



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**DISEÑO DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR
EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL
ÁREA DE TESORERIA DEL HOSPITAL DOCENTE
BELEN, LAMBAYEQUE**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor (es):

**Bach. Munive Guerra, Ketty Alicia
ID ORCID:0000-003-3754-1460**

ASESOR:

**Mg. CPC Edgard Chapoñan Ramírez
ID ORCID:0000-0001-7098-5755**

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

**Pimentel – Perú
2020**

PRESENTACIÓN DE LA APROBACIÓN

PROPUESTA DE DISEÑO DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE TESORERÍA DEL HOSPITAL DOCENTE BELEN, LAMBAYEQUE

Munive Guerra, Ketty Alicia

Autor(a)

Mg. CPC Edgard Chapoñan Ramírez

Asesor Metodológico

Apellido y Nombre

Presidente de Jurado

Apellido y Nombre

Secretario (a) de Jurado

Apellido y Nombre

Vocal/Asesor de Jurado

DEDICATORIA

A mi familia, en especial a mi compañero Roberto y mis hijos Isabel y Robertito por la comprensión de haberle quitado un poco de su tiempo, además de darme el gran apoyo moral e impulsarme para alcanzar uno de los objetivos personales que constituyen sin lugar a duda el proceso de crecimiento de desarrollo profesional.

KETTY

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme permitido cumplir con esta meta profesional, doy gracias a mi compañero y mi madre por el gran apoyo que me han dado para poder seguir hasta el final de esta etapa, quisiera incluir en este agradecimiento a los maestros que han sido participe de esta tesis entregándome sus conocimiento y profesionalismo que he podido a bien aplicarlos.

KETTY

RESUMEN

En la presente investigación titulada propuesta de diseño de control interno para mejorar el desempeño de los trabajadores del área de tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque; cuyo objetivo general fue elaborar una propuesta de Control Interno para mejorar el desempeño de los trabajadores del área de tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque. El tipo de estudio fue descriptivo y su diseño fue no experimental de corte transversal. La población y muestra fueron de 28 trabajadores para aplicar encuesta y una entrevista al jefe de tesorería del HDBL.

Como resultados se obtuvo que la situación actual del área de tesorería de Hospital Docente Belén, el 54% de los encuestados indica que el área de tesorería cumple las políticas, reglas, etc. mientras que el 36% de los encuestados es indiferente a la situación actual del área de tesorería, el 11% de los encuestados indica que está en desacuerdo con la situación actual del área de tesorería. Se concluyó que los factores influyentes en el área de tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque, el 50% resultó ser la eficiencia administrativa y el 46% de los encuestados resultó ser la eficiencia personal. Se recomienda implementar la propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería y asimismo hacer de conocimiento al Director del Hospital Docente Belén de Lambayeque para que sea aplicado en el desarrollo de sus estrategias y se puedan lograr los objetivos y metas planteadas.

Palabras Claves: Desempeño, control interno y tesorería.

ABSTRACT

In the present investigation titled internal control design proposal to improve the performance of the treasury area workers of the Teaching Hospital Belen, Lambayeque ; The general objective of which was to prepare a proposal for Internal Control to improve the performance of the workers in the treasury area of the Teaching Hospital Belén, Lambayeque. The type of study was descriptive and its design was non-experimental, cross-sectional. The population and sample were 28 workers to apply a survey and an interview to the head of treasury of the HDBL.

As results, it was obtained that the current situation of the treasury area of Hospital Docente Belén, 54% of the respondents indicated that the treasury area complies with the policies, rules, etc. While 36% of respondents are indifferent to the current situation in the treasury area, 11% of respondents indicate that they disagree with the current situation in the treasury area. It was concluded that the influencing factors in the treasury area of the Belén Teaching Hospital, Lambayeque, 50% turned out to be administrative efficiency and 46% of the respondents turned out to be personal efficiency. It is recommended to implement the internal control design proposal to improve the efficiency of the treasury area and also inform the Director of the Belén de Lambayeque Teaching Hospital so that it is applied in the development of its strategies and the objectives and goals set can be achieved.

Key words: Performance, internal control and treasury

ÍNDICE

PRESENTACIÓN DE LA APROBACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
Indice de tablas	ix
Indice de figuras	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Antecedentes de estudio	13
1.3. Abordaje teórico (Marco teórico)	14
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación e importancia	22
1.6. Hipótesis	23
1.7. Objetivos.	23
II. MATERIALES Y MÉTODOS	25
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	25
2.1.1. Tipo de investigación	25
2.1.2. Diseño de la investigación	25
2.2. Población y muestra	25
2.3. Variables, Operacionalización	26
2.3.1. Variables	26
2.3.2. Operacionalización de Variables	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27

2.4.1. Técnicas de recolección de datos	27
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	27
2.4.3. Validez	27
2.4.4. Confiabilidad	28
2.5. Procedimientos de análisis de datos	29
2.6. Aspectos éticos	29
2.7. Criterios de rigor científico.	29
III. RESULTADOS.....	31
3.1. Tablas y figuras	31
3.2. Discusión de resultados	68
3.3. Aporte Científico	71
IV. Conclusiones y recomendaciones	90
4.1. Conclusiones	90
4.2. Recomendaciones.....	91
REFERENCIAS	92
ANEXOS	96

Índice de tablas

Tabla 1. Personal involucrado en la investigación.....	33
Tabla 2. Definición de las variables en estudio	34
Tabla 3. Operacionalización de la variable de control interno.....	34
Tabla 4. Operacionalización de la variable de eficiencia.....	35
Tabla 5. Validez.....	36
Tabla 6. Rango del alfa de cronbach	37
Tabla 7. Criterios éticos de la investigación.....	38
Tabla 8. Criterios de rigor científico de la investigación.....	39
Tabla 9. Situación actual del área de tesorería de Hospital Docente Belén, Lambayeque-	41
Tabla 10. Entrevista al Gerente del Hospital Docente Belén de Lambayeque.....	43
Tabla 11. Dimensión eficiencia técnica en el área de tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque-	44

Indice de figuras

Figura 1. Modelo de Control Interno.....	21
Figura 2. Situación actual del área de tesorería de Hospital Docente Belén, Lambayeque-	41
Figura 03. Dimensión eficiencia técnica en el área de tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque.....	45

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. En el contexto internacional.

Según Ramírez (2016), hoy en día con los avances tecnológicos que se dan, las instituciones se vuelven más vulnerables y se encuentran cada vez más expuestas a la manipulación de sus sistemas de información, es por ello que las acciones de control están orientadas a definir y establecer de manera adecuada los lineamientos de control que rijan la marcha de la misma, para darle seguridad y cumplir con las metas propuestas; en tal sentido se debe tener en cuenta una serie de elementos, así como los procedimientos de control.

Así mismo Bórges, Fernandez y Del Canto (2017) nos dicen que en la actualidad las instituciones hospitalarias en Brasil vienen atravesando un proceso de cambio, por lo que se hace necesario establecer ciertos procedimientos de control con la finalidad de minimizar costos y a su vez optimizar el servicio ofrecido a los pacientes, la falta de infraestructura y la atención médica inadecuada, son parte de los problemas que se presentan a diario; con el objetivo de ser efectivos en el servicio, es necesario implementar el uso de nuevos equipos, pruebas y medicamentos lo que demanda un alto costo siendo necesario la generación de recursos financieros para poder cubrir todas estas necesidades; es por eso que se hace necesario conocer y optimizar las acciones de control lo que les permitirá administrar de mejor manera los recursos y así poder ofrecer un mejor servicio en los hospitales.

Pérez, Ortega y Ocaña (2017), manifiesta que, al igual que muchos otros sistemas garantizan el derecho universal al acceso a los sistemas de salud, así mismo nos dice que para que este sistema logre mantenerse fiscalmente sostenible, tuvo que atravesar situaciones muy complejas, así como también problemas con relación a su financiamiento; La identificación de ciertos problemas y las causas que los originan, han permitido establecer políticas que han permitido optimizar los recursos públicos, y revertir ciertos grados de ineficiencia como resultado del uso inadecuado de los recursos.

1.1.2. En el contexto nacional.

Tenemos a Inga, (2017). Las instituciones públicas de nuestro país están orientadas a trabajar en beneficio de los usuarios, debiendo de realizar su trabajo con criterio y calidad, así como también con transparencia y total eficacia, es en tal sentido que para cumplir con esto deben de hacer uso adecuado de los recursos del estado es en tal sentido que con la finalidad de asegurar lo anteriormente mencionado es que se deben de realizar acciones de control, ya que estas se han vuelto una herramienta importante que permiten asegurar la normatividad que la rige, lo que a su vez se verá reflejado en el cumplimiento de sus objetivos.

Así mismo Córdoba (2018), quien menciona que los sistemas de control son una herramienta fundamental que permite tener un manejo y control óptimo de los recursos que el estado les asigna, sin dejar de lado que todo esto se encuentra normado. Así mismo en lo que respecta al área en estudio, manifiesta la necesidad de implementar medidas de control interno, problema constante en la mayoría de instituciones del estado ya que en la mayoría de ellas a pesar de que todo está normado, no se llegan a efectuar adecuadamente las acciones de control lo que va en contra del normal desarrollo de las actividades, así como también de la calidad de los servicios ofrecidos.

1.1.3. En el contexto regional.

En este contexto, tenemos a Díaz (2018), quien nos dice que con la llegada de la globalización, también se dieron los avances tecnológicos lo que ha llevado a las empresas de alguna manera a elevar sus niveles de competitividad en el mercado lo que a su vez ha incrementado de alguna manera también ciertos aspectos negativos ya que estas se encuentran cada vez más expuestas a nuevos riesgos; es en tal sentido que las organizaciones hoy en día han tenido que implementar nuevos sistemas de control que les permita organizarse de mejor manera lo que le permitiera procesar información y les permita tomar decisiones acertadas.

Chancafe, (2016); quien logró identificar ciertos inconvenientes dentro de los procedimientos operativos en la GERESA Lambayeque, donde cada trabajador conoce bien sus funciones a realizar dentro de cada área, la documentación e información que se genera, no cumplen con las formalidades del caso, así mismo muchos de estos documentos o se encuentran debidamente archivados, o en el peor de los casos no se encuentran físicamente en los archivadores; también se pudo verificar que no se realizan periódicamente arqueos de

caja, no se limita el acceso al área lo que expone al área a casos de sustracción o hurto; es así como se encuentra u opera el área de tesorería de la GERESA Lambayeque; es por ello que realizaron acciones de control, para de esta manera identificar las deficiencias, establecer las respectivas correcciones y optimizar el área.

1.1.4. En el contexto Local.

Al referirnos a la problemática del Hospital Docente Belén de Lambayeque, tenemos que esta adolece de medidas de control dentro del área de tesorería, Así mismo se ha evidenciado problemas relacionados con el control y registro de la documentación e información que allí se genera. Por otro lado, se ha podido observar ciertas incongruencias relacionados con las rediciones de cuentas de los viáticos, los que muchas veces se rinden a destiempo; todo esto se ve reflejado muchas veces en el cumplimiento de metas, como también en el cobro de las cuentas por cobrar, de lo anteriormente mencionado es que nace la idea de realizar esta investigación.

