estudio tiene como objetivo analizar la importancia de los controles internos en las organizaciones hospitalarias de Brasil, y como objetivo específico, estudiar los principales elementos que lo constituyen.

La metodología utilizada fue la revisión documental, indagando a diferentes autores en fuentes bibliográficas y electrónicas.

Los resultados del estudio se centran describir la estructura y procedimientos de las organizaciones hospitalarias, con el objetivo de proporcionar una visión teórica, exponiendo los beneficios y la importancia de aplicarlos. Los hallazgos obtenidos permiten resaltar la importancia del control como fase del proceso administrativo, entendiendo que los hospitales sean públicos y privados, requieren eficiencia en el uso y manejo de sus recursos, para prestar un servicio de calidad a los pacientes, lo cual proyectara una buena gestión del mismo. Además, la aplicación de mecanismos de control interno dentro de la organización puede influir positivamente en la integridad de la información contable y ofrece informes fiables que pueden ayudar en la toma de decisiones de sus directivos, lo cual a su vez permite justificar ante los entes contralores y el estado el buen uso de sus recursos para cumplir con su misión social. Para que exista un buen control interno, debe haber separación de funciones, la creación de la independencia entre las funciones de ejecución operativa, seguridad de los activos y la contabilidad; un sistema de autorización en los métodos de control a través de aprobaciones y un sistema de registro que clasifique los datos en función de la estructura formal de las cuentas, todo esto permitirá evaluar y medir la gestión soportado en los indicadores de gestión. Esto puede lograrse con un modelo de control interno que se adapte a las necesidades de las organizaciones hospitalarias.

Se concluye que un control interno efectivo, hace que la empresa sea más ágil en la solución de problemas y la mejora de la estructura y la atención al paciente, que en su mayoría carece de una buena atención hospitalaria.

Comentario: La investigación antes descrita, se ha tomado en cuenta por considerar la importancia de los controles internos en las organizaciones hospitalarias; de esta manera podemos compárala con nuestros resultados obtenidos.

Meneses y Subía (2015). Ejecutaron la tesis titulada: Diseño de un sistema de control interno para la clínica oftalmológica Laser Center Visión 20/20 CLV S.A., se realizó en Quito, Ecuador.

La presente tesis se enfoca en desarrollar un sistema de control interno en la clínica Laser Center Visión 20/20 CLV S.A con la finalidad de fortalecer las actividades, procedimientos y procesos para el mejoramiento de la entidad. Cada área de una empresa que no tenga funciones ni controles internos adecuados puede ocurrir un riesgo de tener desviaciones en sus operaciones y en la toma de decisiones de la gerencia, la misma que puede llevar a una crisis, esta propuesta es para poder salvaguardar y preservar los bienes u otros instrumentos tangibles e intangibles de la empresa.

En la actualidad la empresa no cuenta con un manual de procedimientos y procesos que garanticen la funcionalidad, la calidad, el control y el seguimiento de los servicios que presta la misma. La carencia y la implementación del manual causa confusiones de las responsabilidades, errores de trabajo, carencia de control y la utilización inadecuada de los recursos humanos. Por tal razón la empresa debe adoptar este sistema de control interno, que le permitirá cumplir con el objetivo y las metas planteadas.

En conclusión: El desconocimiento por parte del personal de la misión, visión y objetivos de la empresa, produce retraso en el cumplimiento de los mismos, y divergencia en las actividades de cada uno. La falta de evaluaciones de desempeño del personal, produce ineficiencia por parte de algunos de los empleados del departamento contable. La carencia del manual de funciones en la clínica provoca malestar en los empleados ya que no tiene definidas sus funciones y no están regidas por normas de buen comportamiento y moral en la clínica. Las demoras en la tramitación, provoca una mala imagen a la empresa.

Por la despreocupación y la falta de un presupuesto para actualizar el sistema de inventarios, se está perjudicando a la clínica. La centralización de decisiones provoca demoras en los procesos contables ya que algunos necesitan una decisión rápida y eficaz. La clínica no logra obtener procesos ni controles para establecer objetivos. No se han creado vías de comunicación con los pacientes. El autoritarismo causa problemas entre los mandos medios. Al no realizar en la clínica inventarios físicos se puede sobrevalorarlos inventarios ya que estos estén caducos.

Comentario: La investigación realizada por Meneses y Subía ha sido tomada en cuenta por tanto, se enfoca en desarrollar un sistema de control interno con el propósito de fortalecer las actividades, procedimientos y procesos para el mejoramiento de la entidad, lo cual ha sido tomada en cuenta para la contrastación de nuestros resultados.

Campos (2014). Desarrolló la tesis titulada: Estrategia para el fortalecimiento del sistema de control interno en el Hospital William Allen Taylor, en la ciudad de Turrialba, Costa Rica; cuyo objetivo general fue diseñar una estrategia con su plan de implementación para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno del Hospital William Allen Taylor. Asimismo, se planteó los siguientes objetivos específicos: realizar un diagnóstico del Sistema de Control Interno del Hospital William Allen Taylor, elaborar una estrategia para el desarrollo y fortalecimiento del Sistema de Control Interno en el Hospital William Allen Taylor.

Para demostrar los objetivos planteados utilizó la técnica de la entrevista; llegando a los siguientes resultados:

Se evidenció que el Hospital William Allen cuenta con debilidades en el funcionamiento del control interno y que requiere de una mejor implementación del sistema con una más adecuada y continua evaluación y con la aplicación eficiente de medidas para la mejora. El autor en mención recomendó acciones estratégicas para fortalecer el funcionamiento del sistema de control interno del hospital, como son: la capacitación, la rendición de cuentas, la evaluación periódica, el fortalecimiento de la ética institucional, la definición de riesgos y el establecimiento de un plan para la generación de sistemas de información;

asimismo, dadas las debilidades encontradas en los procesos de capacitación y sensibilización tanto en control interno como en el tema de riesgos, se planteó un plan de capacitación dirigido a titulares subordinados y colaboradores.

Comentario: Como antecedente la investigación de Campos (2014), aportará con el diseño de la estrategia con su plan de implementación para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, lo cual aprovecharemos para hacer las comparaciones respectivas con los resultados que se obtengan en la presente investigación.

A nivel nacional en la búsqueda de antecedentes, se encontraron las siguientes investigaciones:

Calampa (2015). Llevó a cabo la tesis titulada: El control interno y su influencia en la gestión de las unidades de adquisición de las instituciones públicas de salud del Perú: caso Hospital EsSalud de la Red Asistencial Madre de Dios, 2015. Tuvo como objetivo general determinar y describir la influencia del control interno en la Gestión de las Unidades de Adquisición de las Instituciones Públicas de Salud del Perú: Caso Hospital ESSALUD de la Red Asistencial Madre de Dios, 2015.

El alcance del estudio fue descriptivo y con enfoque cualitativo, el método de investigación fue la revisión bibliográfica y documental, el escenario del estudio, tuvo alcance a nivel nacional. Para la obtención de los resultados se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica documental y entrevista.

De los resultados y su análisis se llegó a las siguientes consideraciones finales:

Primero, en la revisión de la literatura pertinente, no se ha encontrado trabajos de investigación que hayan demostrado estadísticamente la incidencia de la implementación entre el Control Interno en la Gestión de las Unidades de Adquisición de las Instituciones Públicas de Salud; segundo, se ha podido evidenciar que los componentes tienen un bajo nivel de implementación, ofreciendo representativo grado de seguridad a la eficiencia y eficacia de las operaciones en el área evaluada; y tercero, el Control Interno en área de abastecimiento es grave ya que el Plan Anual de contrataciones no se ajustan a las necesidades técnicas y cantidades reales, los expedientes de compras directos no coinciden, respecto a los componentes vienen operando los cinco

componentes de control interno utilizados en el período 2015 determinando que su operatividad y aplicación son insuficientes, por lo que impactan negativamente en los resultados de gestión y no coadyuvan a la productividad de los servicios que constituyen la razón de ser de la Entidad.

Comentario: La investigación realizada por Calampa (2015) permitirá tomar en cuenta la influencia que ejerce el control interno en la Gestión de las Unidades de Adquisición de las Instituciones Públicas de Salud del Perú; específicamente en nuestro trabajo con el Hospital de la Policía Nacional del Perú.

Meca (2015). En la investigación titulada: Caracterización del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú caso: Clínica Internacional SA. Piura, 2015, tuvo como objetivo general: Describir las principales características del Control Interno Administrativo de las Clínicas privadas del Perú y de la Clínica Internacional S.A Piura, 2015.

Se ha desarrollado usando la metodología de tipo descriptivo, diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la encuesta -entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o representante legal de la empresa en estudio.

Se obtuvieron como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: Las fuentes revisadas informan que las existen clínicas que no cuentan con Licencias de Funcionamiento, ni con el personal médico capacitado y certificado por el Colegio Médico. Así mismo nos indican que los directivos de clínicas privadas buscan implementar controles internos con el fin de detectar cualquier desviación respecto a los procesos de Atención a los Pacientes particulares y asegurados por la Compañía de Seguros. Respecto a la aplicación del caso: La Clínica Internacional S.A cuenta con un Manual de Funciones y organizaciones por cada área y que el personal que labora conoce cuáles son sus actividades a realizar.

Finalmente se concluye que: El control Interno para las clínicas es importante porque a través del cumplimiento de los procedimientos establecidos se logra satisfacer las necesidades de los usuarios, brindando una

atención de calidad. Además los componentes de control Interno permiten resguardar y proteger los activos, verificar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones.

Comentario: La investigación descrita anteriormente, ha sido considerada, pues describe las principales características del Control Interno Administrativo de las Clínicas, lo cual nos sirvió para compararla con las características del Control Interno encontradas en el Hospital de la Policía Nacional del Perú.

Risolazo (2014). Realizó la tesis titulada: La auditoría a los procesos de suministro de medicamentos y su relación con la disponibilidad de medicamentos en el Hospital Sergio E. Bernales en el 2014, cuyo objetivo general fue, demostrar si la implementación de las recomendaciones derivadas de la auditoría a los procesos de suministro de medicamentos se relaciona con la mejora de la disponibilidad de los medicamentos en el Hospital Sergio E. Bernales.

Presentó entre sus resultados de gestión, bajos niveles de disponibilidad de medicamentos y en consecuencia una parcial dispensación de la receta a los pacientes, condicionando mayores gastos de bolsillo de los usuarios o si no cuentan con los recursos económicos, el agravamiento del problema de salud, al no completar el tratamiento farmacológico prescrito.

La investigación fue realizada con una muestra representativa de 40 actores involucrados.

En los resultados de la investigación se concluye que existe una relación direccional entre la implementación de las recomendaciones derivados de la auditoría y la mejora de la disponibilidad de los medicamentos; que demuestra la importancia de culminar con la implementación de recomendaciones de auditoría, en forma integral, para lograr una mejora de la disponibilidad y por ende, de la dispensación de medicamentos.

Comentario: El estudio antes mencionado, será de utilidad para poder tomar en cuenta los procesos empleados para mejorar la gestión y ver de qué manera sus resultados y conclusiones se relacionan con las obtenidas en la

presente investigación; y de esta manera poder hacer las comparaciones respectivas.

Pinillos y Tejada (2013). Presentó la tesis denominada: Diseño e implementación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la clínica Santa Clara S.A. del distrito Trujillo - año 2013. Esta investigación tuvo como objetivo, demostrar que el diseño e implementación de un sistema de control interno a las cuentas por cobrar mejorara la gestión financiera en la empresa Clínica Santa Clara S.A. del distrito de Trujillo año 2013

Para tal efecto, se empleó un diseño de contrastación tipo organización esquematizada, de naturaleza descriptiva simple. Se utilizó el método transaccional o transversal, pues se ha tenido que analizar cuál es el nivel o estado de las variables de estudio, su incidencia e interrelación en un momento dado, para luego sustentar en forma sintética las conclusiones y recomendaciones de la investigación. La muestra estuvo constituida por 7 clientes de las cuentas por cobrar de la empresa. Para obtener los datos de los dominios de las variables, se aplicó las técnicas de entrevistas, encuestas y análisis documental.

Entre los principales resultados obtenidos que se pudo observar, es el deficiente sistema de control interno, mala segregación de funciones, que ha causado un sin número de errores en sus operaciones cotidianas, siendo esta la razón para no tomar decisiones adecuadas y oportunas dentro de la política interna de la empresa, lo que ha permitido un funcionamiento deficiente de la misma; ya que un buen diseño e implementación de sistema de control interno de las cuentas por cobrar contribuirá al logro de los objetivos. En este contexto, la entidad debe aplicar adecuadamente la implementación de medidas a cumplir del sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar, normas, procedimientos y políticas de la empresa, para lograr uno de los objetivos que persigue un sistema de control interno adecuado como es proteger los recursos de la organización y reconocer los riesgos potenciales y reales que los puedan afectar financieramente.

Comentario: Es importante tomar en cuenta la investigación de los autores Pinillos y Tejada, porque va a permitir tomar en cuenta la gestión operativa en las clínicas. Asimismo, es de interés porque vamos a contar con un modelo de investigación para relacionarlos con nuestra investigación.

En el ámbito local encontramos las siguientes investigaciones:

Chancafe (2016). Desarrolló la tesis: Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, el objetivo de la presente investigación fue: Evaluar el control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, analizar la situación actual, determinar sus debilidades sus causas y efectos de las deficiencias, por lo que el establecimiento de un adecuado control interno, permitirá optimizar la operatividad en el Área de tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

La investigación es realizado ante las reiteradas deficiencias de operatividad en el Área de Tesorería tales como: Desconocimiento de las operaciones que en esta área se realizan, los documentos de ingresos y gastos no contienen las formalidades correspondientes, estos documentos no son archivados en forma adecuados, no se realiza arqueo de caja al recaudador, cajero - pagador y al fondo caja chica, no hay un control de ingreso de personas al Área de Tesorería poniendo en riesgo los bienes y materiales, no se custodian (deposito en caja fuerte) los recursos que administra el responsable del fondo caja chica.

Para llevar a cabo este trabajo de investigación se aplicó el siguiente diseño metodológico: Tipo: Aplicada – No experimental, conocida también como Ex - Post - Facto, porque no voy a manipular variables, solo voy a observar hechos y efectos que ya ocurrieron, ósea operaciones ya existentes; cuya población estuvo constituida por todo el personal que labora en el Área, con una muestra de diez (10) trabajadores del Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, empleando el método de la

encuesta, constituido por un cuestionario de veinte (20) preguntas aplicado a todo el personal del Área de Tesorería de la Gerencia de salud Lambayeque.

Comentario: Esta investigación es importante señalarla, ya que, se ha realizado en el sector salud, específicamente en el área de tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque. Por lo tanto, será importante tomar en cuenta la problemática detectada en esta investigación.

2.2. Estado del arte.

Desde épocas primitivas el ser humano ha establecido herramientas de control, así surgieron los números, por la necesidad de controlar sus pertenencias, cosechas, ganados etc.

En el Imperio Incaico es organización se estructuro en base a la economía y religioso lo cual permanecía al Inca como autoridad suprema y a su consejo imperial o comachic conformado por los “Apocunas” mantener todo el control del imperio del Tahuantinsuyo desde su sede central de la ciudad del Cuzco.