1.2. Antecedentes de estudio

1.2.1. Ambito internacional.

Según Bórges, Fernandez, y Del Canto (2017), quien manifiesta que el control interno es importante considerarlo como fase del proceso administrativo sean estos en organizaciones públicas o privadas ya ue de igual forma estas requieren del uso adecuado de los recursos que poseen y ofrecer un buen servicio. Así mismo los mecanismos de control aseguran la itegridad y veracidad de la información contable que se genera dentro de la organización, lo cual es importante para tomar desiciones de manera acertada.

Cancinos (2015), del análisis de los resultados realizado se logró determinar una relación considerable de las variables; así mismo se identificaron ciertas deficiencias en lo que respecta a la selección de personal que se reflejan en los niveles de desempeño

1.2.2. Ambito nacional.

Tenemos a Ancajima (2018), la autora concluye que se ha logrado determinar que en su mayoría las las irregularidades de control encontradas estan relacionadas con el desconocimiento del funcionamiento del área de tesorería por parte del personal, las funciones se les asignan de manera verbal, asi tambien la documentacion que se maneja en el área no cumple con los minimos requisitos que aseguren un correcto archivamiento de la misma, se observo deficiencias en los sistemas de seguridad del área y por ultimo no existe manual de procedimientos y gestion documentaria.

Burgos y Suarez (2016), en el trabajo de campo realizado a permitido identificar ciertas deficiencias dentro de la empresa, así mismo no se realiza adecuadamente un control y custodia del fefectivo y equivalente a efectivo, así como tambien de la gestion de ventas y cuentas por cobrar, las actividades de compras y cuentas por pagar no se registran ni coontrolan adecuadamente; lo anteriormente mencionado afecta directamente a todos los procesos de la institución, pudiendo ocasionar perjuicio económico. (p.10).

1.2.3. Ambito local.

Según Niño (2016); del analisis realizado, se pudo evidenciar falta de conocimiento de las técnica y políticas básicas de contol interno, lo que no permite que el personal pueda desarrollar adecuadamente sus funciones así como tambien a la gerencia para que esta pueda administrar adecuadamente los recursos humanos. En tal sentido podemos decir que la empresa no cuenta con información adecuada ue le permita tomar acertadamente las decisiones, así como tambien estar atentos a los posibles riesgos que pueda ocurrir.

Seguidamente Campos (2015) del analisis de los resultados se ha podido identificar ciertas deficiencias relacionadas con el control y los procesos del área de tesorería estas deficiencias son la falta de las conciliaciones bancarias, delegación de funciones por parte del jefe, personal que no se encuentra debidamente capacitado, demaciado efectivo en caja chica, lo que ha originado faltane de efectivo, retraso en el pago de facturas, entre otros.

1.3. Abordaje teórico (Marco teórico)

1.3.1. Control Interno

Definición:

Según Mantilla (2008); quien manifiesta que la administración implementa las acciones de control con la finalidad de poder enfrentar los riesgos y aquellas situaciones de fraude que van en contra del logro de objetivos, así como de la veracidad de la información financiera. (p. 26)

Asimismo, Aguirre (2006); quien define el control interno como los lineamientos y políticas que tienen como finalidad asegurar la custodia y orden administrativo de la empresa. (p. 32)

Mientras que; Mantilla (2009); explica que es un instrumento que asegura la eficiencia dentro de la empresa; y que no es un plan o reglamento, un sistema de control eficiente, tiene como finalidad mantener el vínculo empresa clientes, así como también la relaciones entre directivos y empleados. (p. 45)

Khoury (2010), lo define como aquel sistema que permite medir si se están logrando las metas institucionales, con la finalidad de poder alcanzarlos; la finalidad del control es lograr entender los procesos de la empresa, siendo inherente con el manejo de la empresa. Los procesos propios de la empresa se manejan de acuerdo a la planificación, ejecución y supervisión.

Importancia del Control Interno

Según Salas (2011); El control es importante porque mediante estas acciones se logra establecer medidas con la finalidad de corregir ciertos errores con la finalidad de alcanzar los objetivos. Así mismo permite determinar y analizar de manera efectiva las causas de ciertas desviaciones con la finalidad de que estas no se repitan.

Otras de las razones por las cuales es importante el control interno es porque permite recopilar información relacionada con la ejecución y cumplimiento de los planes situación que sirve a su vez como base para poder nuevamente planificar. Permite reducir costos y

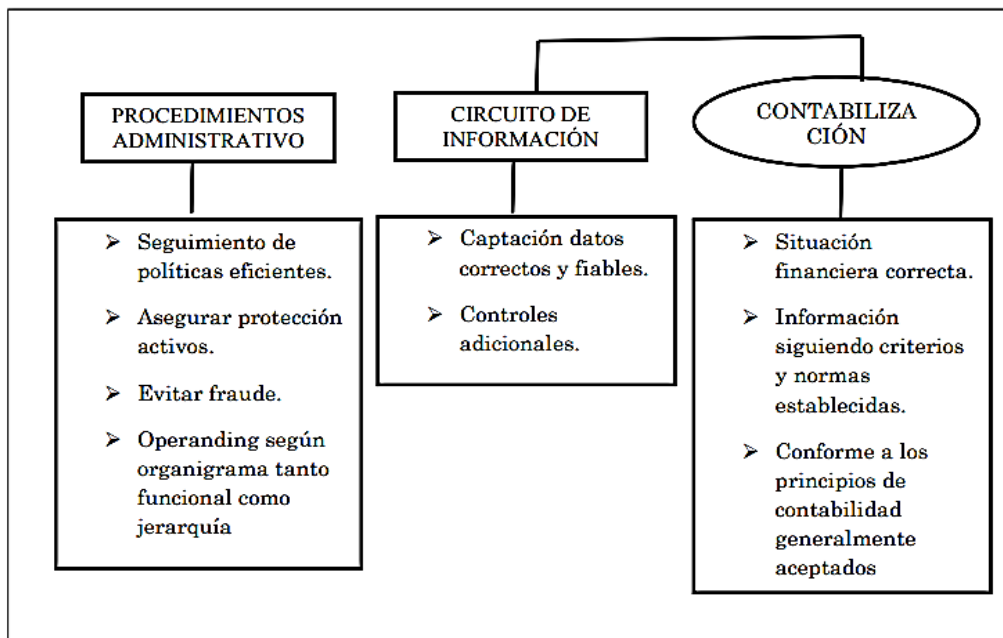
ahorro de tiempo. Así mismo incide en la racionalización y control de los recursos como de la productividad de la institución.

Modelo de Control Interno

Aguirre (2006). Se dice que las acciones de control varían de acuerdo a la realidad de cada empresa, ya que no todas manejan la misma estructura, es por ello que existen ciertos alcances que permiten adecuar estos sistemas de control, siendo esto responsabilidad de la dirección la cual debe de estar en función a las necesidades y objetivos de la empresa. Así mismo existen ciertas variables a considerar dependiendo del tipo de actividades que realiza la empresa, tipo de organización, volumen de las transacciones que realiza. (p.47)

Asimismo, es importante resaltar que, en la empresa de gran tamaño, manejan diferentes procesos y controles, los cuales muchas veces no son prácticos para empresas de menor envergadura, ya que en estas empresas las actividades de control y de obtener información confiable, resulta menor ya que la dirección de la empresa asume de manera directa y personal el negocio.

Figura 1. Modelo de Control Interno



Fuente: Aguirre (2006)

Clasificación del Control Interno

Control Interno Contable

Aguirre (2006). Vienen a ser las medidas establecidas cuyo fin es velar por la seguridad de los activos, así como también la confiabilidad de la información contable; este tipo de control no solo está referido a las normas de control orientadas a la parte contable, así también a los procedimientos que atentan con la parte financiera.

Control Interno Administrativo o de Gestión

Para Aguirre (2006). Son las acciones que maneja la empresa con el propósito de lograr ser eficientes y cumplir con las políticas que establece la dirección. Está referido a acciones que no tienen injerencia directa en los estados financieros; pero si podrían repercutir en el área financiera- contable.

Control Interno Financiero

Álvarez (2007); Este tipo de control comprende ciertas políticas y directivas que están ligadas al control de los recursos que posee la empresa, así también con la precisión y confianza de los estados financieros. Dentro de las operaciones se encuentra el registro de la información contable, la cual a su vez deberá de contar con el debido sustento documentario, es decir los registros y conciliaciones de cuentas.

Control presupuesto

Para Álvarez (2007). Es de vital importancia ya que sirve de soporte a la administración para el logro de los objetivos con relación a los programas y al cumplimiento y rendimiento eficaz de la ejecución presupuestaria, específicamente si esta relacionada con la ejecución de ingresos, así como también con ciertas desviaciones las que se pueden controlar gracias al control presupuestario.

Por otro lado, este tipo de control, busca que se dé, de manera adecuada el uso de los recursos financieros para no caer en un desequilibrio presupuestario, sin descuidar también las debidas autorizaciones del gasto que no cuenten con el debido financiamiento; todas

aquellas afectaciones deben de estar sujetas de acuerdo a ley, así mismo a las directivas de todo el proceso presupuestario.

Finalmente, en lo que respecta a la información, el sistema debe de proporcionar información suficiente y competente, utilizando de manera transparentes los fondos.

Control interno gerencial.

Para Álvarez (2007). Este comprende la organización, políticas y procedimientos que están orientados a administrar de manera adecuada las operaciones de la empresa y que esto les permita alcanzar los objetivos y metas previstos.

Control interno al sistema de información computarizada.

Álvarez (2007). Es aquel que establece los lineamientos y directrices que guardan relación con el plan de la institución cuyo fin es salvaguardar la confiabilidad de la información, es decir todos los procedimientos y registros de información, la cual debe de ser confiable y que de la seguridad de que el sistema de información computarizado sirve para el propósito encomendado. Así mismo el control de la información deberá estar enfocado a impulsar la utilización adecuada de la tecnología como aliada del proceso de control dentro de la empresa.

Control interno y sus componentes

El control interno viene a ser las acciones, actividades, planes, procedimientos y políticas sin dejar de lado el actuar de los funcionarios de las entidades del estado que están orientadas a la consecución de los objetivos (Chancafe, 2016, p. 28).

Funcionamiento del control interno

Según la norma, las acciones de control deben de ser permanentes y deben de abarcar a toda la institución y todas las actividades que esta realiza, así mismo estas acciones de

control deben de realizarse de manera anticipada y posterior, esto según lo expuesto en la normatividad vigente.

Normas de control interno para el Área de Tesorería.

Son las que buscan establecer controles primordiales en el área de tesorería que aseguren la confiabilidad y razonabilidad para el uso adecuado de los fondos, es decir que se haga de manera eficiente y contribuyan a alcanzar los objetivos propuestos y reducir los riesgos.