En el virreinato las autoridades eran el virrey, la real audiencia, cada una de ellas con su respectiva responsabilidad para mejorar el control, en la época republicana el estado ha orientado sus actividades para lograr el bienestar de la población.

En el mundo empresarial, la evolución de las organizaciones, impulsada por los avances tecnológicos, la globalización de los mercados, entre otros factores, conlleva a incremento en volumen de operaciones, dispersión de activos, multiplicidad de niveles jerárquicos, delegación de funciones, lo que ha significado que la gestión empresarial se oriente a establecer planes de organización y un conjunto de métodos y procedimientos que asegure la protección de sus activos, integralidad de registros contables y cumplimiento de directrices de la dirección.

La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control de 1971 estableció conceptos de avanzada en materia de control gubernamental indicando que esta actividad comprende las acciones para cautelar previamente (control dinámico) y verificar posteriormente (control estático) la correcta administración de recursos humanos, materiales y financieros y la obtención de los resultados de la gestión pública por parte de las entidades que conforman el Sector Público Nacional, así como la utilización de fondos públicos por parte de otras entidades cualquiera sea su naturaleza jurídica. Las acciones de cautela previa (control previo) de los recursos y productos son de responsabilidad de las respectivas autoridades institucionales como función inherente al proceso de dirección y gerencia.

Su Reglamento, aprobado en 1972, dispuso, además, que las entidades del Sector Público Nacional realizaran su acción de control, ajustándose a la siguiente normatividad:

- Dispositivos legales que establecen su competencia funcional
- Normas técnicas de control
- Normas de los Sistemas Administrativos.

Así mismo, estableció que la Contraloría General dictara inicial y sucesivamente las normas técnicas que deberían seguirse en el proceso de control, las cuales serían obligatorias para todas las entidades sujetas a su control.

El mismo año la Contraloría General aprobó el Reglamento de las Normas Técnicas de Control que contenía Normas Técnicas de Control Interno y Normas Técnicas de Auditoría. Las Normas Técnicas de Control Interno, eran criterios generales que regulaban el funcionamiento y evaluación del control interno de las entidades sujetas al Sistema Nacional del Control. Se fundamentaban en principios de control interno que devenían esencialmente en actividades de control como:

–Un plan de organización simple y flexible que proporcione una división racional apropiada de obligaciones y responsabilidades para las actividades de la entidad.

–Un sistema de autorizaciones y registros que provea un control razonable y efectivo sobre los recursos humanos, materiales y financieros.

–Prácticas adecuadas para llevar a cabo en forma eficiente el plan de control interno.

–Selección de personal calificado de acuerdo con la asignación de responsabilidades.

El aspecto más importante con relación al concepto moderno del control interno se dio con la emisión de la nueva Ley del Sistema Nacional de Control (1992), quedando establecido que el control gubernamental que ejerce el Sistema Nacional de Control es interno y externo; pero siempre selectivo y posterior.

Con la aprobación de las Normas de Auditoría Gubernamental NAGU (1995) se estableció que el sistema de control interno comprende “el plan de organización, los métodos, procedimientos y la función de auditoría interna establecidos dentro de una entidad pública, para salvaguardar su patrimonio contra el malgasto, pérdida y uso indebido, verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones y, comprobar el cumplimiento de los objetivos y políticas institucionales, así como de la normativa aplicable. Un apropiado sistema de control interno, también permite detectar posibles deficiencias y aquellos aspectos relacionados con la existencia de delitos, de ser el caso”.

Posteriormente, la Contraloría General (1998) aprobó las Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público que constituyeron criterios dictados con el objeto de promover una sana administración de los recursos públicos en las entidades, en el marco de una adecuada estructura de control

interno en la búsqueda de la eficacia, eficiencia y economía en las operaciones. Sirvieron, además, para llenar el vacío dejado por la transferencia de las Normas Técnicas de Control Interno a las Normas Generales de los Sistemas Administrativos entre noviembre de 1979 a setiembre de 1981.

Estas Normas de Control Interno fueron agrupadas por áreas y sub áreas con criterios afines:

- Normas generales de control interno
- Normas de control interno para la administración financiera gubernamental
- Normas de control interno para el área de presupuesto
- Normas de control interno para el área de tesorería
- Normas de control interno para el área de endeudamiento público
- Normas de control interno para el área de contabilidad
- Normas de control interno para el área de abastecimiento y activos fijos
- Normas de control interno para el área de administración de personal
- Normas de control interno para sistemas computarizados
- Normas de control interno para el área de control de obras públicas

En los inicios del presente siglo se promulgo la ley Organización del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica con fecha 22-07-2002 cuyo objetivo era prevenir y verificar la correcta, eficiencia y transparencia de la utilización y gestión de recursos y bienes del estado así como el desarrollo honesto de autoridades funcionarias y servidores públicos en el cumplimiento de metas y resultados, cuya conformación está comprendida por la Contraloría General de la Republica, Órgano de Control Institucional y las sociedades auditoras, en la cual encontramos a la Contraloría General de la Republica como ente técnico rector del Sistema Nacional de Contabilidad organizando y desarrollando el control gubernamental en forma permanente y descentralizada estableciendo lineamientos disposiciones, técnicas y procedimientos según proceso.

Es con este marco normativo que se ejerció el control gubernamental interno, hasta la promulgación de la Ley de Control Interno de las Entidades del Estado (Ley N° 28716- publicada el 18/04/2016).

En este nuevo dispositivo legal se definió al sistema de control interno como el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización procedimiento y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado.

El funcionamiento del control interno es continuo, dinámico, y alcanza a la totalidad de la organización y actividades institucionales desarrollándose en forma previa, simultánea compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales, los que contienen las políticas y métodos de autorización, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección. El control interno posterior es ejercido por los responsables superiores del servidor o funcionario ejecutor, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como por el órgano de control institucional según sus planes y programas anuales, evaluando y verificando los aspectos administrativos del uso de los recursos y bienes del Estado, así como la gestión y ejecución llevadas a cabo, en relación con las metas trazadas y resultados obtenidos.

2.3. Bases teóricas científicas

2.3.1 Control interno

Teoría General del Control:

El control es una acción que compromete a todos los integrantes de una compañía o una entidad. Es la acción que asegura el cumplimiento de metas u objetivos, pues a partir de la aplicación de la misma las personas

reconocen y evidencian las desviaciones que se presentan en el desarrollo de un proceso, programa o proyecto. El control se refiere a los mecanismos, acciones, intervenciones utilizadas para garantizar que lo desarrollado se cumple con relación a las reglas y procedimientos que se establecen. Es de anotar, que el término control, para algunas personas, tiene una connotación negativa, pues se referencia con restricción, vigilancia, imposición, pero realmente en el cotidiano desarrollo de las compañías y las entidades, el control es necesario para garantizar un flujo normal del trabajo y el cumplimiento efectivo de la misión o plan de trabajo. (Hurtado y Álvarez, 2016)

El control es de suma trascendencia para las compañías y para las entidades, ya que contribuye a medir, detectar, evaluar y corregir la labor ejecutada, desviaciones presentadas, con el fin de lograr los propósitos establecidos. Así mismo, el control posibilita el análisis y evaluación de lo realizado confrontado con lo planeado. Los métodos, técnicas y sistemas de control son aplicables a todas las compañías y entidades, inclusive a la vida cotidiana. El control se constituye en una herramienta que permite comprobar y asegurar sí los objetivos, propósitos o metas de la compañía o de la entidad son alcanzados de acuerdo a lo planeado. (p. 8)

Los sistemas de control son básicamente los mismos, pues a través de ellos se asegura el desarrollo normal de un proceso, logrando que la calidad del producto, ya sea tangible productos concretos o intangible como son los servicios, esté de acuerdo a las condiciones del cliente, para ejercer el control se requieren al menos cuatro condiciones básicas, (p.8) así:

- 1) Se deben determinar y establecer los parámetros, las herramientas, métodos y los fundamentos teóricos o normatividad, los cuales deben establecerse claramente que sean medibles, concretos, alcanzables, que determinen plazos de tiempo, características y expectativas del cliente. Estos elementos son claves para la evaluación, ya que se tienen establecidas todas las características del resultado o producto a lograr.
- 2) Se debe realizar la medición y evaluación del desempeño o de los productos, servicios obtenidos y entregados al cliente. Lo anterior, es

importante en la medida que la medición puede hacerse como un elemento de monitoreo, seguimiento y control, ya que, si se detectan desviaciones en el desarrollo del proceso, en la elaboración del producto o servicio a entrar, pueden implementarse acciones preventivas que aminoren o disminuyan el riesgo – acción potencial- que impactará el proceso y afectará el producto o servicio a entregar al cliente. Ahora, si los resultados que se vienen logrando y verificando con la medición está conforme a lo planeado, se puede asegurar que todo el proceso está bajo control.

3) Se debe comparar el desempeño real con el desempeño esperado, debe ser desde un procedimiento objetivo, donde se evidencia lo que realmente ocurre y así lograr detectar las desviaciones que se están Presentando.

4) Se deben determinar las acciones correctivas, con un análisis preliminar de las causas raíz o elemento generador de la desviación y a partir de un plan de acción, determinando entre otro cronograma y recursos requeridos.

Definición de Control Interno:

Mantilla, (2005), el Control Interno se define como un proceso realizado por la junta de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable confianza en que los objetivos de las siguientes categorías se están cumpliendo:

–Efectividad y eficiencia de las operaciones: se orienta esta categoría a los objetivos básicos de negocio de una entidad, incluyéndose aquí los objetivos relativos al desempeño de la rentabilidad y la salvaguarda de recursos.

–Fiabilidad de la información financiera: esta se relaciona con la preparación de estados financieros publicados y fiables, incluyendo los estados financieros intermedios aquellos datos financieros seleccionados derivados de dichos estados, tales como las ganancias obtenidas, informadas públicamente.

–Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables: se refiere esta al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. (p. 4).

Perdomo, (2004) plantearon que el Control Interno es un plan organizativo de la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos coordinados que debe adoptar toda empresa, ya sea 21 pública, privada o mixta, para poder contar con información fiable, salvaguardar sus bienes y promover la eficiencia tanto de sus operaciones como de la adhesión a su política administrativa. (p. 2).

Fases del Estudio y Evaluación del Control Interno

Según Yarasca, y Álvarez, (2006), las fases del estudio y evaluación del Control Interno consisten en las diferentes etapas que el auditor debe tener en cuenta para la evaluación eficaz del control interno.

A su vez manifiestan que no existen normas rígidas para el estudio y evaluación del Control Interno, consideran las actividades siguientes (Yarasca, y Álvarez, 2006):

Comprensión del control interno: en este primer momento el auditor obtiene información tanto verbal como escrita, tomando conocimiento del negocio, de sus operaciones básicas, acerca del sistema contable, del sistema de información y demás elementos relevantes. Evalúa asimismo el ambiente de control, indagando sobre la intensidad establecida por la gerencia, percibiendo al mismo tiempo la motivación y disposición de los funcionarios para cumplirlos. En resumen, su propósito es obtener una imagen de la naturaleza de la empresa y de cómo funciona el sistema del control interno

- Evaluación preliminar del sistema: a continuación, el auditor identifica los puntos fuertes y débiles, centrándose de forma muy particular en los controles clave y considerando las áreas de interés que, por ejemplo, ejecutan y procesan la información de las operaciones que constituyen las actividades de

la empresa. Al término de esta etapa se habrán obtenido elementos de juicio respecto a si puede o no confiar en determinados controles. A aquellos que muestren solidez suficiente se les aplicarán los procedimientos o pruebas de cumplimiento, mientras que los considerados débiles serán tenidos en cuenta a la hora de ampliar o modificar los procedimientos sustantivos. Asimismo, es en esta fase donde el auditor evalúa el riesgo del control.

- Procedimientos de cumplimiento: estos procedimientos se aplicarán para determinar si los controles en los cuales intenta basarse la empresa están funcionando adecuadamente. Para ello, se aplican las pruebas correspondientes para comprobar si los resultados se ajustan a los datos obtenidos durante la evaluación ya sea de forma descriptiva, mediante cuestionarios o flujo gramas.

- Reevaluación de los controles: tras dar por concluidas las pruebas de cumplimiento, el auditor evalúa de nuevo el sistema en base a los resultados obtenidos en dichas pruebas, con la intención de descubrir si se ha producido alguna variación. Acto seguido, el auditor identifica los controles que le merecen confianza, tomando una decisión sobre una limitación de las pruebas sustantivas o bien acerca de su posible modificación o incluso ampliación.

- Limitación o modificación de las pruebas sustantivas: si, como resultado de la evaluación preliminar, el auditor deduce que el control interno no es satisfactorio y, por consiguiente, no puede confiar en él, no será necesario aplicar pruebas de cumplimiento, sino que acudirá a las pruebas sustantivas para obtener la evidencia sobre la fiabilidad de los saldos de las cuentas de los estados financieros.

- Con respecto de reevaluar los controles internos, determina que los controles no funcionan adecuadamente, aplicará necesariamente las pruebas sustantivas. En ambos casos, y en función de las circunstancias, el auditor podría verse obligado a modificar la naturaleza y alcance de los procedimientos sustantivos para obtener la evidencia necesaria. (pp. 132- 133).

Importancia

Coopers & Lybrand (1997), hace referencia que el Control Interno es importante debido a que ayuda a que la entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y prevención ante la pérdida de recursos, así como también a la obtención de información financiera y contable. (p. 7)

Perdomo, (1996), en su documento afirma que el Control Interno es importante, puesto que todas las empresas públicas, privadas y mixtas deben contar con un buen Sistema de Control Interno para confiar en los conceptos, cifras, informes y reportes de los estados financieros. (p. 5)

Objetivos Básicos del Control Interno

Usualmente, se piensa que el objetivo más importante del control interno es cuidar los activos de una empresa y aunque este es, sin duda, un objetivo vital para la empresa, hay otros a los que se debe prestar atención.

Estupiñan, (2006), asevera que el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración. (p. 9).

Componentes del Control Interno

Se identifican cinco componentes de control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa, los mismos que están integrados en el proceso de dirección.

Estos son:

- a. Ambiente de Control.
- b. Evaluación de Riesgos.
- c. Actividades de Control.
- d. Información y Comunicación.
- e. Supervisión o Monitoreo.

“El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino en un proceso Multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.” (Estupiñan, 2006)

Según Estupiñan (2006), los componentes del control interno se clasifican en:

- a. El ambiente de control hace referencia a la conciencia de control de las personas dentro de la organización. El ambiente de control es la base para todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura.
- b. Evaluación del riesgo se refiere a la identificación de la organización, análisis y gestión de los riesgos que están relacionados con la preparación de estados financieros, con el fin de asegurar que los estados financieros sean presentados de una forma clara, precisa, justa y sobre todo respetando los principios de contabilidad generalmente aceptados. Cada entidad se enfrenta a una variedad de riesgos a partir de fuentes externas e internas que deben evaluarse. Un requisito previo para la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos, la identificación y análisis de riesgo apropiado para el logro de los objetivos. La evaluación de riesgos es un requisito previo para determinar cómo los riesgos deben ser controlados.
- c. Actividades de control las actividades son las políticas y procedimientos de control que ayudan a asegurar que las directivas de gestión se cumplan. Las políticas de la organización y los procedimientos que ayudan a asegurar que las acciones necesarias se tomen para hacer frente a los riesgos potenciales involucrados en el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se producen en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una amplia gama de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operativo, la seguridad del capital y la segregación de funciones.