Contenido

230-01 Unidad de caja en la tesorería

Se busca la centralización de los recursos económicos a través del área de tesorería, y en la cual se deberá velar por la liquidez y el buen uso de los recursos disponibles.

230-02 Utilización del flujo de caja en la programación financiera.

Se deberá de efectuar el flujo de caja con la finalidad de tener un mejor control de los recursos y que estos sean usados de manera adecuada.

230-03 Conciliaciones bancarias

Con relación a la cuenta caja y bancos, se deberá de realizar las respectivas conciliaciones de lo saldos contables con los extractos bancarios; conciliando además las sub cuentas y movimientos contables con el Sistema Nacional de Tesorería.

230-04 Garantía de responsables del manejo o custodia de fondos o valores.

Las personas encargadas de manejar y custodiar los fondos deben de estar respaldados por una garantía que sea razonable y suficiente, y que esta sea acorde con la responsabilidad del cargo.

230-05 Medidas de seguridad para cheques, efectivo y valores

En lo que respecta al giro de cheques se deberá de establecer medidas de seguridad idóneas, así como también para la custodia de valores, cartas fianza; así como también con relación a la custodia física de los fondos.

230-06 Control y custodia de cartas-fianza

Al referirnos a la contratación de servicio o adquisición de bienes entregados en fecha diferida, los adelantos u otras operaciones financieras con relación a estos conceptos los proveedores deberán de presentar una carta fianza, la cual deberá ser emitida por una entidad bancaria, quedando así impedida el área de tesorería de efectuar ningún pago mientras no se cumpla con este requerimiento

230-07 Uso de formularios para el movimiento de fondos

Con relación a las actividades de ingreso y egreso de fondos, se deberá implementar el uso de formatos membretados y numerados.

230-08 Uso de sello restrictivo para documentos pagados por la tesorería

En lo referente a la sustentación de gastos, los comprobantes deberán de estar sellados, con la finalidad de no cometer errores o duplicar su uso.

230-09 Transferencia de fondos por medios electrónicos.

Las transferencias realizadas por este tipo de medio, se deberán sustentar con medios probatorios que aseguren su autenticidad.

230-10 Uso del fondo para pagos en efectivo y fondo fijo

Para seguridad y eficiencia en el manejo de fondos de pagos en efectivo se deberá de implementar procedimientos y acciones de control que brinden la seguridad del caso

230-11 Depósito oportuno en cuentas bancarias

Los ingresos percibidos sean cual fuera su concepto, se deberán depositar de manera inmediata en una cuenta nominativa.

230-12 Arqueos de fondos y valores

Se deberá realizar de manera inopinada arqueos y con cierta periodicidad del total de fondos y valores en custodia con la finalidad de avalar la integridad.

230-13 Requisitos de los comprobantes de pago recibidos por entidades públicas.

Antes de realizar algún tipo de pago u obligaciones, este debe de cumplir con todas las exigencias de la norma cumpliendo con la presentación de la respectiva documentación sustentatoria.

1.3.2. Desempeño

1.3.2.1. Concepto.

Según Palmar, Valero y Jhoan (2014) El desempeño esta relacionado con la manera como se desenvuelve cada individuo dentro de su área de trabajo en la organización a la cual pertenece, este accionar debe de estar de acuerdo a los requerimientos y normas que exige la empresa, con la finalidad de u este sea eficiente, eficaz y efectivo con l finalidad de poder alcanzar los objetivos y metas propuestos.

1.3.2.2. Teoría de Desempeño Laboral según Hacker “Desempeño Laboral y proceso de Acción”

El psicólogo (Hacker W., 1994, págs. 91-120) Esta teoría es reconocida en Europa, la cual es fundamentada en el procesamiento de la información que guarda relación con la conducta; se dice que esta teoría tiene ciertos aspectos en común con muchas otras teorías teniendo como principal diferencia la orientación a temas netamente ligados al entorno laboral. Así mismo esta teoría tiene dos aspectos, el primero relacionado con la derivación de una acción desde una meta hasta un plan; la segunda menciona está determinada por cogniciones que se dan al instante..

1.3.2.3.Evaluación del desempeño

Padilla (2017) en cuanto a la evaluación del desempeño se han realizado diferentes definiciones que en la mayoría de casos coinciden en definirla como el proceso para comprobar el trabajo realizado por un colaborador, estando orientado a algo que se produce en un tiempo determinado y de manera continua; en otras palabras, se puede definir como el proceso en el cual se mide el rendimiento de las personas en un puesto de trabajo determinado.

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera la propuesta de un Diseño de Control Interno mejorará el desempeño de los trabajadores del área de tesorería del Hospital Docente Belén Lambayeque?

1.5. Justificación e importancia

Científica:

Actualmente los hospitales del estado ofrecen servicios acordes a las exigencias de los usuarios, y donde todas las oficinas están conectadas con el área de tesorería, la cual les brinda el soporte económico que les permite implementar de manera adecuada los diferentes servicios, como también brindar una adecuada atención al usuario partiendo de esto, es que se hace necesario recopilar información para poder determinar si el proceso de control se está dando de manera adecuada; todas estas acciones permitirán ver el nivel de eficiencia que presentan todos los servicios que allí se brindan; por lo tanto la presente investigación resulta oportuna ya que analizará como se desarrollan las acciones de control con la finalidad de ser cada día mas eficientes en los servicios.

Institucional:

Con el presente trabajo, lo que se pretende es solucionar las deficiencias que puedan presentar en las diferentes áreas que conforman el hospital; ya que de alguna manera estas dependen en su conjunto del área de tesorería; es por ello que se hace de vital importancia ofrecer servicios eficientes dentro del hospital y para lograrlo es que se proponen estrategias cuyo fin es hacer mas eficiente el área en estudio y así poder mantener una mejora continua y estar al nivel de otros hospitales.

Social:

El presente estudio es importante porque permitió identificar las deficiencias de control u existen en el área de tesorería del hospital, así mismo esto permitirá contribuir a mejorar la eficiencia a través de mejores procesos permitiendo de esta manera ofrecer un mejor servicio para los pacientes y colaboradores de la entidad.

1.6. Hipótesis

Si se propone un diseño de control interno entonces mejorara el desempeño de los trabajadores del área de tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque.

1.7. Objetivos.

Objetivo general.

Elaborar una propuesta de Control Interno para mejorar el desempeño de los trabajadores del área de tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque.

Objetivos específicos.

Analizar el nivel desempeño del personal del área de tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque.

Diagnosticar la situación actual del control interno que realiza el área de tesorería de Hospital Docente Belén - Lambayeque.

Diseñar una propuesta de Control Interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue Descriptiva

Hernández (1998) quien hace referencia a los estudios descriptivos, los cuales están orientados a puntualizar ciertos eventos tales como son o se muestran, especificando sus propiedades más relevantes de los sujetos o cosas que se quiera analizar.

2.1.2. Diseño de la investigación

Para Sampieri (2008) El diseño no experimental es aquel en donde no se manipularon las variables.

M → O

Dónde:

M: Muestra.

O: Observación de la muestra.

2.2. Población y muestra

En la presente investigación, la población la constituyó el personal de tesorería del hospital

Tabla 1
Personal involucrado en la investigación

Áreas	Total
Tesorería	6
Contabilidad	4
Administración	18
Total	28

Fuente: Hospital Docente Belén

La muestra fue censal ya que se va a tomar el mismo tamaño de la población como muestra de estudio.

n= 28

El gerente del hospital a entrevistar (1 persona)

2.3. Variables, Operacionalización

2.3.1. Variables

Tabla 2

Variables		Definición
Independiente	Control Interno	Según Mantilla (2008); el control interno se define como las acciones que pone en práctica la gerencia con la finalidad disminuir los riesgos o acciones que ballan en contra del logro de objetivos (p. 26)
Dependiente	Desempeño	Chiavenato (2010) Lo define como la manera como se comportan las personas con relación al logro de los objetivos previstos, poniendo de manifiesto sus habilidades personales (p.359).

Fuente: Elaboración propia de los Autores

Z

2.3.2. Operacionalización de Variables

Tabla 3

Operacionalización de la variable Independiente: control interno

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Control Interno	Ambiente de Control.	Seguimiento de políticas eficientes	Entrevista Encuesta Análisis documental
	Valoración de Riesgos.	Asegurar la protección de activos	
	Actividades de Control.	Evitar fraude	
	Información y Comunicación.	Captación de datos correctos y fiables. Controles adicionales.	
	Monitoreo	Situación financiera correcta.	
		Información siguiendo criterios y normas establecidas.	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4*Operacionalización de la variable Dependiente Desempeño*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Desempeño	Estrés laboral	Conflictos emocionales Excesiva carga laboral Deficiente comunicación con el superior inmediato	Encuesta Cuestionario
	Calidad de vida laboral	Motiva a la creatividad e innovación del trabajador. Asegura su bienestar y salud ocupacional del trabajador.	
	Evaluación del desempeño laboral	Asimila la evaluación del desempeño como mejora continua. Reconoce la importancia de la evaluación para su crecimiento profesional.	

Fuente: Elaboración propia**2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.****2.4.1. Técnicas de recolección de datos**

Como técnicas tuvimos:

La entrevista; la cual se aplicó al jefe de tesorería.

La encuesta; es la que se aplicó a todos los colaboradores que apoyan a las áreas en estudio.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario. - el cual será elaborada en base a las dimensiones, y se determinará si influye llevar un adecuado control interno en tesorería para una adecuada eficiencia en esta área.

La guía de entrevista. - es un instrumento de comunicación interpersonal que está conformado por un cuestionario de preguntas, las cuales serán aplicadas a los jefes de cada área.

2.4.3. Validez

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014). “La validez, está referida a cómo un instrumento mide realmente la variable”. Se llegó a proceder a la validación según el criterio de expertos. La validez se clasifica en tres tipos; como se muestra en la tabla 5

Tabla 5: *Tipos de validez*

Tipo de validez	Descripción
Validez de contenido	Grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide.
Validez de criterio	Validez que se establece al correlacionar las puntuaciones resultantes de aplicar el instrumento con las puntuaciones obtenidas de otro criterio externo que pretende medir lo mismo
Validez de constructo	Debe explicar cómo las mediciones del concepto o variable se vinculan de manera congruente con las mediciones de otros conceptos correlacionados teóricamente.

Fuente: metodología de la investigación científica (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

2.4.4. Confiabilidad

Según Hernández, Fernández, y Baptista, (2014); viene a ser el nivel de confianza que posee un instrumento para llegar a resultados confiables. (p.200). Para darle confiabilidad a la presente investigación, se procedió a aplicar una prueba piloto, la cual implicó la aplicación de un cuestionario de preguntas aplicado a 28 colaboradores; Para la encuesta se deben tener en cuenta el alfa de Cronbach; el cual se presenta en la tabla 6.

Por lo que se aplicó la confiabilidad en SPSS V. 22; siendo los resultados;

Tabla 6. Rango del alfa de Cronbach

- Aplicación del instrumento para evaluar el nivel de control interno y eficiencia para determinar la confiabilidad.
- Alfa de Cronbach es 0,850
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$
Donde:
α = Alfa de Cronbach
K = Número de Ítems
Vi = Varianza de cada Ítem
Vt = Varianza total
El instrumento consta 19 ítems de opinión que miden el control interno y eficiencia, donde el nivel de significancia es del 5%

Fuente: Metodología de la investigación científica (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

Después de aplicar los instrumentos, la encuesta, entrevista y la guía de observación, se procedió a ordenar y tabular los resultados en el programa SPSS versión 22, y EXCEL con la finalidad de establecer nuestras conclusiones.

2.6. Aspectos éticos

Esta investigación fue ejecutada responsablemente y manteniendo los criterios éticos que dan la seriedad y fiabilidad de los resultados de la investigación.

Así mismo se deja constancia que para el desarrollo de este trabajo no se ocultó información, así como también los resultados de la misma, manteniendo siempre informados a todos los involucrados.

Seguidamente se indica una serie de principios, que la investigadora ha tenido en cuenta al realizar la presente investigación, el cual se indican a continuación:

Responsabilidad: los investigadores son responsables de los criterios éticos el cual se desarrolla este trabajo.

Sinceridad y Honestidad: los investigadores deben ser tan sinceros y honestos con todos los involucrados en este trabajo, no ocultando ningún tipo de información que afecte a los resultados posteriores.

Consentimiento: para realizar la investigación contamos el consentimiento y autorización de los involucrados, ya que es inevitable que los involucrados no se enteren que han formado parte.

2.7. Criterios de rigor científico.

Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) Viene a ser aquellos que le dan el soporte y la confiabilidad a la investigación, garantizando su cumplimiento y ue se detallan a continuación

Valor de verdad:

Desde la primera etapa del proyecto y en la culminación del informe final se a trabajado con información fidedigna, estableciendo lazos de confianza con todos los actores involucrados en el desarrollo de la presente investigación

Aplicabilidad:

Esto se da debido a que una ves culminada la presente investigación esta sirva para ser aplicados en otros contextos o realidades en las cuales se este presentando las mismas características.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

3.1.1. Diagnosticar la situación actual del control interno que realiza el área de tesorería de Hospital Docente Belén - Lambayeque.

Con relación al primer objetivo, tenemos:

1. ¿Cuentan con MOF?

Tabla N° 1

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	68%
NO	9	32%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Elaboración Propia

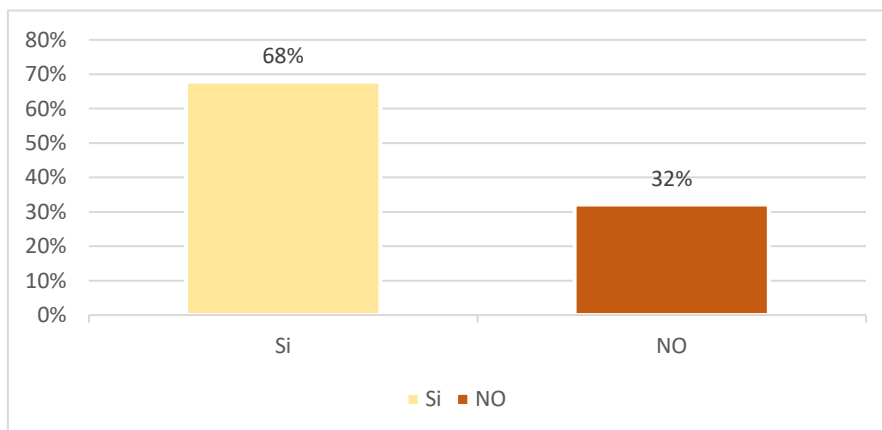


FIGURA 01

TITULO: Manual de Organización y Funciones

FUENTE: Elaboración propia

Interpretación:

El 68% de encuestados respondió que si cuenta con MOF, mientras que el 32% manifestó que no, es decir desconoce de la existencia de este manual, lo que evidencia que el personal desconoce sus funciones y los procedimientos que allí se desarrollan.

2. ¿Sus funciones le fueron asignadas por escrito?

Tabla N° 02 Asignación de funciones

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	36%
No	18	64%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Elaboración Propia

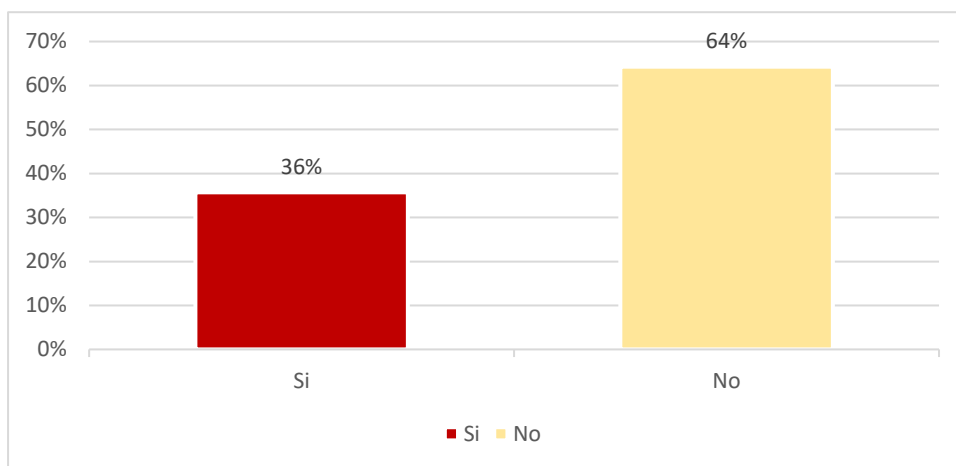


FIGURA 02

TITULO: Asignación Funciones

FUENTE: Elaboración propia

Interpretación:

Tenemos que el 64% de encuestados respondió que las obligaciones de su puesto de trabajo no se les ha comunicado por escrito, lo que no les permite conocer y desarrollar adecuadamente sus funciones, reflejándolo en el servicio que brindan.

3. ¿Tiene conocimientos sobre Control Interno?

Tabla N° 03 Conocimientos de control interno

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	25%
No	21	75%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Elaboración Propia

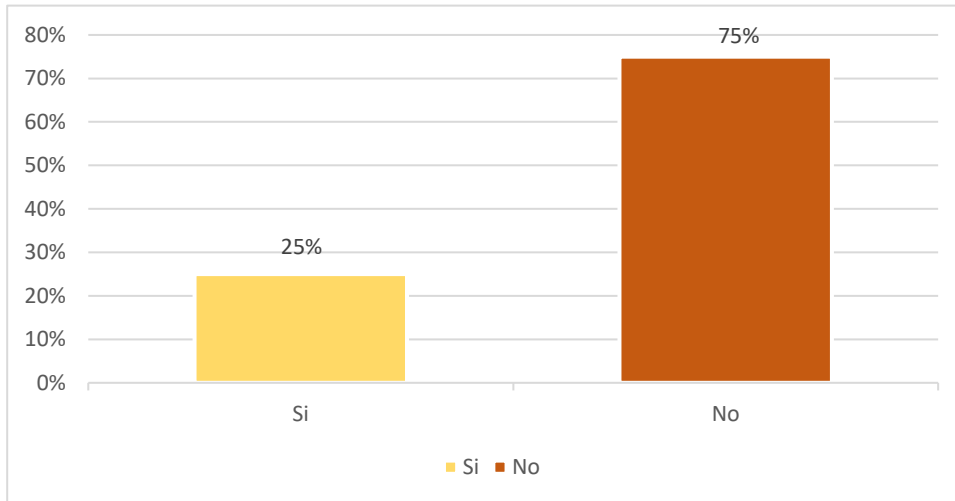


FIGURA 03

TITULO: Asignación Funciones

FUENTE: Elaboración propia

Interpretación:

Con relación a esta pregunta, tenemos que el 75% del personal encuestados presentan cierto desconocimiento de las normas de control, mientras que el 25% respondió que sí; esto nos deja una clara muestra que la gran mayoría del personal encuestado tiene desconocimiento del control interno esto como consecuencia de que los jefes no realizan acciones orientadas a capacitar al personal con relación a normas de control interno se refiere

4. ¿Los comprobantes de Ingresos son sellados?

Tabla N° 04 Sellado de los recibos de ingresos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	61%
No	11	39%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Elaboración Propia

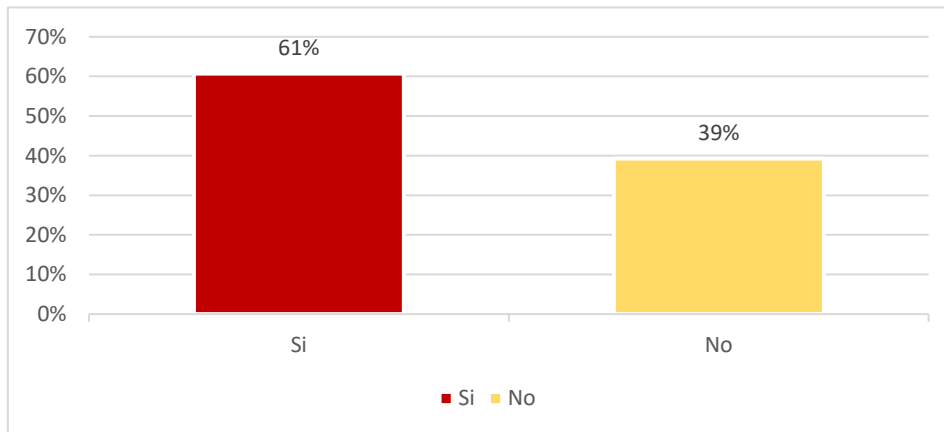


FIGURA 04

TITULO: Recibos de Ingresos

FUENTE: Elaboración propia

Interpretación:

Tenemos que el 61% de las personas encuestadas manifiestan que los documentos que acreditan los ingresos llevan el sello con la fecha y el pagador, mientras que 39% considera que no son sellados. Todos los recibos deben de llevar el sello y fecha de Pago.

5. ¿Los Comprobantes de Pago, una vez cancelados se sellan con “Fechador pagado”?