- d. Información y Comunicación se enfoca en la naturaleza y la calidad de la Información necesaria para un control eficaz, los sistemas utilizados para desarrollar dicha información, y los informes necesarios para comunicar con eficacia. Los sistemas de información juegan un papel clave en los sistemas de control interno, ya que producen informes operativos, financieros y relacionados con el cumplimiento óptimo, estos permiten ejecutar y controlar la debida función del negocio. En un sentido más amplio, la comunicación efectiva debe garantizar el flujo de información hacia abajo- arriba y a través de la organización. La comunicación efectiva también debe garantizarse a las partes externas, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.
- e. Monitoreo consiste en la evaluación de la calidad y la eficacia en las organizaciones del proceso de control interno a través del tiempo. Se incluye la evaluación del diseño y operación de los controles además de evaluar el cumplimiento de políticas y procedimientos. También se prevé la aplicación de medidas apropiadas cuando sea necesario. Los sistemas de control interno deben ser monitoreados constantemente. Esto se logra a través de actividades de seguimiento en curso o evaluaciones separadas. Si se encuentran deficiencias de control interno detectadas a través de estas actividades de vigilancia, deben ser reportados a los altos mandos de la entidad.

Leyes

Ley N° 27785 - Ley del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, establece las normas que regulan el ámbito, organización, atribuciones y funcionamiento del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República como ente técnico rector de dicho Sistema.

Es objeto de la Ley propender al apropiado, oportuno y efectivo ejercicio del control gubernamental, para prevenir y verificar, mediante la aplicación de principios, sistemas y procedimientos técnicos, la correcta, eficiente y transparente utilización y gestión de los recursos y bienes del Estado, el desarrollo honesto y probo de las funciones y actos de las autoridades,

funcionarios y servidores públicos, así como el cumplimiento de metas y resultados obtenidos por las instituciones sujetas a control, con la finalidad de contribuir y orientar el mejoramiento de sus actividades y servicios en beneficio de la Nación. Las normas contenidas en esta Ley y aquéllas que emita la Contraloría General son aplicables a todas las entidades sujetas a control por el Sistema, independientemente del régimen legal o fuente de financiamiento bajo el cual operen.

En el Perú la Ley N° 26790 de Modernización de la Seguridad Social en Salud (1997): La Seguridad Social en Salud se fundamenta en los principios constitucionales que reconocen el derecho al bienestar y garantizan el libre acceso a prestaciones a cargo de entidades públicas, privadas o mixtas. Se desarrolla en un marco de equidad, solidaridad, eficiencia y facilidad de acceso a los servicios de salud.

El Estado promueve los sistemas de previsión para la salud y la integración de esfuerzos de las entidades que brindan servicios de salud, cualquiera que sea su naturaleza. El Ministerio de Salud tiene a su cargo el Régimen Estatal con el objeto principal de otorgar atención integral de salud a la población de escasos recursos que no tiene acceso a otros regímenes o sistemas. Dicho régimen se financia con recursos del Tesoro Público y brinda atención a través de la red de establecimientos del Estado, así como mediante otras entidades públicas o privadas que cuenten con convenios para tal efecto. Los Reglamentos establecen los alcances, condiciones y procedimientos para acceder al presente régimen.

Artículo 2.- El Seguro Social de Salud. El Seguro Social de Salud otorga cobertura a sus asegurados brindándoles prestaciones de prevención, promoción, recuperación y subsidios para el cuidado de su salud y bienestar social, trabajo y enfermedades profesionales. Está a cargo del Instituto Peruano de Seguridad Social -IPSS- y se complementa con los planes y programas de salud brindados por las Entidades Prestadoras de Salud debidamente acreditadas, financiando las prestaciones mediante los aportes y otros pagos que correspondan con arreglo a ley.

Artículo 8.- Recursos. Son recursos del Seguro Social de Salud:

a) Los aportes señalados en el Artículo 6 de la presente Ley, incluyendo los recargos, reajustes, intereses y multas provenientes de su recaudación. b) Sus reservas e inversiones. c) Los ingresos provenientes de la inversión de sus recursos. d) Los demás que adquiera con arreglo a Ley.

De conformidad con el Artículo 12 de la Constitución, los recursos antes indicados son intangibles. Ninguna autoridad puede disponer medidas cautelares ni de ejecución sobre ellos.

Sólo pueden ser empleados en la administración, producción, generación de infraestructura, otorgamiento de prestaciones, en la constitución de reservas técnicas y en las inversiones o colocaciones que sean necesarias para su adecuada rentabilidad. Los reglamentos establecen los procedimientos respectivos.

Por otro lado, el Decreto Supremo N° 003-2015-IN que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1175, Ley del Régimen de Salud de la Policía Nacional del Perú. En el título VI sobre el Régimen Económico y Financiero, en su artículo 42.- De los recursos económicos y financieros, el cual refiere que, son recursos económicos y financieros del Régimen de Salud Policial:

a. Los créditos presupuestales asignados por el pliego del Ministerio del Interior. b. Las transferencias realizadas por SALUDPOL (Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP) a la DIREJESAN PNP (Dirección Ejecutiva de Sanidad de la Policía Nacional del Perú) o a sus IPRESS Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud) por los servicios otorgados a los beneficiarios de la PNP. c. Los recursos directamente recaudados de la IPRESS. d. Los fondos provenientes de la cooperación nacional e internacional no reembolsable, en el marco de la normativa aplicable. e. Los recursos provenientes de transferencias, donaciones, legados y otros ingresos que reciba. f. Las transferencias y donaciones provenientes de los Gobiernos Regionales y Locales.

El Artículo 43.- Uso de los recursos económicos y Financieros Los recursos económicos y financieros de la DIREJESAN serán utilizados prioritariamente para garantizar la prestación de servicios de salud. Las transferencias efectuadas por SALUDPOL asociadas a las prestaciones de salud brindadas por las IPRESS de la DIREJESAN, podrán ser empleadas para financiar los bienes y servicios que garanticen la capacidad resolutive de las IPRESS de la DIREJESAN y una atención de salud de calidad a los beneficiarios del SALUDPOL.

Artículo 44.- Control de los Recursos Económicos y Financieros Se contará con medios de control de los recursos económicos y financieros, los mismos que incluirán la realización de Auditorías Médicas Financieras.

La Ley N° 27785 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República (2002), tiene como objeto propender al apropiado y oportuno ejercicio del control gubernamental, para prevenir y verificar la correcta utilización y gestión de los recursos del Estado, el desarrollo probo de las funciones de los funcionarios públicos, así como el cumplimiento de las metas de las instituciones sujetas a control; estableciéndose en su artículo 6° que el control gubernamental consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes; disponiendo, asimismo, dicha norma, que el control gubernamental es interno y externo y su desarrollo constituye un proceso integral y permanente.

De igual forma, en el Perú en el sector público se promulgó la Ley N° 28716 Ley de Control Interno de las Entidades del Estado (2006) tiene por objeto establecer las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, propendiendo al debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales.

Asimismo, por la coyuntura de crisis financiera internacional que afronta el país, resulta imprescindible adoptar medidas extraordinarias y urgentes en materia económica y financiera que permitan lograr el objetivo señalado en el considerando anterior, a efectos que la aplicación de la Ley N° 28716 y de la normativa técnica de control dictada por la Contraloría General de la República, se apliquen a las entidades en función de su disponibilidad de recursos presupuestales, los cuales por ser escasos deben dedicarse, en primer término, a la ejecución de proyectos de inversión en obras públicas de infraestructura y de servicios públicos para el desarrollo económico del país. (Ley N° 28716, 2006).

Resolución de Contraloría General N° 320-2006 CG (2006) aprueba las Normas de Control Interno que han sido elaboradas en armonía con los conceptos y enfoques modernos esbozados por las principales organizaciones mundiales especializadas sobre la materia; resaltándose su carácter orientador, técnico, integral y dinámico; su estructura basada en los componentes de control reconocidos internacionalmente; así como la competencia directa que asiste a las entidades del Estado para aprobar, mantener y perfeccionar la implantación, organización y funcionamiento de su correspondiente sistema de control interno.

Resolución de Contraloría N° 458•2008•CG Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno (SCI) de las entidades del Estado (2008) reúne lineamientos, herramientas y métodos y, expone con mayor amplitud los conceptos utilizados en las Normas de Control Interno; con la finalidad de orientar su efectiva y adecuada implementación la cual podrá ser utilizada por los funcionarios y servidores públicos de las entidades comprendidas en el ámbito de competencia del Sistema Nacional de Control (SNC), bajo la supervisión de los titulares, personal directivo, jefes responsables de la administración gubernamental o de quienes hagan sus veces.

El Ministerio de Salud desarrolla un sistema de supervisión a nivel nacional, monitorea y evalúa el desempeño de los programas de salud mediante el Reglamento de Establecimiento de Salud y Servicios Médicos de

Apoyo de acuerdo al Decreto Supremo N° 013-2006-SA, amparado por la Ley General de Salud N° 26842.

El mencionado Reglamento, así como las normas que aprueba el Ministerio de Salud, es de aplicación general a todos los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo Público y Privados, incluyendo a los de EsSalud, las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional del Perú, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales.

Las disposiciones de esta Ley

Son aquéllas que expide la Contraloría General en uso de sus atribuciones como ente técnico rector del Sistema, prevalecen en materia de control gubernamental sobre las que, en oposición o menoscabo de éstas, puedan dictarse por las entidades. Igualmente, la Ley N° 28716 - Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, establece las bases para una adecuada implementación del control interno en el marco del Informe, Comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión de Treadway (COSO), teniendo por objeto establecer las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, propendiendo al debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales.

Cuando en ella se mencione al control interno, se entiende éste como el control interno gubernamental a que se refiere el artículo 7 de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. De acuerdo con esta norma, se denomina sistema de control interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado,

para la consecución de los objetivos indicados en el artículo 4 de la presente Ley.

Las Organizaciones patrocinadoras de la comisión de Treadway, efecto de viabilizar la implementación del Control Interno, la Contraloría General de la República, aprueba la Resolución de Contraloría N° 458-2008-CG - “Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado”.

Asimismo, que el control gubernamental es interno y externo y su desarrollo constituye un proceso integral y permanente, siendo que el control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Que, en concordancia con lo antes señalado y lo dispuesto en la Ley de Control Interno de las Entidades del Estado - Ley N° 28716 que atribuyó a la Contraloría General de la República dictar la normativa técnica de control que oriente la efectiva implantación y funcionamiento del control interno en las entidades del Estado, así como su respectiva evaluación, este Organismo Superior de Control aprobó, mediante Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, las Normas de Control Interno.

En uso de las atribuciones establecidas por el artículo 32° de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, se consigna: Aprobar la “Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado”, como documento orientador para la gestión pública y el control gubernamental, sin perjuicio de la legislación que emitan los distintos niveles de gobierno, así como las normas que dicten los órganos rectores de los sistemas administrativos estableciéndonos plazos. Artículo Segundo. - Establecer un plazo máximo de veinticuatro (24) meses para la implementación del Sistema de Control Interno a partir del día siguiente de publicada.

Control de Gestión

Control de gestión implica considerar el desarrollo del mismo en su ámbito administrativo, distintos autores han definido el concepto de acuerdo a sus propias posiciones e interpretaciones. Sin embargo, la mayoría coincide en que es un sistema dinámico e importante para el logro de metas organizacionales, dichas metas provienen inicialmente del proceso de planeación como requisito básico para el diseño y aplicación del mismo, dentro de ciertas condiciones culturales y organizacionales. (Lorino, 1993)

Dentro de la descripción y valoración del control de gestión se especifican dos concepciones comunes aceptadas en el ámbito administrativo, por un lado se tiene al control como necesidad inherente al proceso de dirección (enfoque racional) y por el otro, en un paradigma más integral vinculado no sólo a la dirección formal, sino a factores claves como la cultura, el entorno, la estrategia, lo psicológico, lo social y la calidad, representados por los llamados enfoques psico-sociales, culturales, macro sociales y de calidad. (p. 193)

2.3.2. Gestión Operativa

Definición

Según Arnoletto, (2009), se entiende por gestión operativa o “gestión hacia abajo” la que realiza el directivo público hacia el interior de su organización para aumentar su capacidad de conseguir los propósitos de sus políticas. Abarca los cambios en la estructura de la organización y en el sistema de roles y funciones, la elección de personal directivo y asesor de mediano nivel, los procesos de capacitación del personal de planta permanente, la mejora continua del funcionamiento de la organización con su actual tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso.

Tareas

Arnoletto, (2009) identifica como sus principales tareas:

–Análisis de los servicios: Fundamentalmente se refiere al análisis de la concordancia entre los servicios ofrecidos o que se piensa ofrecer y los requerimientos de los ciudadanos. También se refiere al cumplimiento de las especificaciones técnicas propias de cada producto o servicio, y a las pruebas de su correcto funcionamiento. (Arnoletto .2009)

–Análisis de los procesos: Se refiere a los procesos técnicos y administrativos, y a su encuadre legal, que se utilizan o van a utilizarse para la realización de proyectos, prestación de servicios, etc., tanto en lo referente a la relación con el público destinatario como a la relación con otras organizaciones de la administración pública. (Arnoletto. 2009).

–Revisión de los modos de diseñar y dirigir: El enfoque estratégico de la administración pública entraña, a diferencia del enfoque burocrático, un permanente proceso de búsqueda de procedimientos más eficientes para la realización de proyectos y la prestación de servicios, tratando de lograr resultados acordes con los requerimientos de la gente sin malgastar los recursos públicos disponibles. (Arnoletto.2009)

La tarea esencial de la gestión operativa es el despliegue de recursos y capacidades para obtener resultados concretos. Requiere objetivos acertados (acordes con los requerimientos sociales), capacidad de conseguir recursos y lograr implantar sistemas, procedimientos y personal en forma acorde con lo que se quiere conseguir. (Arnoletto 2009).

Visiones

Según una visión estratégica de la gestión operativa, los directores son responsables del uso que hacen del poder y del dinero público, en una actuación que debe ser imparcial, creando organizaciones adaptables, flexibles, controlables y eficientes. (Arnoletto 2009).

La visión convencional del funcionamiento del sector público lo considera un caso especial de creación de valor en condiciones de pocos cambios y conflictos, con innovaciones mínimas, manteniendo a la capacidad operativa contenida dentro del sistema de la organización misma. La nueva visión estratégica aparece como realmente necesaria cuando hay muchos cambios y conflictos y, por ende, necesidad de innovar para asumir los nuevos desafíos con posibilidades de éxito. (Arnoletto 2009)

Desde el punto de vista de la gestión operativa, se puede incrementar significativamente el valor público mediante:

- El aumento de la cantidad o la calidad de las actividades por recurso empleado.

- La reducción de los costos para los niveles actuales de producción.

- Una mejor identificación de los requerimientos y una mejor respuesta a las aspiraciones de los ciudadanos.

- Realizar los cometidos de la organización con mayor imparcialidad.

- Incrementar la disponibilidad de respuesta e innovación.

Lineamientos de una Gestión Operativa

Según Arnoletto (2009) para reestructurar sus organizaciones con los lineamientos de una gestión operativa innovadora, los directivos públicos deben analizar cinco cuestiones principales:

- Decidir que producir y cómo actuar para ofrecer esos productos.

- Diseñar las operaciones necesarias para obtener esos productos o servicios.

- Utilizar y ajustar los sistemas administrativos de su organización, e innovar en ellos, para aumentar la calidad, flexibilidad y productividad de los sistemas.

- Atraer colaboradores nuevos para la realización de los objetivos de la organización.

- Definir tipo, grado y ubicación de las innovaciones que se consideren necesarias.

Objetivos

Es muy importante definir la misión y los objetivos de la organización en forma simple, clara y general. Debe existir, a partir de allí, una jerarquía de finalidades y metas, de diferentes grados de abstracción, que orienten las actividades operativas. (Arnoletto, 2009)

Esas pirámides de objetivos son muy útiles, aparte de la orientación interna, para el seguimiento y control externo de las organizaciones. La base para diseñar procesos, y para hacer la revisión de dichos procesos en el tiempo, es el diseño y revisión de los exumos (productos o servicios) de la organización. Algunos aspectos que conviene tener en cuenta son los siguientes:

–No se puede diseñar un proceso sin saber que producto se quiere conseguir.

–En las operaciones, frecuentes en la Administración Pública, que combinan servicios a prestar y obligaciones a asumir, la diferencia entre producto y proceso es más ambigua.

–Para los funcionarios identificados con la cultura burocrática tradicional, los procesos suelen ser más importantes que los productos. (Arnoletto, E. 2009)

Sistemas Administrativos de una Gestión Operativa

Los sistemas administrativos incentivan y orientan la actividad de la organización, garantizan la realización de los objetivos y la prestación efectiva de los servicios. Los sistemas administrativos más importantes son los que:

–Establecen la estructura administrativa, es decir, definen los grados y áreas de autoridad, las responsabilidades y las funciones.

–Estipulan los procedimientos para los procesos de toma de decisión sobre temas clave (la planificación estratégica).

–Definen las tecnologías de la organización para la configuración de políticas, programas y actuaciones.

–Gestionan el personal, es decir, reclutan, seleccionan, entrenan, evalúan, recompensan y promocionan a los empleados.

–Definen los sistemas de control y gestión de la información, en lo referente al empleo de los recursos, los niveles de actividad y los logros obtenidos. (Arnoletto, 2009 pp. 56 y 57).

2.4. Definición de términos Básicos.

Eficiencia

Según Julián, (2008) define: La eficiencia es la capacidad de hacer las cosas bien, la eficiencia comprende y un sistema de pasos e instrucciones con los que se puede garantizar calidad en el producto final de cualquier tarea. La eficiencia depende de la calidad humana o motora de los agentes que realizan la labor a realizar, para expedir un producto de calidad, es necesario comprender todos los ángulos desde donde es visto, a fin de satisfacer todas las necesidades.

Eficacia

Según María, (2009) define: Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de la eficiencia, que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

Economía

Ana, (2008) define: Es una ciencia social que estudia los procesos de extracción, producción, intercambio, distribución y consumo de bienes y servicios. En sentido figurado economía significa regla y moderación de los gastos; ahorro.

La economía engloba la nación de como las sociedades utilizan los recursos escasos para producir bienes con valor, y como realizan la distribución de los bienes entre los individuos.

Transparencia

Julián, (2010) define: Un material presenta transparencia cuando deja pasar fácilmente la luz. La transparencia es una propiedad óptica de la materia, que tiene diversos grados y propiedades. Un material es traslucido cuando deja pasar la luz, pero no deja ver nítidamente los objetos, en cambio es opaco cuando impide el paso de la luz.

Organización

María, (2008) define: Son estructuras administrativas creadas para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por sistemas de interrelaciones que cumplen funciones especializadas. También es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.

Servicios

Julián, (2008) define: Son conjuntos de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. (Julián, 2008).

Procesos Administrativos

Según Ana, (2008) define: Es una serie o una secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y actividades establecidas en una empresa u organización, con la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales.

Administración Pública

Según Julián, (2009) define: Está conformada por un conjunto de instituciones y de organizaciones de carácter público que disponen de la misión de administrar y gestionar el estado y algunos entes públicos. Estas instituciones u

organizaciones se encuentran dirigidos por individuos y cuentan con una planta de personal notable que facilita el funcionamiento de las diversas áreas en las que normalmente se encuentra dividida.

Imparcial

María, (2009) define: Se aplica para referirse a aquel que juzga o procede con imparcialidad. En tanto, la imparcialidad es un criterio propio de la justicia que establece que las decisiones deberían tomarse siguiendo criterios objetivos, sin dejarse llevar por influencias de otras opiniones, prejuicios o bien por razones que de alguna manera se caractericen por no ser apropiadas.

CAPÍTULO III:
MARCO METODOLÓGICO

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

Aplicada, la investigación aplicada también recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, que como ya se dijo requiere de un marco teórico. En la investigación aplicada o empírica, lo que le interesa al investigador, primordialmente, son las consecuencias prácticas. (Alma 2008).

El tipo de investigación asumida en el presente estudio es, aplicada porque partiendo del conocimiento permitirá tomar decisiones sobre el control interno para mejorar la gestión operativa del hospital de la Policía Nacional del Perú.

Descriptiva, Con este tipo de investigación se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus particularidades y propiedades. Sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio (Alma 2008).

Porque describimos y detallamos el control Interno para mejorar la gestión operativa en el hospital de la Policía Nacional del Perú.

3.1.2. Diseño de la investigación:

La presente investigación es diseño No experimental, porque observamos y describimos el fenómeno tal y como se presenta en su contexto natural la investigación, en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente.

3.2. Población y muestra:

Población:

La población en estudio está conformada por todos los trabajadores del área de contabilidad del Hospital de la Policía Nacional del Perú de Chiclayo, la misma que asciende a un total de 10 trabajadores.

CARGO	N°
DIRECTOR GENERAL	1
CONTADOR	1
TRABAJADORES	8
TOTAL	10

Muestra:

Por ser una investigación no aleatoria y la población es pequeña, la muestra viene hacer la misma.

3.3. Hipótesis

La hipótesis se planteó de la siguiente manera:

H₁: Si determinamos la importancia del Control Interno, entonces mejoraremos la Gestión Operativa en el hospital de la Policía Nacional del Perú Chiclayo 2016.

H₀ : Si determinamos la importancia del Control Interno, entonces no mejoraremos la Gestión Operativa en el hospital de la Policía Nacional del Perú Chiclayo 2016.

3.4. Variables

Variable Independiente:

Control Interno

Es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos. (Contraloría General de la República del Perú, 2014 p.9).

El Control Interno en las entidades del sector público debe ser entendido dentro del contexto de sus características específicas en comparación con las organizaciones privadas; es decir, tomando en cuenta a) su enfoque para lograr objetivos sociales o políticos; b) la utilización de los fondos públicos; c) la importancia del ciclo presupuestario y de planeamiento, y d) la complejidad de su funcionamiento. Esto significa hacer un balance entre los valores tradicionales como la legalidad, la integridad y la transparencia, presentes por su naturaleza en los asuntos públicos y los valores gerenciales modernos como la eficiencia y la eficacia. (Contraloría General de la República del Perú, 2014 p.19).

Variable Dependiente:

Gestión Operativa

Proceso por el cual se orienta, previene, se emplean los recursos y esfuerzos para llegar a una meta, un fin, un objetivo o un resultado de una organización todos estos obtenidos por la secuencia de actividades además de un tiempo referido (ISO Tools.org).

3.5. Operacionalización

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Control Interno	Ambiente de control Evaluación de riesgo Actividades de control Información y comunicación Supervisión y Monitoreo	- Practica de valores, reglas y conductas apropiadas - Identificación y determinación de gestión de los riesgos, logros de objetivos. - Cumplimiento de plazas según responsabilidades. - Actividades de supervisión continua y periódica.	Entrevista (Guía de entrevista) Análisis documental (Fichaje) Observación (Guía de observación)
Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Gestión Operativa	Estructura administrativa Procesos Tecnología e innovación Servicios Gestión de la información Sistema de control	-Grado de autoridad, responsabilidad y funciones. - Planificación estratégica -Planes y programas sistematizados. - Usuarios satisfechos. - Portal de transparencia. - Utilización de recursos.	Entrevista (Guía de entrevista) Análisis documental (Fichaje) Observación (Guía de observación)

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Métodos

Según Julián, (2009) define: el método científico, se refiere a la serie de etapas que hay que recorrer para obtener un conocimiento válido desde el punto de vista científico, utilizando para este instrumento que resulten fiables. Lo que hace este método es minimizar la influencia de la subjetividad del científico en su trabajo.

Se aplicó el Método científico debido a que se recopiló información y analizan los datos numéricos, bajo un enfoque cuantitativo.

3.6.1.1. Técnicas de recolección de datos

Entre las técnicas a utilizar tenemos: La entrevista, el análisis documental y la observación:

Entrevista: Se realizó un cuestionario de preguntas claras y precisas, dirigidas a los funcionarios (Contador) del Hospital de la Policía Nacional del Perú, con el fin de obtener datos relevantes y significativos.

Análisis documental: Consiste en recoger información necesaria que servirá de soporte para el desarrollo de la investigación. La información recolectada será analizada con la finalidad de indagar a profundidad sobre el tema objeto de estudio. Además este análisis es importante porque permite conocer antecedentes de un hecho específico y como este ha ido evolucionado a través del tiempo.

La observación: Esta técnica permitió describir la situación que se presenta en la empresa respecto al tema en estudio, para ello se ejecutó una guía donde se narró situaciones específicas que aportó al desarrollo de la investigación.

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos

Según las técnicas mencionadas anteriormente se aplicó los siguientes instrumentos respectivamente:

Guía de observación

A través de este instrumento de investigación se descubrió la realidad actual en la que se encuentra el Hospital de la Policía Nacional del Perú Chiclayo 2016.

Guía de entrevista

A través de este instrumento de investigación se recolecto la información a fin de obtener respuestas sobre cómo se encontró la situación del Hospital de la Policía Nacional del Perú Chiclayo 2016.

El fichaje

Se registró los datos que se obtuvieron, las cuales debidamente elaboradas y ordenadas contienen la mayor parte de la información del Hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo.

Validación de los instrumentos y alfa de cronbach

PARA DIRECTOR

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<u>.863</u>	<u>7</u>

	Correlación total de	
	elementos	Alfa de Cronbach
G1	,818	,822
G2	,763	,825
G3	,316	,886
G4	,807	,825
G5	,942	,799
G6	,562	,858
<u>G7</u>	<u>,563</u>	<u>,868</u>

ANOVA						
		Suma de		Media		
		cuadrados	gl	cuadrática	F	Sig
Inter sujetos		30,214	7	4,316		
Intra sujetos	Entre elementos	15,500	6	2,583	4,378	,002
	Residuo	24,786	42	,590		
	Total	40,286	48	,839		
Total		70,500	55	1,282		

FUENTE: Elaboración propia

El instrumento es válido, debido a que los valores de las correlaciones de Pearson superan el valor requerido ($r > 0.30$) y se verifica con la prueba F del ANOVA siendo está altamente significativa ($p < 0.01$).

El instrumento es confiable, debido a que el valor del coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach supera el valor requerido a 0.70

PARA ELCONTADOR

Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>,848</u>	<u>7</u>

Correlación total de		
elementos	Alfa de Cronbach	
C1	,884	,778
C2	,478	,845
C3	,333	,860
C4	,835	,789
C5	,662	,827
C6	,417	,851
C7	,687	,814

ANOVA

		Suma de		Media		
		cuadrados	gl	cuadrática	F	Sig
Inter sujetos		28,554	7	4,079		
Intra sujetos	Entre elementos	9,929	6	1,655	2,666	,028
	Residuo	26,071	42	,621		
	Total	36,000	48	,750		
Total		64,554	55	1,174		

FUENTE: Elaboración propia

El instrumento es válido, debido a que los valores de las correlaciones de Pearson superan el valor requerido ($r > 0.30$) y se verifica con la prueba F del ANOVA siendo esta significativa ($p < 0.05$).

El instrumento es confiable, debido a que el valor del coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach supera el valor requerido a 0.70

3.7. Procedimiento para la recolección de datos

3.7.1. Trabajo de Campo

Los datos recolectados nos permitieron llevar a cabo el desarrollo de la investigación, para dar solución al problema suscitado. Se realizó salidas de campo, entrando en contacto directo con la realidad de los hechos ocurridos en el Hospital de la Policía Nacional del Perú, los cuales son narrados en la guía de observación. Así mismo se formuló preguntas que están estructuradas en la guía de entrevista, conforme a las necesidades de información que se requiera, cuyas respuestas permitió conocer cómo se presenta cada uno de los aspectos implicados en el problema de estudio; su aplicación se realizó previa coordinación con los involucrados.

3.7.2. Trabajo de Gabinete

Realizamos trabajo de gabinete una vez terminada las tareas de recogida de los datos, para proceder al procesamiento de los mismos. En esta última fase podemos distinguir tres tareas principales:

Clasificación de los datos mediante la codificación y tabulación de los mismos.
Análisis, elaboración e interpretación de los datos.
Redacción del informe que contiene los resultados de la investigación.

3.8. Análisis estadísticos e interpretación de datos

Una vez recolectada la información esta será analizada, procesada, siendo tabulada, e interpretada en el programa Microsoft Excell la misma que permitió contrastar la hipótesis, y estos resultados se tomó para formular las conclusiones y recomendaciones que dieron solución al problema que dio lugar al inicio de la investigación.

3.9. Principios Éticos

El presente trabajo de investigación ha sido redactado en hechos reales, con criterio sin tener que suponer, ni especular aspectos relacionados con nuestro trabajo de investigación; asimismo contiene información directa de la fuente; sin haber copiado, plagiado de otros trabajos de investigación y que el análisis de las variables son el resultado de la forma cómo van a operar las mismas, excepto por haber tomado antecedentes (tesis) ya aprobadas y bases teóricas científicas de autores que han escrito sobre nuestro problema objeto de investigación.

3.10. Criterios de Rigor Científico

Nuestro trabajo de investigación está basado en un soporte de rigor científico que nos permitió determinar cómo opera la variable independiente Control Interno; con la variable dependiente Gestión Operativa, bajo un marco teórico científico que sirvió como base para la investigación.

CAPÍTULO IV:
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS
RESULTADOS

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados en tablas y gráficos

En la presente investigación se enfocó en la forma como se viene realizando el control interno en el Hospital de la Policía Nacional del Perú esto se ha desarrollado con la aplicación de la entrevista realizada al gerente y a los subordinados teniendo como resultado.