Tabla N° 05

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	39%
No	17	61%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Elaboración Propia

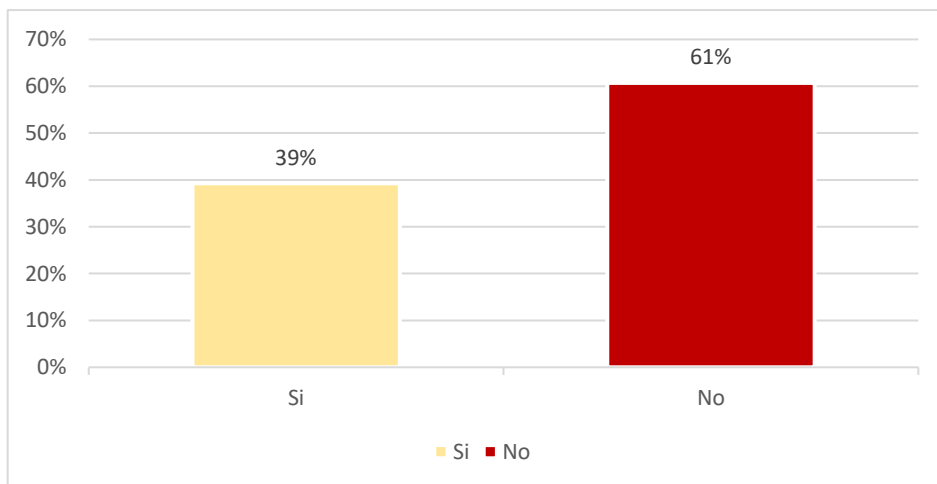


FIGURA 05

TITULO: Comprobantes de pago

FUENTE: Elaboración propia

Interpretación:

Tememos que un 61% de las personas encuestadas respondieron que los comprobantes no llevan el sello fechador pagador, y el 39% respondió que sí. Esto se debe en su mayoría las personas no conoce el contenido de los documentos fuente como lo es un comprobante de pago después de que este haya sido cancelado, para que luego este pueda ser archivado adecuadamente.

6. ¿Se realizan arqueos de fondos por lo menos una vez por mes?

Tabla N° 06

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	18%
No	23	82%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Elaboración Propia

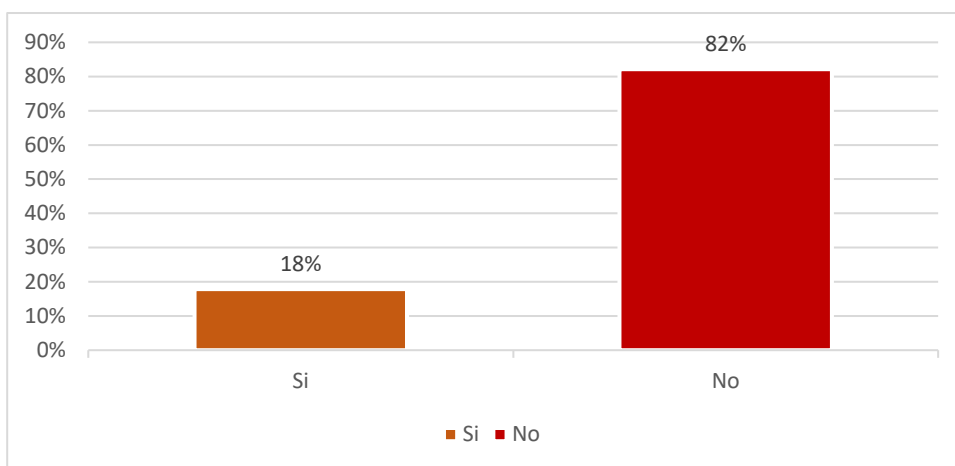


FIGURA 06

TITULO: Arqueos de fondos

FUENTE: Elaboración propia

Interpretación:

Como se parecía, el 82% de encuestados afirman que no se realizan arqueos, mientras que solo el 18% restante respondió que sí. Se debería de realizar periódicamente arqueos de los fondos públicos, ya que de acuerdo a los resultados el personal manifestó que no se realizan arqueos, lo que a su vez podría ocasionar algún tipo de inconveniente en la custodia de los fondos públicos.

7. ¿La recaudación se deposita dentro de las 24 horas en el Banco de la Nación?

Tabla N° 07

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	54%
No	13	46%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Elaboración Propia

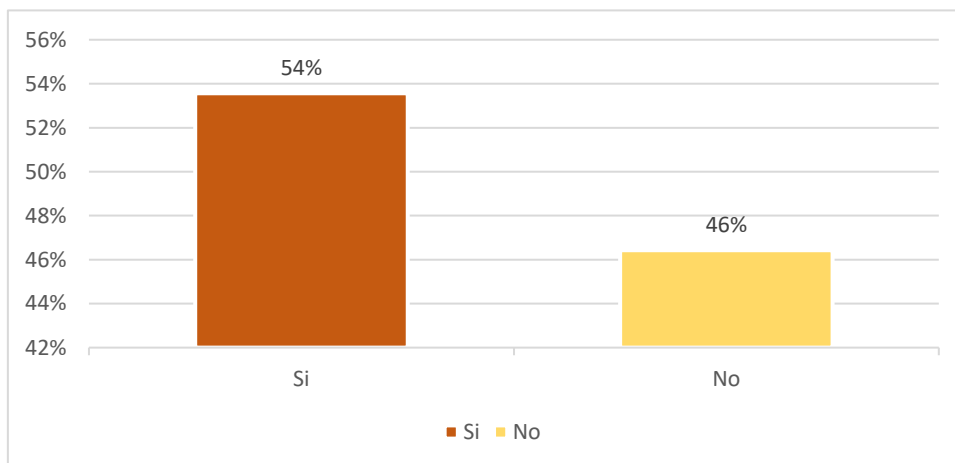


FIGURA 07

TITULO: Arqueos de fondos

FUENTE: Recaudación de ingresos

Interpretación:

Tenemos que el 54% de encuestados, manifiestan que el dinero recaudado si se deposita dentro de las 24 horas, mientras el 46% respondió que no. Los ingresos propios recaudados en el transcurso del día, de acuerdo a la norma se deben de depositar en un plazo de 24 horas después de recaudados

8. ¿Los pagos en efectivo por movilidad local, son girados a nombre del Cajero – Pagador?

Tabla N° 08

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	82%
No	5	18%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Elaboración Propia

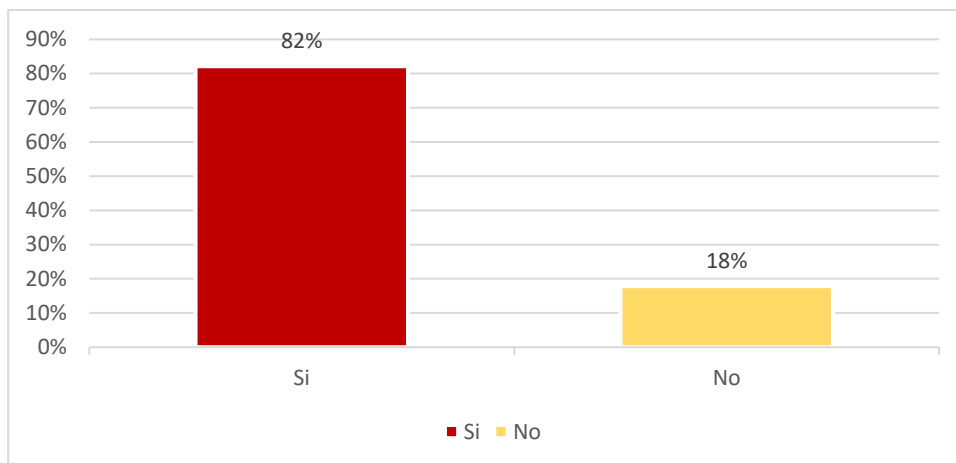


FIGURA 08

TITULO: Pagos en efectivo

FUENTE: Recaudación de ingresos

Interpretación:

Ante esta interrogante tenemos que, del total de personas encuestadas, el 82% de ellas respondió que sí, es decir los pagos por movilidad se realizan a nombre de del cajero – Pagador; mientras que el 18% de colaboradores encuestados respondió que no.

9. ¿Esta afianzado tanto el Cajero- Pagador como el Recaudador?

Tabla N° 09

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	61%
No	20	39%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Elaboración Propia

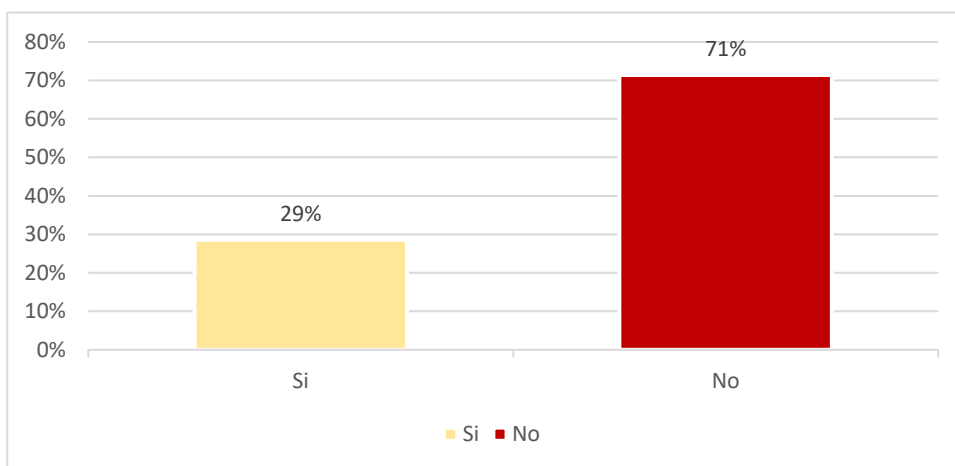


FIGURA 09

TITULO: Afianzamiento del cajero pagador

FUENTE: Recaudación de ingresos

Interpretación:

En lo que respecta a si el cajero pagador, así como el recaudador se encuentran afianzados, tenemos que el 61% de los colaboradores encuestados respondió que si se encuentran afianzados, mientras que el 39% manifestó que no se encuentran afianzados

10. ¿Los Recibos de Ingresos son debidamente archivados?

Tabla N° 10

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	57%
No	12	43%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Elaboración Propia

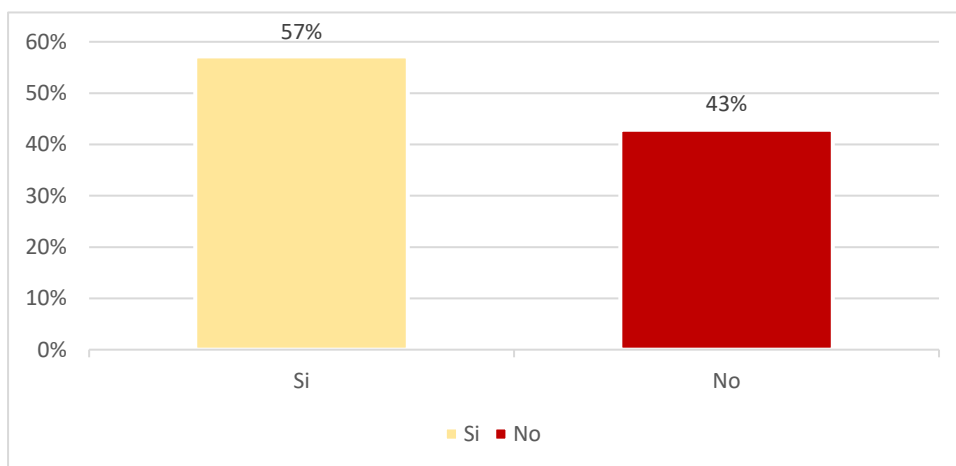


FIGURA 10

TITULO: Recibo de ingresos

FUENTE: Recaudación de ingresos

Interpretación:

Cuando se les pregunto si los recibos de ingreso eran debidamente archivados, el 57% del personal encuestado respondió que los recibos de ingresos si son archivados, el 43% respondió que no. Todo documento debe de ser archivado de manera correcta.