Tabla 1: Se supervisan las actividades que usted realiza dentro de su área de funciones

Supervisión	Frecuencia	Total
Si	1	10%
No	9	90%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

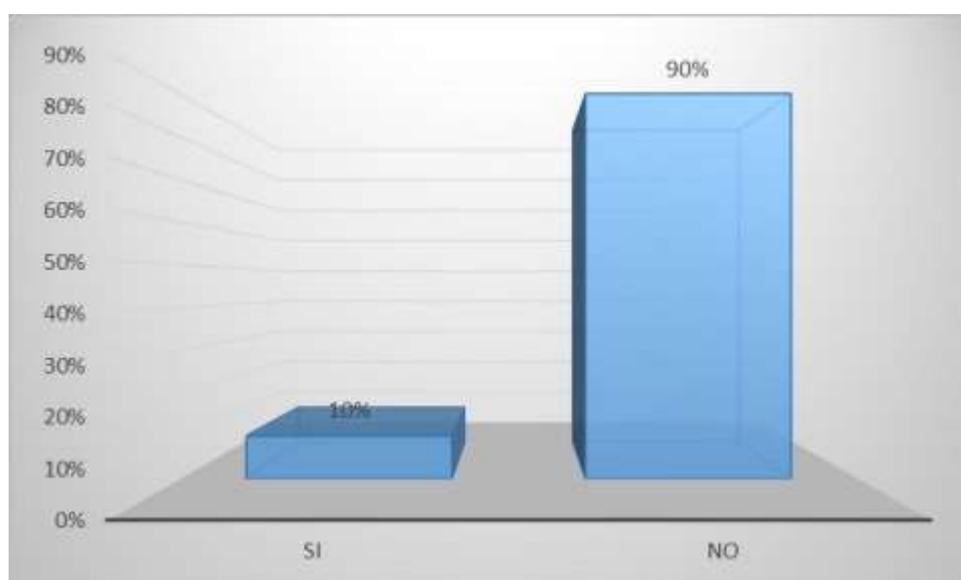


Figura 1: Se supervisan las actividades que usted realiza dentro de su área de funciones.

El 90% de los encuestados manifiesta que no se realiza una supervisión de las actividades día a día en las diferentes áreas del Hospital, mientras que tan solo un 10% de los encuestados contestó que, se hace referencia que esta actividad de supervisión si se realiza de manera constante y oportuna.

Tabla 2: ¿cree usted que un proceso de supervisión continua ayudaría a la Institución en el logro de sus objetivos?

Supervisión	Frecuencia	Total
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

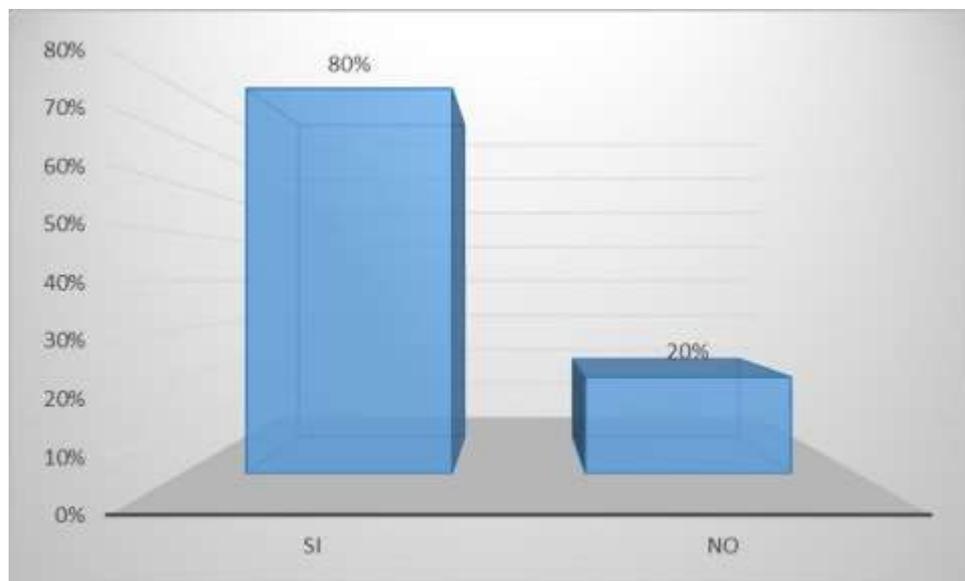


Figura 2: supervisión de las actividades dentro de su área de funciones

El 80% de los encuestados manifiesta que sería muy importante que un proceso de supervisión continua ayudaría a la Institución en el logro de sus objetivos, mientras que tan solo un 20% de los encuestados contestó que, lo contrario, dejando muy claro y evidente que para lograr con los objetivos.

Tabla 3: Existe un manual de funciones en el Hospital de la Policía Nacional del Perú.

Existe	Frecuencia	Total
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

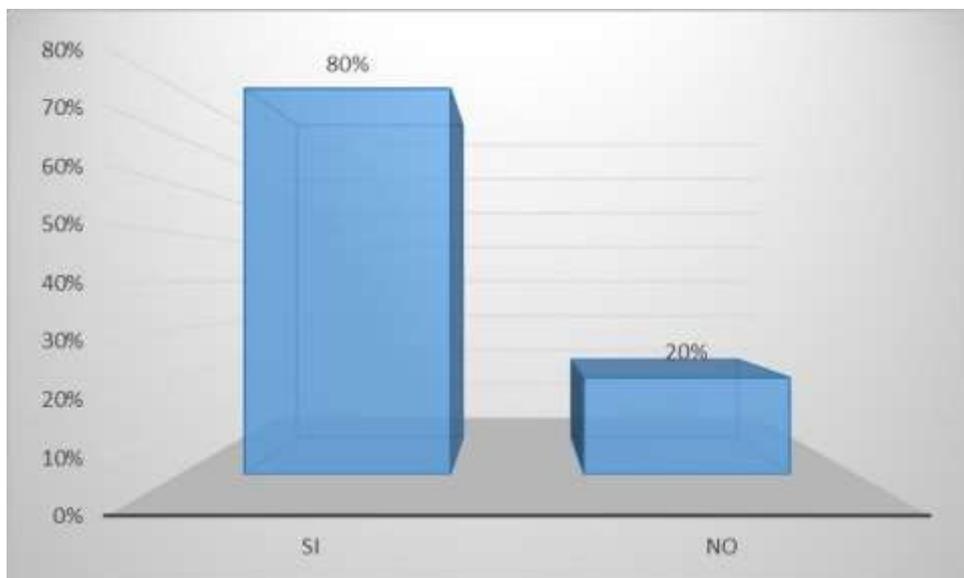


Figura 3: Existe un manual de funciones en el Hospital de la Policía Nacional del Perú.

El 80% de los encuestados manifiesta que Existe un manual de funciones en el hospital y el 20% de los encuestados contestó que, lo contrario.

Tabla 4: Considera que los procesos que se llevan a cabo en su área son los adecuados

	Frecuencia	Total
Si	3	30%
No	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

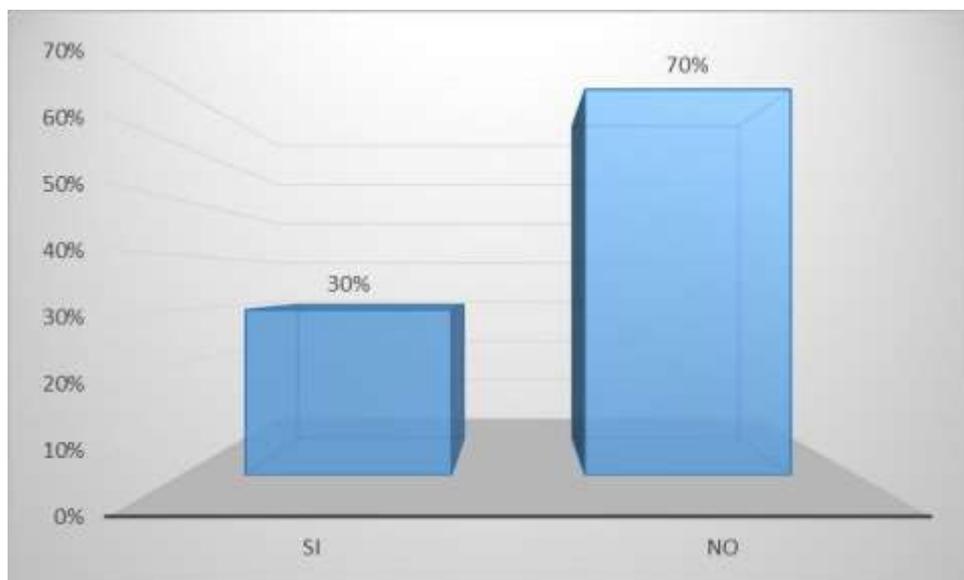


Figura 4: Considera que los procesos que se llevan a cabo en su área son los adecuados

El 70% de los encuestados No considera que los procesos que se llevan a cabo en su área son los adecuados, mientras que el 30% si considera que los procesos que se llevan a cabo en su área son los adecuados.

Tabla 5: Cree usted que la información que recibe es oportuna y adecuada para el desempeño de las actividades

	Frecuencia	Total
Si	3	30%
No	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

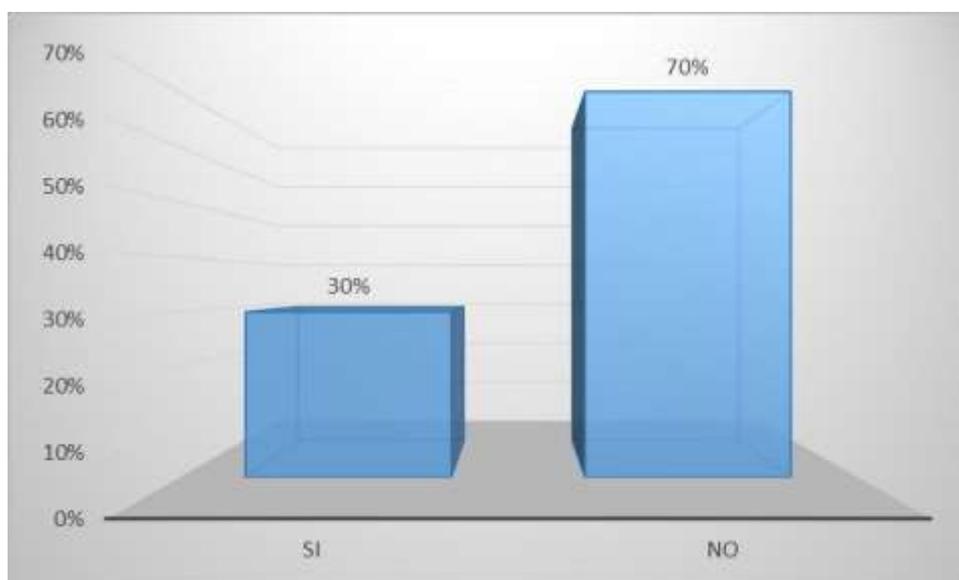


Figura 5: Cree usted que la información que recibe es oportuna y adecuada para el desempeño de las actividades.

El 70% de los encuestados No Cree usted que la información que recibe es oportuna y adecuada para el desempeño de las actividades, mientras que el 30% Cree usted que la información que recibe es oportuna y adecuada para el desempeño de las actividades.

Tabla 6: Existe comunicación en las diferentes áreas que permitan la integración de información para propósitos de coordinación

	Frecuencia	Total
Si	2	20%
No	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

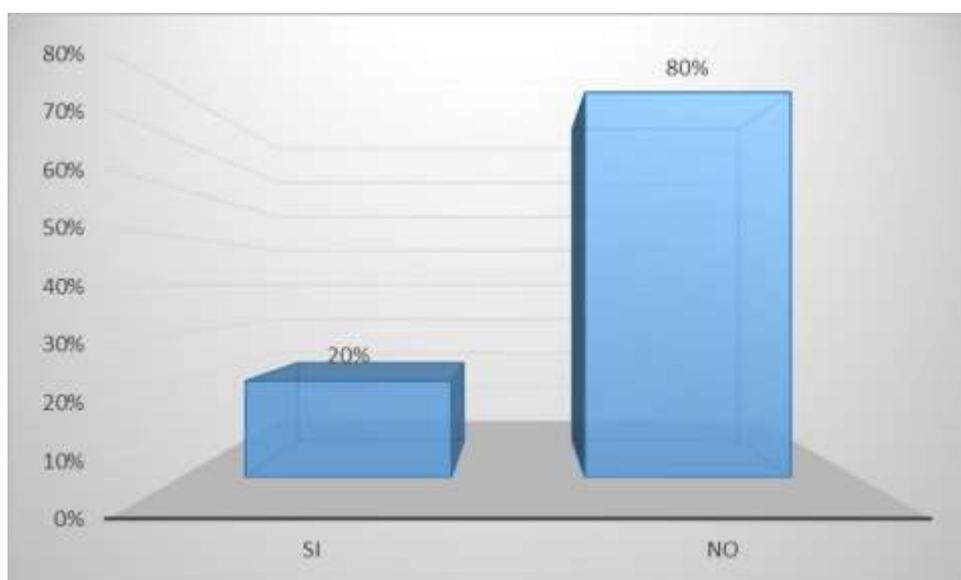


Figura 6: Existe comunicación en las diferentes áreas que permitan la integración de información para propósitos de coordinación.

El 80% del encuestado contestó que no existe comunicación en las diferentes áreas que permitan la integración de información para propósitos de coordinación, mientras que el 20% piensa que existe comunicación en las diferentes áreas que permitan la integración de información para propósitos de coordinación.

Tabla 7: Cómo son las relaciones interpersonales

	Frecuencia	Total
Excelente	1	10%
Bueno	1	10%
Regular	5	50%
Malo	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

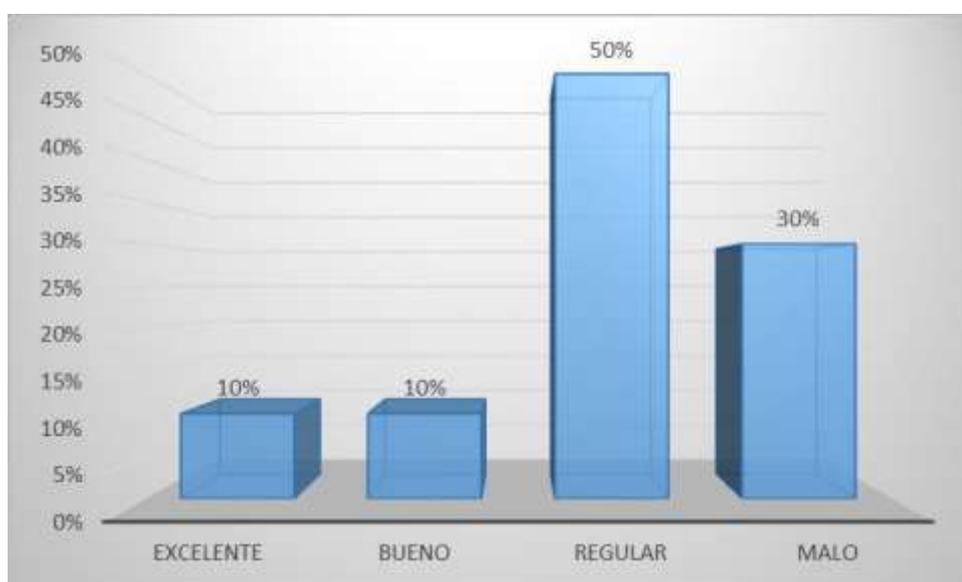


Figura 7: Cómo son las relaciones interpersonales

El 50% de los encuestados respondió que la relación interpersonal en la institución es regular, el 30% menciona que existe mala relación interpersonal y solo el 10% indica que las relaciones interpersonales son buenas y excelentes.