11. ¿Los Comprobantes de Pagos se encuentran debidamente archivados?

Tabla N° 11

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	36%
No	18	64%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Elaboración Propia

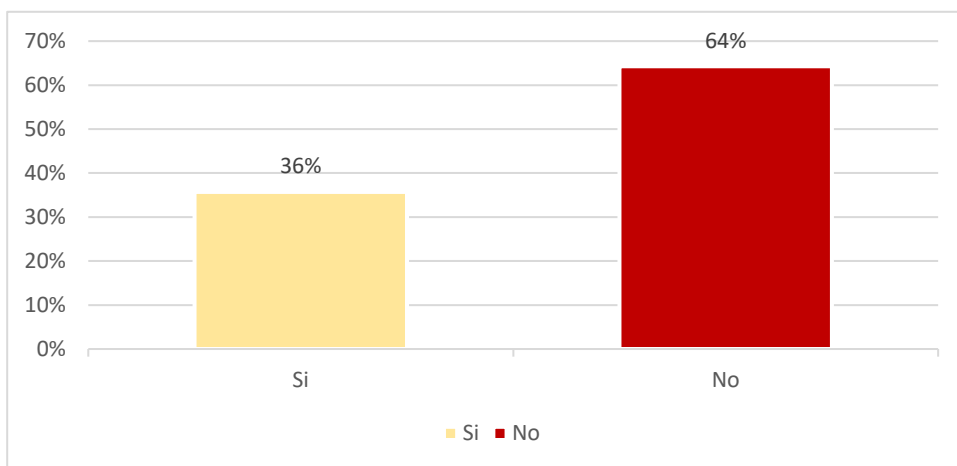


FIGURA 11

TITULO: Comprobantes de pago

FUENTE: Recaudación de ingresos

Interpretación:

Podemos apreciar al 64% de encuestados respondieron que los comprobantes de pago no se archivan adecuadamente, mientras que el 36% manifiesta que sí; al respecto podemos decir que los comprobantes son documentos fuentes de las operaciones realizadas dentro del sector público es por ello que el archivamiento de estos se debe de hacer de manera oportuna y ordenada, para luego estos puedan ser contabilizados.

12. ¿Se limita el acceso a personas ajenas al Área?

Tabla N° 12

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	32%
No	19	68%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Elaboración Propia

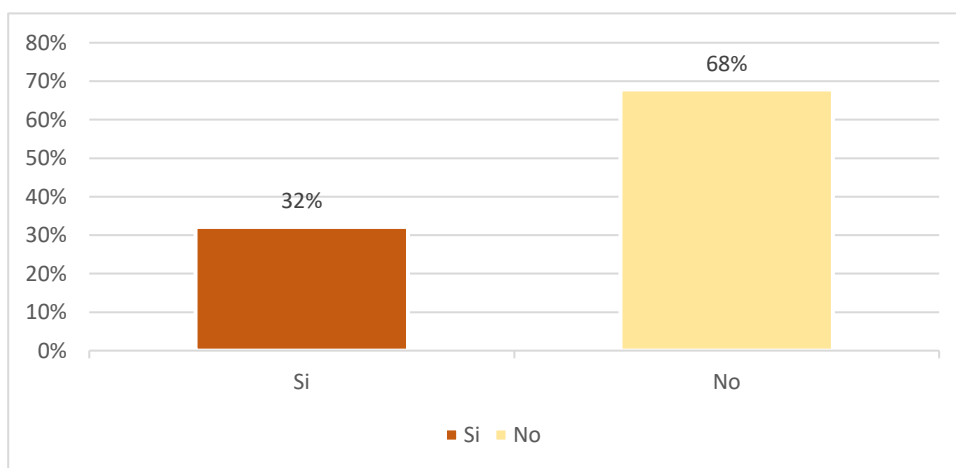


FIGURA 12

TITULO: Restricción de ingreso al área de tesorería

FUENTE: Recaudación de ingresos

Interpretación:

En lo que respecta a esta pregunta, el 68% de los encuestadas manifiestan que no se limita el acceso a personas ajenas al Área de Tesorería, y el 32% respondió que si se restringe el ingreso. Al no controlar el ingreso al área, esto de alguna manera representa un riesgo a la seguridad de los fondos que se administran en el área.

13. ¿Tiene el Área de Tesorería Caja Fuerte?

Tabla N° 13

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	36%
No	18	64%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Elaboración Propia

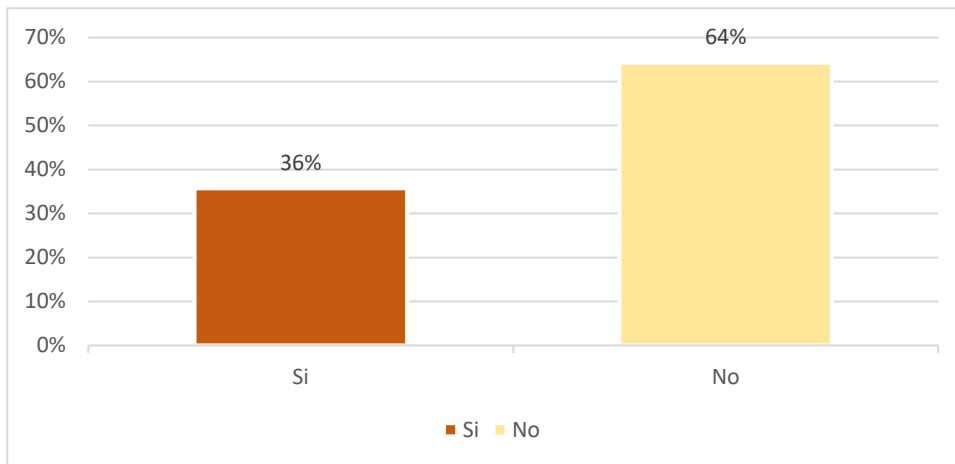


FIGURA 13

TITULO: Existencia de Caja Fuerte

FUENTE: Recaudación de ingresos

Interpretación:

Como podemos apreciar casi la totalidad de las personas encuestadas, es decir el 64% manifiestan que, si existe una caja fuerte, mientras que solo el 36% de las personas encuestada respondieron que si existe.

14. ¿Los fondos de Caja Chica, se depositados en la Caja Fuerte diariamente?

Tabla N° 14

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	14%
No	24	86%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Elaboración Propia

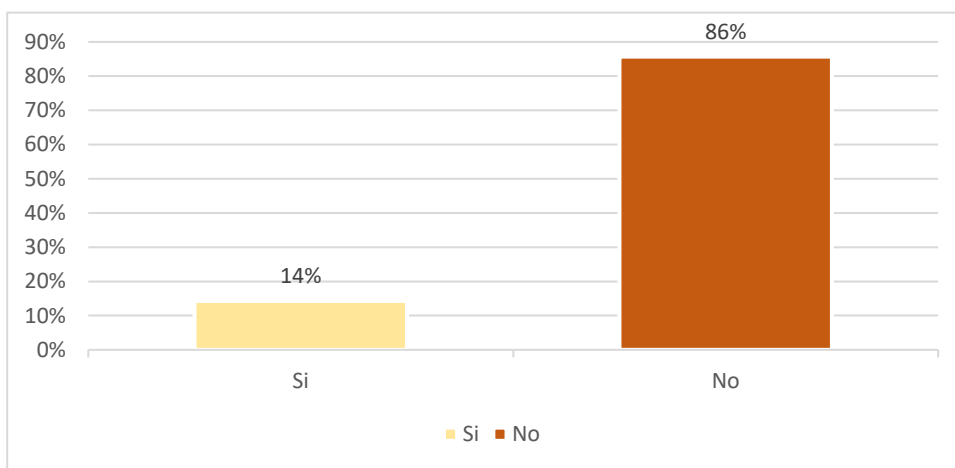


FIGURA 14

TITULO: Fondo de Caja chica

FUENTE: Recaudación de ingresos

Interpretación:

Del 100% de personas encuestadas, el 86% respondió que no son depositados los fondos de caja chica en la caja fuerte, mientras que el 14% respondió que sí. Como es sabido, el fondo de caja chica, es un fondo destinado a pagos menudos o para cubrir algunas urgencias que se presenten en el transcurso del día; así mismo al finalizar el día estos fondos deben de ser contabilizados para luego guardarlos en la caja fuerte, pero de acuerdo a los resultados esto no se está desarrollando así, lo que podría poner en riesgo estos fondos.

15. ¿El ambiente que posee el Área es adecuado?

Tabla N° 15

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	61%
No	11	39%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Elaboración Propia

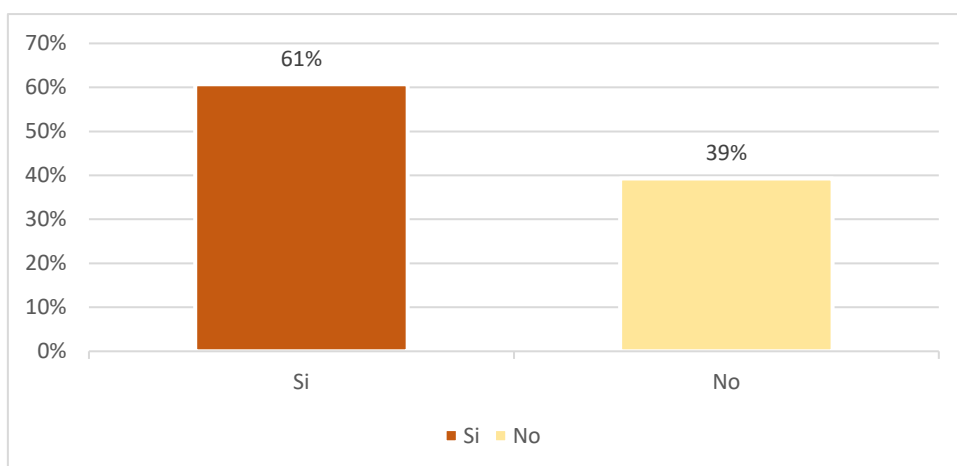


FIGURA 15

TITULO: Ambiente del área de tesorería

FUENTE: Recaudación de ingresos

Interpretación:

Tal como se observa en la figura 15, el 61% de personas encuestadas respondió que sí, es decir el ambiente que posee el área es adecuado, el 39% dijo que no. En general todos los ambientes deben de ser adecuados, pero según lo que manifiestan los encuestados, una gran mayoría está conforme con el ambiente; pero a su vez existe un porcentaje considerable que manifiesta que no es así.

16. ¿Los sistemas informáticos están de acuerdo a la necesidad de la Entidad?

Tabla N° 16

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	82%
No	5	18%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Elaboración Propia

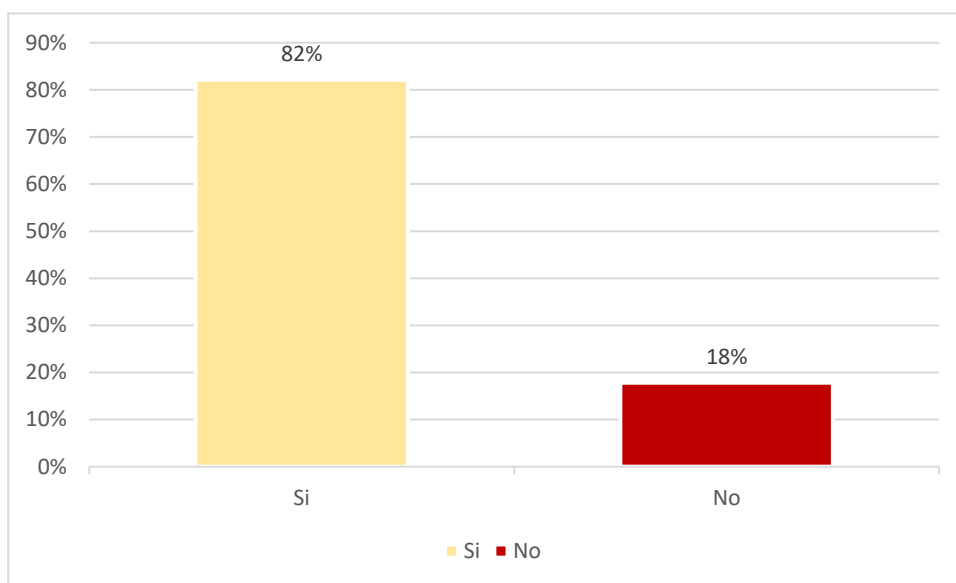


FIGURA 16

TITULO: Sistemas informáticos

FUENTE: Recaudación de ingresos

Interpretación:

Como es sabido, los sistemas informáticos son una herramienta importante dentro de las instituciones ya que es gracias a ellos que se puede procesar la información; en tal sentido, tenemos que el 82% de las personas encuestadas, respondieron que sí, mientras que el 18% manifestó que no. Como podemos apreciar, para la mayoría de personas encuestadas, los sistemas informáticos que posee la entidad son apropiados y logran cubrir las necesidades de la organización.

17. ¿Es supervisado por su superior inmediato? (Contador – Administrador)

Tabla N° 17

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	57%
No	12	43%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Elaboración Propia

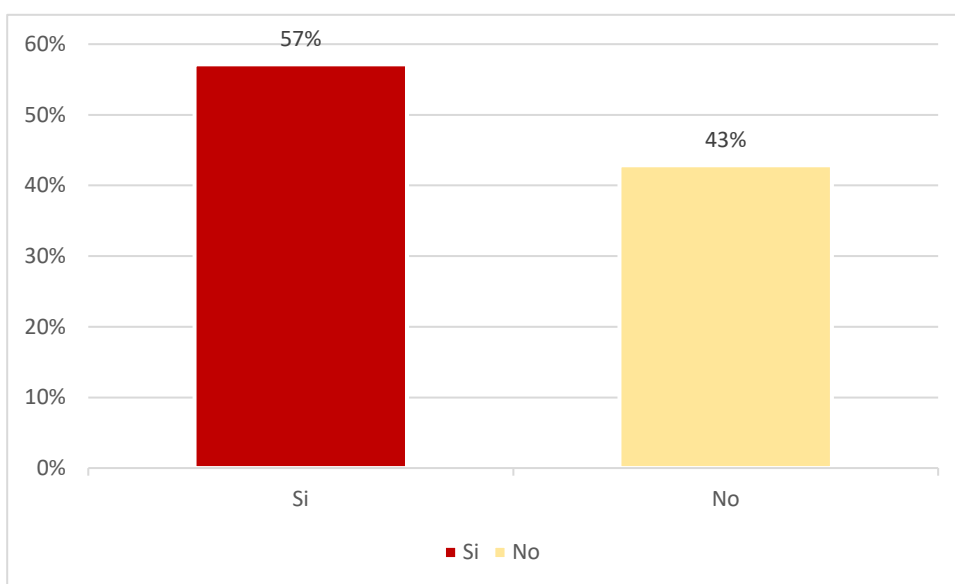


FIGURA 17

TITULO: Supervisión

FUENTE: Recaudación de ingresos

Interpretación:

Por último, tenemos que en lo referente a que, si son supervisados por sus jefes inmediatos, tenemos que el 57% del personal encuestados manifestó que si, mientras que el 43% respondió que no; Como es sabido la supervisión y monitoreo son actividades importantes dentro de toda organización, ya que esto asegura el correcto funcionamiento de la misma y por ende la estará encaminando al logro de sus objetivos y metas trazadas.

3.1.2. Analizar el nivel de desempeño del personal del área de tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque.

Estrés laboral:

18. ¿Dispone de tiempo para sus asuntos personales?

Tabla N° 18 Tiempo para asuntos personales

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	7	25%
A veces	12	43%
Casi siempre	4	14%
Siempre	5	18%
TOTAL	28	100%

Elaboración propia

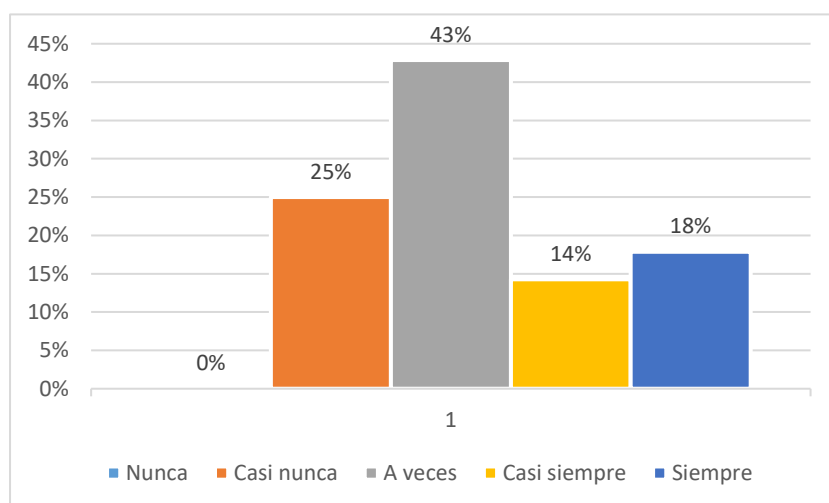


Figura 18. Disponibilidad de tiempo

Interpretación:

En la figura 18, el 43% de los trabajadores encuestados respondieron que a veces, el 25% respondieron que casi nunca el 18% que siempre disponen de tiempo, mientras que el 14% de los trabajadores encuestados respondieron que casi siempre disponen de tiempo para que realicen sus asuntos personales.

19. ¿Le encargan mucho trabajo que tiene que llevarlo a casa?

Tabla N° 19 Sobrecarga de trabajo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	21%
Casi nunca	13	46%
A veces	7	25%
Casi siempre	2	7%
Siempre	0	0%
TOTAL	28	100%

Elaboración propia

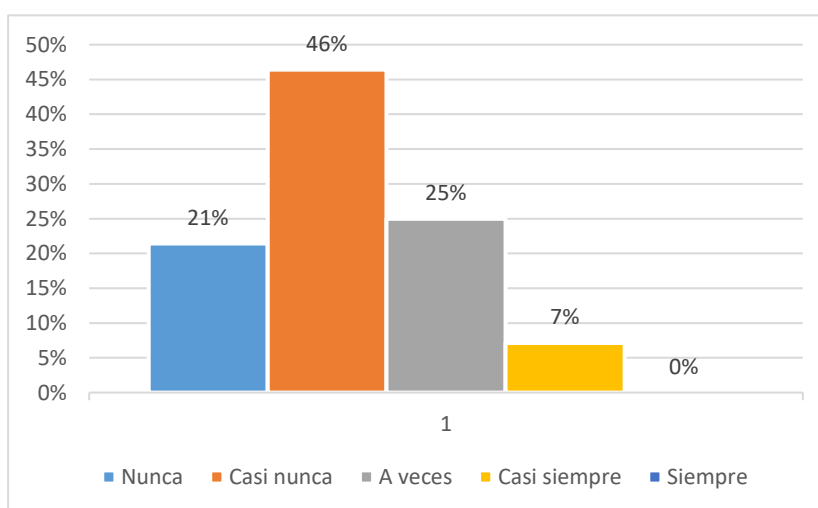


Figura 19. Trabajo para desarrollar en casa

Interpretación:

Como podemos apreciar el 46% de encuestados respondieron que casi nunca le encargan trabajo para la casa, el 25% respondió que a veces, mientras que el 21% de encuestados respondió que nunca han encargado trabajo para que lo lleven a casa mientras que solo el 7% de los trabajadores encuestados respondieron que casi siempre.

20. ¿Puede concentrarse fácilmente en el trabajo?

Tabla N° 20 Concentración en el trabajo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	7%
Casi nunca	7	25%
A veces	4	14%
Casi siempre	14	50%
Siempre	1	4%
TOTAL	28	100%

Elaboración propia

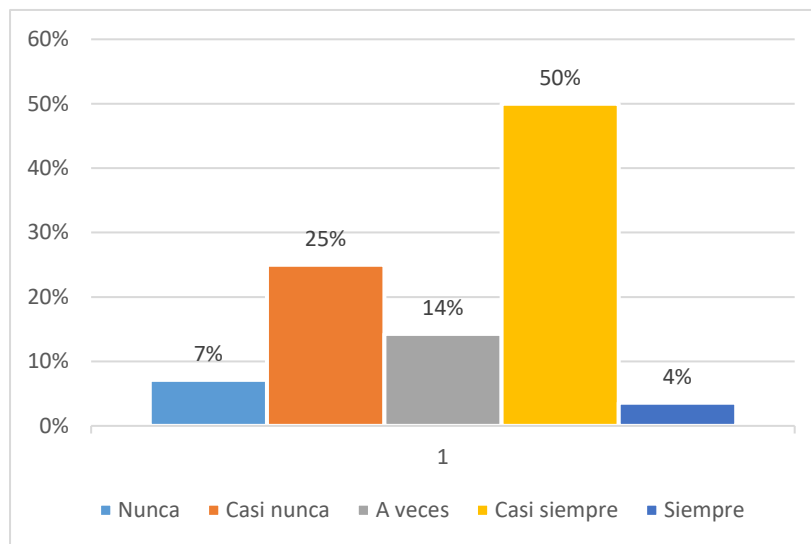


Figura 20. Concentración en el trabajo

Interpretación:

Podemos ver que el 50% de encuestados respondieron que casi siempre, el 25% respondieron que casi nunca el 14% a veces, 7% respondió que nunca se pueden concentrar en su trabajo, mientras que solo el 4% de los trabajadores encuestados respondieron que siempre se concentrarse en el trabajo.

21. ¿Todo lo que hace en la institución lo hace sentirse bien?