Tabla 8: El Hospital de la Policía Nacional del Perú realiza capacitaciones al personal

	Frecuencia	Total
Si	3	30%
No	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

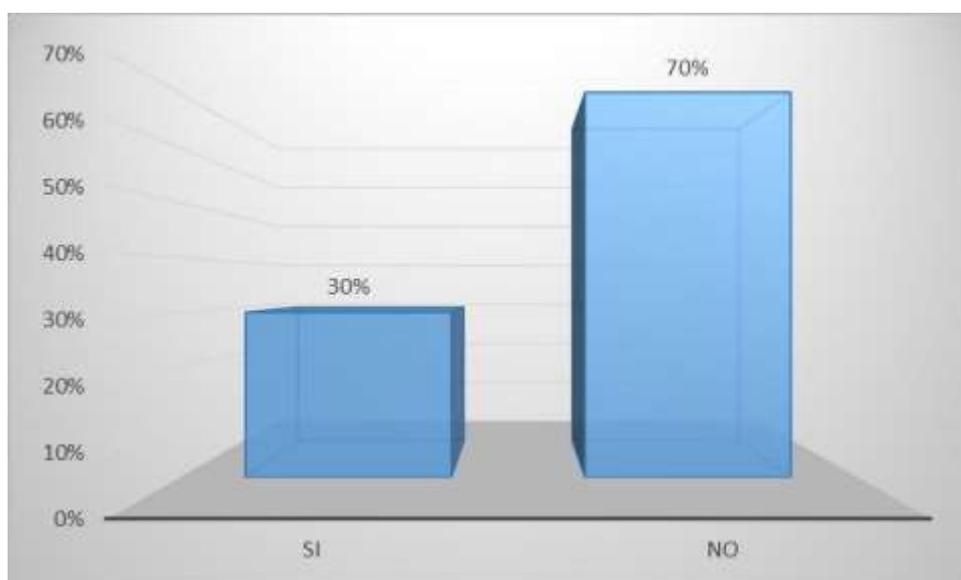


Figura 8: El Hospital de la Policía Nacional del Perú realiza capacitaciones al personal

El 70% de los encuestados manifiesta que el hospital no realiza capacitaciones al personal, mientras que el 30% indica que el hospital realiza capacitaciones al personal.

Tabla 9: Se realizan reuniones de coordinación en el hospital

	Frecuencia	Total
Si	1	10%
No	9	90%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

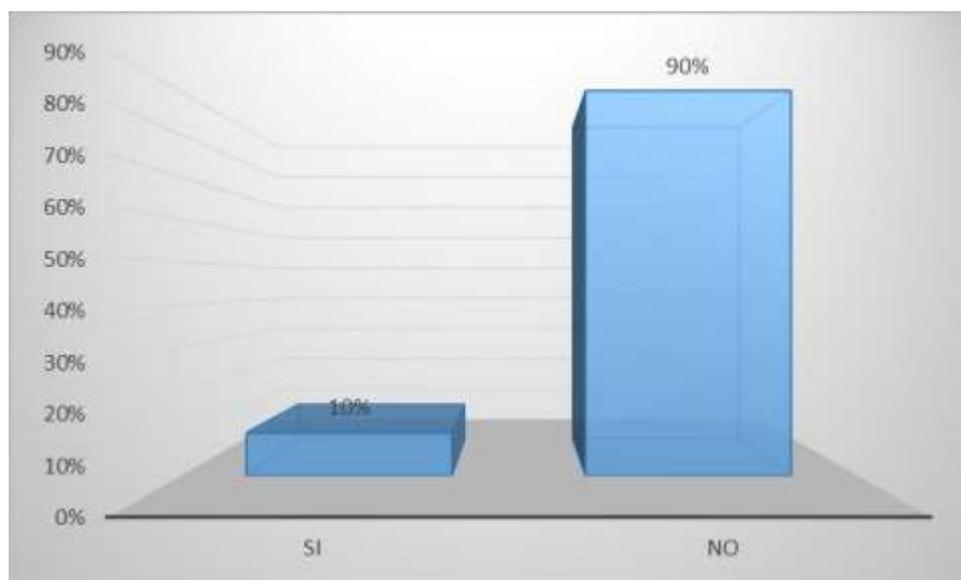


Figura 9: Se realizan reuniones de coordinación en el hospital.

El 90% de los encuestados manifiesta que no se realizan reuniones en coordinación con el hospital, mientras que el 10% de los encuestados contestó que se realizan reuniones en coordinación con el hospital.

Tabla 10: Considera usted que su labor contribuye al desarrollo del hospital.

Supervisión	Frecuencia	Total
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

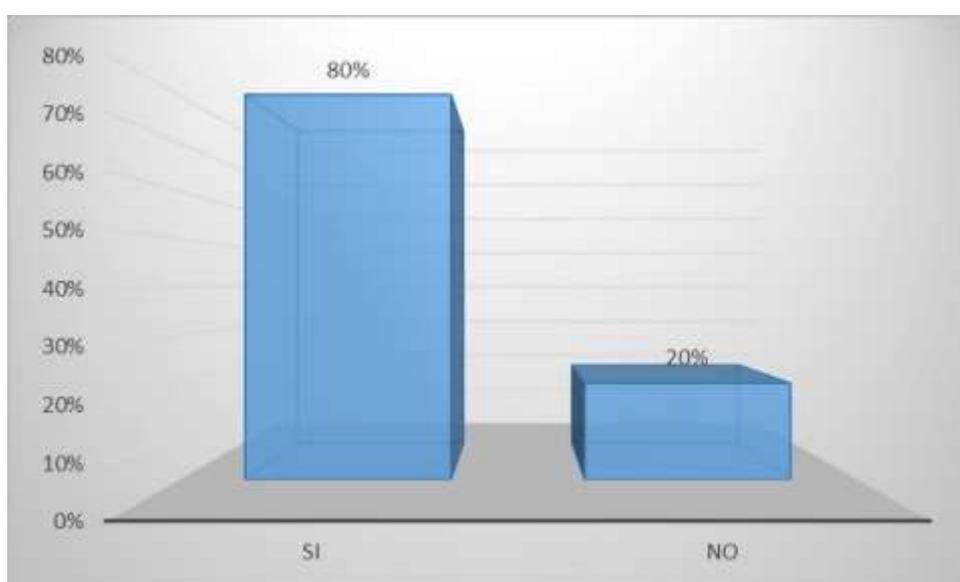


Figura 10: Considera usted que su labor contribuye al desarrollo del hospital

El 80% de los encuestados manifiesta que, si considera usted que su labor contribuye al desarrollo de la empresa, mientras que tan solo un 20% del encuestado contesto que, no considera usted que su labor contribuye al desarrollo del hospital.

4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

DISCUSIÓN.

En los últimos años, en el mundo de las organizaciones, ha ido comprendiéndose, de manera paulatina que, para cumplir con ciertos objetivos, es necesario cambiar la antigua concepción sobre el ser humano. Actualmente, las fases del estudio y evaluación del Control Interno consisten en las diferentes etapas que el auditor debe tener en cuenta para la evaluación eficaz del control interno. A su vez manifiestan que no existen normas rígidas para el estudio y evaluación del Control Interno, consideran las actividades siguientes (Yarasca, P. y Álvarez, E. 2006).

Donde se pudo analizar que los colaboradores tienen las capacidades y habilidades, esto ayuda a crear una mejor calidad de trabajo, dentro de las cuales el personal está motivado a realzar sus funciones laborales.

Una de los resultados encontrados de acuerdo a la pregunta si se supervisan las actividades que usted realiza dentro de su área de funciones, en la tabla y figura 1 y el resultado dice que el 90% no se realiza una supervisión de las actividades que se realizan día a día en las diferentes áreas del Hospital, mientras que tan solo un 10% hace referencia que esta actividad de supervisión si se realiza de manera constante y oportuna. Dato que lo confirma Gámez, (2010) en su investigación titulada Control interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía, (en su tesis doctoral) de la Universidad de Málaga, realizó una investigación tipo evaluativa que tuvo por objeto analizar los sistemas de calidad y de control interno como herramientas necesarias para que una organización camine hacia la excelencia.

Con este motivo nos hemos propuesto una investigación sobre la aplicación de modelos de control interno internacional a las empresas públicas sanitarias de la Junta de Andalucía, analizando si se adecuan a las recomendaciones establecidas en el informe COSO, como modelo más representativo. Por lo que el autor arribó en lo siguiente conclusiones:

El desempeño de la empresa es adecuado en términos generales, más no se está aprovechando al máximo en gran parte por la falta de un proceso administrativo más formal y consistente.

La toma de decisiones es altamente centralizada, por lo que existe gran deficiencia en el momento de realizar actividades. Los mecanismos de control no se han aplicado de manera correcta, es necesaria su implementación y seguimiento. Es importante también la elaboración de manuales de procedimientos y políticas; así como un manual general de organización que facilite y oriente las actividades.

Elaborar y dar a conocer la misión, visión, valores y objetivos de la empresa y centrar las actividades en una filosofía que tenga como objetivo la mejora continua. Sin embargo, Vargas, (2013), en su investigación titulada Sistema de Gestión Operativa Diaria en una Planta Concentradora-caso Compañía Minera Atacocha S.A.A. (para optar el grado académico de maestro en ciencias con mención en gestión minera), de la Universidad Nacional de Ingeniería Lima - Perú. Los colaboradores de Atacocha todavía no aceptan (y/o sienten un rechazo) la nueva cultura organizacional, esto se pone en evidencia por el incremento de las inasistencias injustificadas a sus labores habituales, y la falta de compromiso e involucramiento con la nueva política empresarial de Votorantim; es decir, los cambios organizacionales y la implementación de nuevas herramientas mantienen desconcertados a los colaboradores debido a que todavía no se adecuan al cambio. Por lo que el autor menciona en una de sus conclusiones que Una de las metodologías para mejorar la comunicación entre supervisores, trabajadores, sindicato, es sin duda la gestión de personas y estimulación al diálogo. Este modelo considera la importancia de la participación del trabajador en las reuniones convocadas por el supervisor.

También es importante mencionar que este autor relaciona nuestra investigación con la tabla y figura 2 donde se planteó la siguiente interrogante ¿cree usted que un proceso de supervisión continua ayudaría a la Institución en el logro de sus objetivos? El cual de acuerdo a ello el 80% menciono que sería muy importante y

tan solo un 20% menciona lo contrario, dejando muy claro y evidente que para lograr con los objetivos, metas, visión y misión institucional es muy importante que se realice actividades de control y así afirmando los resultados de las investigaciones de los autores citados anteriormente.

CAPÍTULO V:

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

1. **Denominación:** Control interno para mejorar la Gestión Operativa en el Hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo-2016.

2. **Responsables:**

- ❖ Castillo Cholán, Ida Anita
- ❖ Rojas Mendoza, Judy

3. **Fundamentación:**

El Hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo, tiene como misión promover estilos de vida saludables, disminuir los riesgos inherentes al trabajo policial, ofrecer atención recuperativa con recursos humanos calificados y comprometidos con la Institución, utilizando tecnología moderna y especializada, que garanticen servicios de salud integrales con calidad, equidad y calidez que satisfagan las necesidades y requerimientos del personal policial, familiares con derecho y con participación activa en el Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud.

Es así que, las entidades públicas tienen como destinatario final de sus objetivos y propósitos a la sociedad en general, en este sentido la rendición de cuentas es un elemento fundamental para promover la transparencia en las funciones y el actuar regido por los principios constitucionales y legales en vigencia.

Por lo tanto, la presente propuesta es importante por que permitirá determinar que la puesta en práctica de un sistema de control interno adecuado en el que se tenga capacitación, conocimiento y empoderamiento por parte de quienes lo aplican y de la institución, como es el caso del Hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo; indiscutiblemente generará que la misma cumpla con sus fines y objetivos institucionales.

4. Objetivo de la propuesta:

Proponer acciones de control interno el cual permita mejorar gestión operativa en el Hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo con cada respuesta que se pueda encontrar en los planteamientos propuestos.

5. Descripción de la propuesta:

Ante una realidad que enfrenta el el Hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo por el inadecuado Control Interno en el proceso de sus operaciones para tal se ha realizado esta propuesta de un modelo de Control Interno para la gestión Operativa, como una herramienta para lograr una mejor eficiencia, eficacia y transparencia en el desarrollo de cada una de sus actividades, mediante procesos correctamente establecido.

Con la propuesta de un Modelo de Control Interno para el proceso de la gestión operativa, es importante orientar y capacitar al personal encargado de las áreas involucradas en la gestión de las operaciones como una alternativa viable para dar efecto a la solución del problema, los mismos que llegan a ser parte de los cambios del Hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo y que estas sean en beneficio de los mismos, las personas encargadas de realizar estas funciones se educarán con principios y valores que le ayudarán a cumplir con los procedimientos.

6. PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

Las actividades que a continuación se presentan corresponden a la propuesta de Control Interno para mejorar la Gestión Operativa en el Hospital de la Policía Nacional del Perú. La misma, que conlleva a proponer una serie de actividades referentes a las tareas precisas a desarrollar para la puesta en práctica con el involucramiento de todos los actores comprometidos.

Se busca sensibilizar a sus funcionarios, sobre la importancia del control interno en el ejercicio de sus competencias, proporcionándoles un instrumento adicional para el buen manejo, custodia, control, y aplicación de sus recursos así como para la consecución de sus objetivos institucionales contribuyendo a fortalecer los principios de transparencia.

Debe dejarse entender que este proceso está bajo la responsabilidad indelegable de la alta dirección involucrando a cada uno de sus servidores, por lo cual le hace necesario a través de esta propuesta de implantación de un control interno.

7. MISIÓN Y VISIÓN DEL HOSPITAL DE LA SANIDAD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ.

MISIÓN.

La Dirección de Sanidad PNP, tiene como misión promover estilos de vida saludables, disminuir los riesgos inherentes al trabajo policial, ofrecer atención recuperativa con recursos humanos calificados y comprometidos con la Institución, utilizando tecnología moderna y especializada, que garanticen servicios de salud integrales con calidad, equidad y calidez que satisfagan las necesidades y requerimientos del personal policial, familiares con derecho y con participación activa en el Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud

VISIÓN.

La Dirección de Sanidad de la Policía Nacional del Perú tiene como visión primordial a constituirse en la actualidad en la Institución líder de atención integral de salud, con autonomía administrativa y financiera, basada en una gestión estratégica y participativa, en un marco de valores éticos; respetando la vida, dignidad y derechos de la persona, contribuyendo de esta manera al desarrollo de la Nación.

8. FUNCIONES:

Dirigir y conducir la organización, fomentando un liderazgo participativo y trabajo en equipo.

Normar y definir las políticas de salud policial, en concordancia con la Política Institucional y el Sistema Nacional de Salud.

Planificar las acciones de salud y de gestión, en función a las necesidades y requerimientos de la población policial, que permita el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Gestionar el potencial humano, los recursos logísticos, económicos y financieros con criterios de eficiencia, eficacia y efectividad, que nos permita el cumplimiento de la misión y el logro de la visión.

Proponer a la Dirección General PNP convenios nacionales e internacionales.

Desarrollar acciones de supervisión, monitoreo, evaluación y auditoria de las actividades de salud y administrativas en el ámbito nacional, sobre la base de indicadores y estándares de calidad, orientados al desarrollo organizacional.

Implementar un Sistema de Información Gerencial oportuno y confiable que permita una toma de decisiones efectiva en todos los niveles de la organización.

Promover y desarrollar la descentralización de los servicios de salud policial, sobre la base de un Sistema de Redes en el ámbito nacional.

Ejecutar acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud del personal policial y familiares con derecho, ofreciendo una atención integral con calidad y calidez.

Coordinar con los diferentes organismos policiales e instituciones de salud tanto nacionales como internacionales las acciones de salud integral de la población afectada en situaciones de desastre, emergencia y violencia.

Gerenciar un Sistema de Capacitación orientado a desarrollar las competencias del personal asistencial y administrativo que permitan mejorar su desempeño personal y de la organización en coordinación con la DINSTDOC.

Desarrollar un programa de atención a las personas con discapacidad, en concordancia a las políticas de salud nacional.

Promover un sistema de investigación en salud que permita el desarrollo institucional.

Desarrollar y fortalecer el Sistema de Vigilancia Epidemiológica activa en el ámbito nacional orientado a adoptar medidas preventivas, promocionales, y recuperativas.

Promover y desarrollar proyectos de desarrollo y de inversión que nos permitan el crecimiento institucional y la generación de recursos.

8. PROPUESTA DE ACTIVIDADES

PLANTEAMIENTO N°1

Objetivo 1	Implementar la propuesta de Sistema del Control Interno del Hospital de la Policía Nacional del Perú para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.		
Actividades	Materiales y Recursos	Plazos	Responsables
1. Fortalecer el trabajo concerniente a control gubernamental en la Policía Nacional del Perú.	- Personal capacitador. - Material impreso.	3 meses	-Equipo Gestor de Control Interno -Jefe de Recursos Humanos
2. Determinar los materiales que se emplearán para el fortalecimiento del control gubernamental de la Policía Nacional del Perú.			
3. Establecer un cronograma de capacitación.			

PLANTEAMIENTO N°2

Objetivo 2	Mejorar el ambiente de control interno del Hospital de la Policía Nacional del Perú, tomando en cuenta las políticas institucionales.		
Actividades	Materiales y Recursos	Plazos	Responsables
1. Implementación del Plan de Capacitación de prácticas de valores, reglas y conductas apropiadas.	- Personal capacitador. - Material impreso.	3 meses	- Equipo Gestor de Control Interno - Jefe de Recursos Humanos
2. Monitoreo por parte del jefe de la gestión sobre la puesta en práctica del Plan de Capacitación.			
3. Ejecución de 4 capacitaciones. Una capacitación cada tres meses.			

PLANTEAMIENTO N°3

Objetivo 3	Favorecer una cultura de evaluación de riesgos como herramienta para mejorar la gestión operativa del Hospital de la Policía Nacional del Perú.		
Actividades	Materiales y Recursos	Plazos	Responsables
1. Sensibilizar al personal sobre la importancia de la evaluación de riesgos.	- Personal capacitador. - Material impreso.	3 meses	-Equipo Gestor de Control Interno -Jefe de Recursos Humanos
2. Elaboración de un Plan de identificación y determinación de la gestión de los riesgos			
3. Capacitación al personal para la identificación y de los riesgos.			

PLANTEAMIENTO N°4

Objetivo 6	Elaborar un Plan de Sistemas de Información y comunicación actuales en el Hospital.		
Actividades	Materiales y Recursos	Plazos	Responsables
1. implementar un plan de sistemas de información y comunicación	- Personal responsable de cada área.	12 meses	-Equipo Gestor de Control Interno
2. Establecer un plan estratégico de definición de sistemas de información y comunicaciones automatizado e integral.	Responsable del centro de informática.		-Jefe de Recursos Humanos

PLANTEAMIENTO N°5

Objetivo 4	Implementar protocolos de seguridad para mejorar la Gestión Operativa en el Hospital de la Policía Nacional del Perú.		
Actividades	Materiales y Recursos	Plazos	Responsables
1. Implementar un protocolo de seguridad en los procesos administrativos de acuerdo a la secuencia y en el tiempo de acuerdo de cada una.	- Personal responsable de cada área.	12 meses	-Equipo Gestor de Control Interno -Jefe de Recursos Humanos
2. monitoreo por parte de la gerencia o dirección de cumplimiento del protocolo de seguridad de los equipos médicos y medicamentos.			
3. Actualizar los manuales de procedimientos de cada servicio y del Hospital.			

9. VIABILIDAD DE LA ESTRATEGIA PROPUESTA.

La presente propuesta toma como actor principal el recurso humano interno, así como externo, y a los recursos materiales; por lo que su implementación supone un gasto compartido de presupuesto adicional del ya planificado lo que contribuye a su factibilidad. De esta manera, lo que se requerirá es presentar la propuesta a las autoridades del Hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo para proceder a su implementación. Por lo tanto, creemos que, es viable la propuesta, ya que en la práctica beneficiará directamente a la institución y a las personas que acuden a dicho Hospital.

9. IMPACTO ESPERADO DE LA PROPUESTA

La propuesta pretende mejorar todas las debilidades encontradas a partir del diagnóstico realizado aprovechando de las oportunidades y de esta manera propiciar un sistema de control interno efectivo en la gestión tomando en consideración las siguientes mejoras:

- a. Mejora de la satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo.
- b. Personal capacitado en Control Interno y Gestión Operativa.
- c. Mejora en la comunicación y clima institucional en todas las áreas del Hospital.
- d. Mejor control y gestión de activos.
- e. Resguardo permanente y efectivo del patrimonio institucional.
- f. Fortalecimiento de una cultura de valoración y seguimiento a los riesgos relacionados a la gestión.
- g. Actualización y mejoramiento de un Plan de “Sistemas de Información “actuales en el Hospital.

CAPÍTULO VI:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Al analizar el Hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo, se concluye que el personal está motivado a realizar sus funciones laborales demostrando una eminente preocupación por reforzar y mejorar ciertos puntos de su formación personal y profesional, además cuentan con herramientas y materiales para realizar adecuadamente su trabajo, proporciona el servicio constante de aseo y limpieza.

Con base a los datos recogidos y analizados, producto de las encuestas para la evaluación del método de gestión de Control Interno en el Hospital de la Policía Nacional del Perú- Chiclayo, se evidenció que existe un gran desconocimiento de su aplicación y las actividades que abarca y quiénes son los responsables de su ejecución.

Después de haber realizado un diagnóstico de la situación actual de la gestión administrativa en el Hospital de la Policía Nacional del Perú se evidencia que el Hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo, debe realizar actividades de control en su personal que realiza las funciones contables y administrativas, para mejorar la gestión operativa, además el continuo desarrollo de estrategias para mejora continua del hospital y la motivación a sus colaboradores a tomar decisiones, de integración de sus trabajadores haciéndolos sentir en un ambiente de confianza donde se sientan orgullosos de pertenecer a la institución.

En lo general el diagnóstico situacional nos refleja lo que ocurre en las diferentes instancias del Hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo y es por ello que se encuentran deficiencias en la gestión operativa, imposibilitando así el cumplimiento de la visión y misión institucional.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda seguir realizando más diagnósticos de la situación actual de la gestión administrativa en el Hospital de la Policía Nacional del Perú para poder determinar con mayor frecuencia los sucesos dentro de cada área organizativa y así poder tomar decisiones para el beneficio de los usuarios.

Tener en cuenta el diagnostico situacional que se presenta en la presente investigación ya que el ello se muestras datos concretos de lo que viene ocurriendo día a día dentro de la institución y sería bueno que con este aporte podamos apoyar en la mejora de la gestión operativa.

Se recomienda instalar un sistema de Control Interno para mejorar la gestión operativa en los diferentes niveles o pasos por los que atravesé los procesos administrativos por lo cual traería como resultado óptimo el logro de los objetivos institucionales, con el uso de los recursos económicos del estado con eficiencia, eficacia, economidat y transparencia.

Se recomienda capacitación permanente y continua al personal de la entidad no solo con conocimientos profesionales y técnicos sino también en el manejo actualizado de software informático, los cuales ayudaran en la síntesis de su trabajo con mayor exactitud.

Promover valores éticos, como responsabilidad y honestidad entre todos los trabajadores, creciendo fidelidad e identificación con sus funciones, su área y su propia entidad, así mismo la motivación atraves de premios o reconocimientos destacados a sus labores.

Monitoreo constante a lo largo de todo el proceso hasta el logro del objetivo promoviendo el previo y simultaneo.

ENTREVISTA AL DIRECTOR

1. ¿El hospital de la policía nacional del Perú cuenta con un Manual de Organización y Funciones - MOF?

El Hospital de la Policía Nacional del Perú si cuenta con el Manual de Organización y Funciones-MOF ya que con eso nos ayuda a proporcionar información de todas las funciones específicas, requisitos, responsabilidades comprendidas y las condiciones que el puesto exige para poder desempeñarlo adecuadamente.

En la pregunta 1 formulada en la entrevista al gerente este denota una tendencia positiva, porque cuenta con una ajustada organización (MOF), las cual les permite incorporarlos al momento de sistematizar dicho procedimiento.

2. ¿La selección del personal está basada de acuerdo a las capacidades y habilidades establecidas para dichos cargos?

El personal está basado a las capacidades y habilidades, nos ayuda a crear una mejor calidad de trabajo, dentro de las cuales el personal está motivado a realzar sus funciones laborales.

En concordancia con lo indicado la pregunta realizada al gerente, indica que el personal del Hospital de la Policía Nacional del Perú está capacitado para cumplir con sus labores asignados.

3. ¿Cree Ud. que un buen sistema de control interno incide en el buen uso y manejo de los recursos de la institución, por lo tanto mejoraría su eficiencia?

El control interno si es un buen sistema ya que comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar los recursos y así lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Por consiguiente, en la pregunta número 3 de esta entrevista, informa que el control interno es un buen sistema, efectúa revisiones de seguimiento para verificar su cumplimiento.

El objetivo específico 2 Identificar los factores que impiden la aplicación del control interno para mejorar la gestión operativa en el Hospital de la Policía Nacional del Perú.

4. ¿En alguna oportunidad han sido objeto de alguna acción de control?

El Hospital de la Policía Nacional del Perú- Chiclayo ha tenido la oportunidad de ser objeto de la acción de control.

Por consiguiente, en la pregunta número 4 informa que ellos han sido objeto de acción de control, supervisión del trabajo realizado por el personal.

5. ¿Qué acciones dispuso con el informe de los auditores?

Reforzar y complementar los conocimientos, en los aspectos fundamentales de la auditoría, y en la elaboración del informe de auditoría, basado en el análisis de los resultados de las auditorías realizadas, aplicando sus competencias y conocimientos adquiridos durante el desarrollo del curso, utilizando métodos, principios, normas, y técnicas de redacción de informes de auditoría.

Por consiguiente, se deduce, que el proceso de auditoría se lleva a cabo de la forma más adecuada, pues los procedimientos se encuentran definidos y son efectivamente ejecutados.

ENTREVISTA AL CONTADOR.

1. ¿Envía el área de tesorería el reporte de los ingresos y egresos al área de contabilidad?

Según el contador nos comentó que el área de tesorería si emite informes documentado con el reporte de los ingresos y egresos de la institución al área de contabilidad.

2. ¿Son útiles los informes que actualmente recibe? ¿La información es confiable y oportuna?

Los informes nos ayudan a conocer y analizar la evaluación de su practica desde distintas perspectivas, ya que integra información de todos los instrumentos, permite identificar sus fortalezas y debilidades describiendo que aspecto de trabajo son lo más logrados, por lo tanto, la información si es confiable y oportuna. Por consiguiente, esta pregunta aplicada al contador, nos informa que el informe es útil y necesario porque nos ayuda a conocer y analizar la evaluación

En el objetivo específico numero 4 Proponer la implementación del control interno para mejorar la gestión operativa en el Hospital de la Policía Nacional del Perú.

3. El Hospital de la Policía Nacional del Perú de Chiclayo cuenta con oficina de Control Interno

El hospital de la policía nacional del Perú- Chiclayo no cuenta con una oficina de control interno ya que esa oficina se encuentra en la cede principal ubicada en la ciudad de Lima.

En consiguiente, nos informa que el hospital de la policía nacional del Perú no cuenta con una oficina de control interno ya que la oficina principal se encuentra en lima.

4. ¿Cree usted, que el Control Interno sirve para evaluar las políticas de trabajo en las metas y objetivos del Hospital de la Policía Nacional del Perú Chiclayo?

Claro, porque nos va ayudar a promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizar como elemento útil para la gestión y el control, y así promover la eficiencia organizacional de la empresa para el logro de sus objetivos y misiones.

En consiguiente el control interno les va servir para la mejor información a través de información técnica y puedan realizar un buen informe.

REFERENCIAS

- Arrascue, K. M. (2014). *Evaluación del ciclo de facturación mediante una Auditoría Operativa para mejorar la gestión por procesos de la empresa Electronorte S.A.* Chiclayo.
- Aristizabal, A. (2015). Informe del estado del Control Interno - Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción Hospital General de Medellín. Luz Castro de Gutiérrez Empresa Social del Estado. Disponible en www.hgm.gov.co/.../gestion.../informe-estado-control-interno-julio-noviembre-de-20.
- Arnoletto, e. (2009), la gestión organizacional en los gobiernos locales. Disponible en <http://www.eumed.net/librosgratis/2010d/777/gestion%20operativa%20o%20gestion%20hacia%20abajo.htm>
- Alma M, (2009), la investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica.
- Ana, G (2008), Definición de economía (<http://definicion.de/economia/>)
- Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración, (2008) recuperado de: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xv/doc>.
- Barbaran, G. (2013). *Implementación del Control Interno en la Gestión Institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú*, (tesis de grado). Universidad San Martín de Porres Chiclayo- Perú.
- Borges, Vidigal y Del Canto (2017). *Control interno en las organizaciones hospitalarias brasileñas: un análisis teórico*. Artículo. RAGC, v.5, n.18, p.116-131. Disponible de www.fucamp.edu.br/editora/index.php/ragc/article/viewFile/956/674
- Chancafe, F. (2016). *Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la Gerencia Regional de*

Salud Lambayeque (tesis para optar título profesional). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque, Perú.

Calampa (2015). El control interno y su influencia en la gestión de las unidades de adquisición de las instituciones públicas de salud del Perú: caso Hospital EsSalud de la Red Asistencial Madre de Dios 2015 (tesis de maestría). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú.

Carrasco, M. (2014), *Evaluación del Control Interno a Las Cuentas Por Cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L.*, (tesis de grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo- Perú.

Contraloría General de la República (2010). *Orientaciones Básicas para el Fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos Locales*.

Coopers & Lybrand (1997), *Evaluación del Control Interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012* (tesis de grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo- Perú.

Estupiñan, R. (2006), Propuesta de un sistema de control interno para el área de caja en la empresa "Exclusividades Cielito", de la ciudad de Yurimaguas, 2016 file:///C:/Users/FRANCIA-PC/Downloads/577-3057-1-PB.pdf.

Huamán, R. (2014), efectos de la auditoria operativa en la mejora de la gestión de la empresa Petróleos del Perú S.A (tesis de grado). Universidad San Martín de Porres.

Hurtado, A Y Álvarez, D. (2016) teoría general de control interno: El control se refiere a los mecanismos, acciones, intervenciones utilizadas para garantizar que lo desarrollado se cumple con relación a las reglas y procedimientos

Ley n.º 28716 Ley de Control Interno de las Entidades del Estado. Disponible de www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley_N_28716.pdf.

- Lorino, P. (1993). El control de gestión estratégico, la gestión por actividades. España. Editorial Alfaomega Marcombo,
- Gámez, I. (2010), *Control interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía* (tesis doctoral). Universidad de Málaga- España.
- Hurtado y Álvarez, (2016). Teoría general del control tecnología contable y tributaria. Facultad de Ciencias Contables. Disponible en imagenes.uniremington.edu.co/.../teoria%20general%20del%20control/Teoria%20gen.
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2010). *Control Interno* (artículo Científico). Revista Contaduría Pública. Disponible en contaduriapublica.org.mx/control-interno/
- Julián, P. (2008). *Definición de eficiencia*. Disponible en <http://definicion.de/eficiencia/>
- Mantilla, S. (2005), *diseño de un sistema de control interno en la empresa a & b representaciones S.R.L con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015. (Tesis de grado)*. Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo. Perú.
- María, M. (2009). Definición de eficacia. Disponible en <http://definicion.de/eficacia/>
- Meca, Z. (2015). En la investigación titulada: Caracterización del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú caso: Clínica Internacional SA. Piura, 2015, (tesis de grado). Universidad Católica Los ángeles de Chimbote. Perú.
- Meneses, L. y Subía, G. (2015). Ejecutaron la tesis titulada: Diseño de un sistema de control interno para la clínica oftalmológica Laser Center Visión 20/20 CLV S.A. (tesis de grado). Universidad Politécnica Salesiana. Quito, Ecuador.

- Ministerio de Salud del Perú (2016). *Norma Técnica de Salud: Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud*. NTS N 029-MINSA/DIGEPRES-V.02. Disponible desde bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf.
- Morocho, L. y Robles, M. (2007). *Evaluación y mejoramiento del sistema de control interno existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Azuay*, (tesis de grado). Universidad de Cuenca- España.
- Pinillos y Tejada (2013). Diseño e implementación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la clínica Santa Clara S.A. del distrito Trujillo - año 2013, (tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Lima – Perú.
- Reglamento del Decreto Legislativo N° 1175, Ley del Régimen de Salud de la Policía Nacional del Perú. Decreto Supremo N° 003-2015-IN.
- Risolazo, A. (2015). *La auditoría a los procesos de suministro de medicamentos y su relación con la disponibilidad de medicamentos en el Hospital Sergio E. Bernales en el 2014* (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Ruiz y Hernandez. (2012), incrementado las investigaciones sobre el control y los sistemas de evaluación en el sector empresarial y específicamente en el sector de la salud
- Salazar, J. (2006). *Control Interno de los contribuyentes del Impuesto sobre la Renta Vs. El Control de la Administración Tributaria en Materia de Deberes Formales*, (tesis de grado) Caso Municipio Libertador del Estado Mérida, Venezuela.
- Perdomo A. (2004). El control interno es un plan organizativo de la contabilidad. Disponible en <file:///C:/Users/FRANCIA-PC/Downloads/334-1715-1-PB.pdf>.
- Ruiz, C., y Hernández, J. (2012). El control en las organizaciones: Un marco de estudio. *Conocimiento, Innovación y Emprendedores*, 38-52.

Vargas, E. (2013), *Sistema de Gestión Operativa Diaria en una Planta Concentradora-caso Compañía Minera Atacocha S.A.A*, (tesis de grado) Universidad Nacional de Ingeniería Lima- Perú.

Yarasca, P. y Alvares, e (2006). *Fases del estudio y evaluación del control interno*

Zarpan, D (2013). *Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Abastecimiento para Detectar Riesgos Operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca -2012*, (tesis de grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo- Perú

Zelfa, M. (2013). *Incidencias Del Control Interno en la Optimización de la Gestión de las Micro Empresas en el Distrito de Chaclacayo*, (tesis de grado) Universidad de San Martín de Porres Lima- Perú.

ANEXOS

ANEXO Nº 01



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0519-FACEM-USS-2017

Chiclayo, 05 de junio de 2017

VISTO:

El oficio N° 0459-2017/FACEM-DC-USS de fecha 02 de junio de 2017, presentado por la Directora de la EAP de Contabilidad, Dra. Mariluz Amalia Cabrera Sánchez, en el que solicita modificación del título del proyecto de tesis de CASTILLO CHOLAN IDA ANITA y ROJAS MENDOZA JUDY, y;

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N° 1800-FACEM-USS-2016, de fecha 22 de diciembre de 2016, se aprobó el proyecto de tesis: IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA DEL HOSPITAL DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, CHICLAYO -2016, siendo sus autoras (es): CASTILLO CHOLAN IDA ANITA y ROJAS MENDOZA JUDY,

Que con oficio N° 0459-2017/FACEM-DC-USS de fecha 02 de junio de 2017, presentado por la Directora de la EAP de Contabilidad, Dra. Mariluz Amalia Cabrera Sánchez, solicita modificación del título del proyecto debido a: que se necesita cambiar el extremo "Importancia del control interno por el de Control interno.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO 1º: AUTORIZAR, la modificación del título del proyecto de tesis de CASTILLO CHOLAN IDA ANITA y ROJAS MENDOZA JUDY, de la EAP de Contabilidad, estableciendo el título correcto el siguiente:

CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA DEL HOSPITAL DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, CHICLAYO -2016.

ARTÍCULO 3º: Dejar sin efecto la Resolución N° 1800-FACEM-USS-2016, de fecha 22 de diciembre de 2016, en el extremo N° 26.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.

Dr. Max Fernando Urbina Cordero
DECANO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS EMPRESARIALES



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Facultad de Contabilidad
Dra. Sandra Mary Guzmán
SECRETARIA ACADEMICA

Cc: Escuela.; archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO N° 02

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Objetivo: Determinar la importancia del control interno para mejorar la gestión operativa en el Hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo-2016

Área observada:.....

Lugar:.....

Fecha:.....

De acuerdo a lo observado se verificó que el Hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo-2016, no cuenta con un sistema de control, lo cual presenta una serie de debilidades, que se detallan a continuación:

- Falta de políticas y procedimientos claros establecidos para el área de tesorería, lo que demuestra la ausencia de supervisión, revisión, prevención y control en cuanto a los procedimientos administrativos que se deben seguir y que regulan las operaciones y transacciones que se llevan a cabo en dicha área.
- No existe un adecuado manejo del dinero con respecto al cobro de facturas, debido a que el dinero recaudado por todo tipo de conceptos, no es consignado de forma inmediata en las cuentas bancarias de la empresa.
- Las labores al realizarse sin procedimientos claros ni bien establecidos, ha ocasionado que se hayan presentado muchos errores que no son detectados inmediatamente, si no con acciones sorpresivas, tales como

arqueos de caja, conciliaciones bancarias, etc., lo que refleja una falta de monitoreo del control interno.

Por ello ante esta serie de debilidades, existe la necesidad de contar con un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa, siendo necesario que la institución empiece a implementar un sistema que cumplan con las medidas necesarias para prevenir malversaciones o fraudes, además de poder organizar de manera eficiente todos los documentos relacionados con los movimientos que afecten su saldo de caja, ya que actualmente no cuenta con dicha herramienta.

ANEXO N° 03

GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL GERENTE

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa en el Hospital de la Policía Nacional del Perú Chiclayo 2016, a través de la opinión del gerente, para obtener un panorama general, sobre los factores que intervienen en el ambiente de control interno.

Datos generales de la entrevista.

Cargo del entrevistado:.....

Lugar de la entrevista:.....

Fecha:.....

-
1. ¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones - MOF?

 2. ¿La selección del personal está basada de acuerdo a las capacidades y habilidades establecidas para dichos cargos?

 3. ¿Cree Ud. que un buen sistema de control interno incide en el buen uso y manejo de los recursos de la empresa, por lo tanto mejoraría su eficiencia?

 4. El Hospital de la Policía Nacional del Perú de Chiclayo cuenta con oficina de Control Interno?

 5. ¿Cree usted, que el Control Interno sirve para evaluar las políticas de trabajo en las metas y objetivos del Hospital de la Policía Nacional del Perú Chiclayo?

6. ¿En alguna oportunidad han sido objeto de alguna acción de control?

7. ¿Qué acciones dispuso con el informe de los auditores?

ANEXO N° 04

GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL CONTADOR

Objetivo: Identificar los factores que impiden la aplicación del control interno para mejorar la gestión operativa en el Hospital de la Policía Nacional del Perú Chiclayo, mediante la opinión del contador de la empresa, para identificar los riesgos y debilidades del área.

Datos generales de la entrevista

Cargo del entrevistado:.....

Lugar de la entrevista:.....

Fecha:.....

-
1. ¿Envía el área de tesorería a contabilidad el reporte de los ingresos y egresos diarios por todo tipo de conceptos en forma oportuna?

 2. ¿Son útiles los informes que actualmente recibe? ¿La información es confiable y oportuna?

 3. ¿Se verifica que los ingresos estén debidamente documentados y registrados?

 4. ¿Los ingresos recaudados son depositados íntegramente en las cuentas bancarias dentro de las 24 horas de realizada su recepción?

5. ¿Se verifica que todos los documentos que emite tesorería sean los originales, los conceptos de ingresos están numerados correlativamente?

6. ¿Ha sido objeto de alguna acción de Control al Hospital Regional de la Policía Nacional del Perú?

7. ¿Las probables observaciones que le hicieron en las acciones de control fueron levantadas oportunamente?

ANEXO N° 05

ENCUESTA.

OBJETIVO: Identificar los procesos que se realizan en la institución para analizar y diagnosticar la Gestión Operativa.

I. DATOS GENERALES

1. Área de desempeño _____
2. Tiempo de Servicio _____

II. MEDIOS PREVENTIVOS

1. ¿Cree usted que la información que recibe es oportuna y adecuada para el desempeño de las actividades?

SI NO

¿Por qué? _____

2. ¿Se supervisan las actividades que usted realiza dentro de su área de funciones?

SI NO

¿Quién? _____

3. ¿Existe comunicación en las diferentes áreas que permitan la integración de información para propósitos de coordinación?

SI NO

¿Por qué? _____

4. ¿Considera que los procesos que se llevan a cabo en su área son los adecuados?

SI NO

¿Por qué? _____

5. ¿Cree usted que la información que recibe es oportuna y adecuada para el desempeño de las actividades?

SI NO

¿Por qué? _____

6. ¿Existe comunicación en las diferentes áreas que permitan la integración de información para propósitos de coordinación?

SI NO

¿Por qué? _____

7. ¿Cómo son las relaciones interpersonales?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

8. ¿el hospital realiza capacitaciones al personal?

SI NO

9. ¿Se realizan reuniones de coordinación en el Hospital de la Sanidad?

SI NO

10. ¿Considera usted que su labor contribuye al desarrollo del Hospital?

SI NO

¿Por qué? _____

ANEXO06

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 05 de junio del 2017

Señor
Mg. Edgard Chapoñan Ramirez
Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: Control Interno Para Mejorar La Gestión Operativa En El Hospital De La Policía Nacional Del Perú, Chiclayo-2016

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Ida Anita Castillo Cholan
DNI N° 73216570



Judy Rojas Mendoza
DNI N° 71648847

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Edgard Chapoñan Ramirez, Magister en Auditoría, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (GUIA DE ENTREVISTA) elaborada por: Ida Anita Castillo Cholan e Judy Rojas Mendoza, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada Control Interno Para Mejorar La Gestión Operativa En El Hospital De La Policía Nacional Del Perú, Chiclayo-2016

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo 05 de junio del 2017



Mg. Edgard Chapoñan Ramirez
DNI N°

ANEXO 07

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 05 de junio del 2017

Señor
Mg. Roberto Andres Yep Burga
Ciudad.

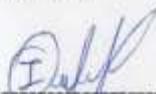
Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: Control Interno Para Mejorar La Gestión Operativa En El Hospital De La Policía Nacional Del Perú, Chiclayo-2016

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Ida Anita Castillo Cholan
DNI N° 73216570



Judy Rojas Mendoza
DNI N° 71648847

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Roberto Andres Yep Burga, Magister en Costos, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el instrumento de Recolección de datos (GUIA DE ENTREVISTA) elaborada por: Ida Anita Castillo Cholan e Judy Rojas Mendoza, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada Control Interno Para Mejorar La Gestión Operativa En El Hospital De La Policía Nacional Del Perú, Chiclayo-2016

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo 05 de junio del 2017



Mg. Roberto Andres Yep Burga
DNI N°

Anexo 08

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 05 de junio del 2017

Señor
Mg. Luis Alberto Cruz Mendoza
Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: Control Interno Para Mejorar La Gestión Operativa En El Hospital De La Policía Nacional Del Perú, Chiclayo-2016

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Ida Anita Castillo Choian
DNI N° 73216570



Judy Rojas Mendoza
DNI N° 71648847

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Luis Alberto Cruz Mendoza, Magister en Tributación , Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (GUIA DE ENTREVISTA) elaborada por: Ida Anita Castillo Cholan e Judy Rojas Mendoza, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada Control Interno Para Mejorar La Gestión Operativa En El Hospital De La Policía Nacional Del Perú, Chiclayo-2016

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 05 de junio del 2017



Mg. Luis Alberto Cruz Mendoza
DNI N° 18077958

Anexo 09

The image shows a screenshot of a Turnitin document viewer in a Google Chrome browser. The browser's address bar shows the URL: <https://turnitin.com/dv?lang=es&is=38to=801225577&u=1058771157>. The page title is "Visualizador de Documentos de Turnitin - Google Chrome".

The document being viewed is a thesis title page from the "FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES" and "ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD" at the "UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN". The title of the thesis is "CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA EN EL HOSPITAL DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, CHICLAYO-2016. PARA OPTAR EL GRADO DE CONTADOR PÚBLICO". The authors listed are "CASTILLO CHOLÁN, IDA ANITA" and "ROJAS MENDOZA, JUDY". The methodological advisor is "MG. ROGER CHANDUVÍ CALDERÓN". The location is "CHICLAYO".

The Turnitin interface shows a similarity score of 12%. The "Resumen de Coincidencias" (Similarity Summary) panel on the right lists the following sources and their respective similarity percentages:

Rank	Source	Similarity Percentage
1	www.seps.gob.pe fuente de Internet	1%
2	fundamentosergio.bio... fuente de Internet	1%
3	www.contraloria.ec-gov... fuente de Internet	1%
4	www.dspace.espol.edu... fuente de Internet	1%
5	repositorio.utn.edu.ec fuente de Internet	1%
6	libros.metabiblioteca.org fuente de Internet	1%
7	www.slideshare.net fuente de Internet	<1%
8	tiposdeinvestigaciones... fuente de Internet	<1%

The Windows taskbar at the bottom shows the date and time as 09/06/2017, 23:49. Various application icons are visible, including Internet Explorer, Google Chrome, Microsoft Excel, PowerPoint, Word, and Adobe Photoshop.