Tabla N° 21 Se siente bien con el trabajo que realiza

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4%
Casi nunca	4	14%
A veces	7	25%
Casi siempre	11	39%
Siempre	5	18%
TOTAL	28	100%

Elaboración propia

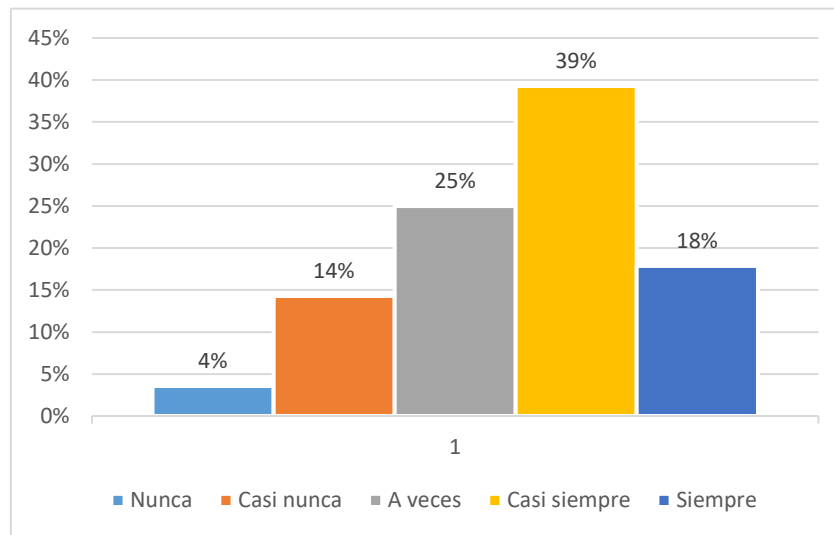


Figura 21. Satisfacción por el trabajo en la institución

Interpretación:

La figura 21 nos muestra que el 39% de los trabajadores encuestados manifestaron sentirse bien por todo lo que tiene que hacer en la institución, el 25% respondió que a veces, el 18% respondió que siempre, mientras que el 14% de los trabajadores encuestados manifestó que casi nunca se sienten bien por todo lo que tienen que en la institución, mientras que solo el 4% de los trabajadores encuestados respondieron que nunca.

22. ¿Son escuchados cuando tienen problemas?

Tabla N° 22 Escuchan sus problemas

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	4	14%
A veces	13	46%
Casi siempre	8	29%
Siempre	3	11%
TOTAL	28	100%

Elaboración propia

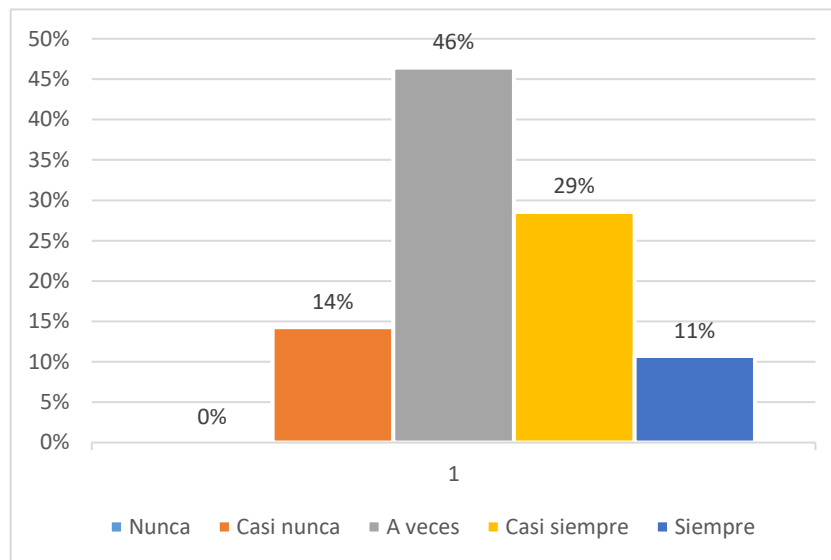


Figura 22. Atención a los problemas

Interpretación:

Ante esta interrogante podemos ver que el 46% de los trabajadores encuestados respondieron que cuando tienen problemas no siempre se les escucha, el 29% respondió que casi siempre, el 14% de los trabajadores encuestados respondió que casi nunca, mientras que solo el 11 de los rabajadores encuestados respondieron que siempre son escuchados cuando tienen problemas.

23. ¿Sus sugerencias o reclamos, son escuchados por sus jefes?

Tabla N° 23

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	7%
Casi nunca	3	11%
A veces	9	32%
Casi siempre	12	43%
Siempre	2	7%
TOTAL	28	100%

Elaboración propia

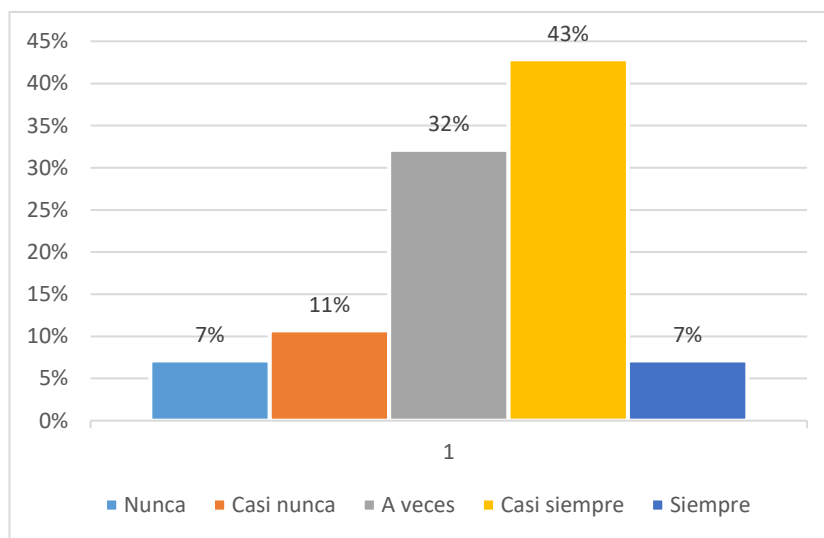


Figura 23. Jefe inmediato

Interpretación:

Con relación a la figura 23, tenemos que el 43% de los trabajadores encuestados respondieron que casi siempre sus reclamo o sugerencias son escuchadas por el jefe inmediato el 32% respondió que a veces, el 11% que casi nunca mientras que el 7% de los trabajadores encuestados respondieron que nunca y siempre respectivamente.

24. ¿El trabajo que desarrolla es excesivo comparado con el puesto que ocupa?

Tabla N° 24

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	18%
Casi nunca	12	43%
A veces	7	25%
Casi siempre	3	11%
Siempre	1	4%
TOTAL	28	100%

Elaboración propia

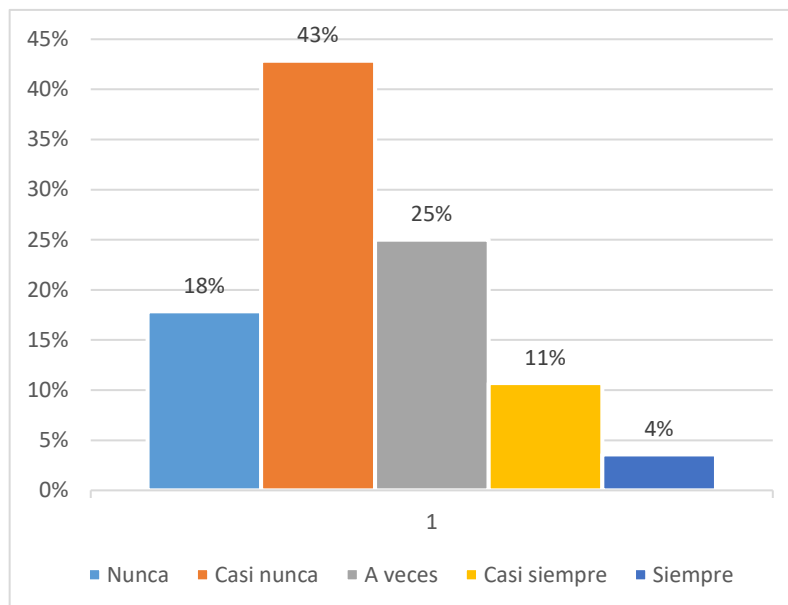


Figura 24. Exceso de carga laboral

Interpretación:

Tenemos que el 43% respondió que casi nunca el 25% de los trabajadores encuestados respondieron que a veces, el 18% que nunca, el 11% respondió que casi siempre, y solo el 4% de los trabajadores encuestados respondieron que siempre la carga laboral es excesiva con relación al cargo que desempeñan.

Calidad de vida laboral.

25. ¿En la empresa se interesan por el bienestar de sus colaboradores?

Tabla N° 25

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	11%
Casi nunca	6	21%
A veces	11	39%
Casi siempre	8	29%
Siempre	0	0%
TOTAL	28	100%

Elaboración propia

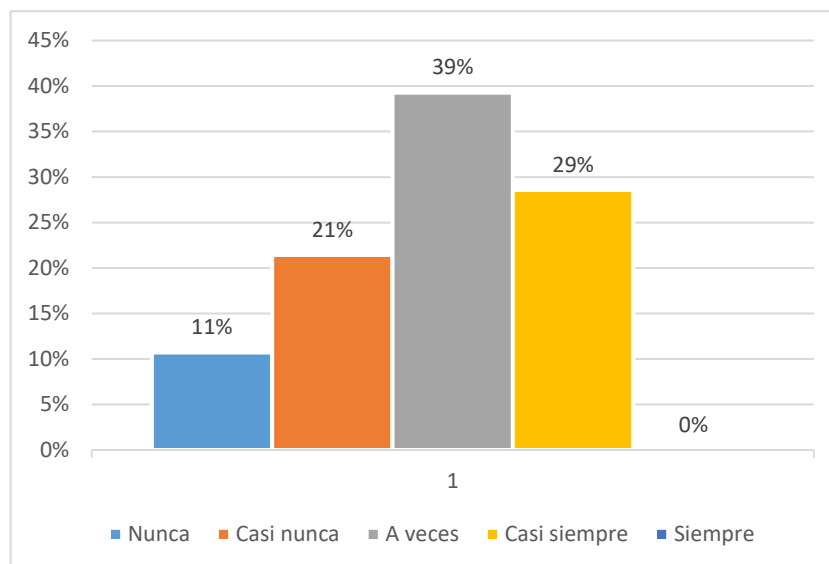


Figura 25. Bienestar de los colaboradores

Interpretación:

La figura 25, el 39% de encuestados respondieron que a veces, el 29% respondió que casi siempre, el 21% que casi nunca, mientras que solo el 11% de los trabajadores encuestados respondieron que nunca la empresa se preocupa por mejorar el bienestar de sus colaboradores.

26. ¿Se incentiva la creatividad y la innovación en tú área de trabajo?

Tabla N° 26

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4%
Casi nunca	6	21%
A veces	12	43%
Casi siempre	9	32%
Siempre	0	0%
TOTAL	28	100%

Elaboración propia

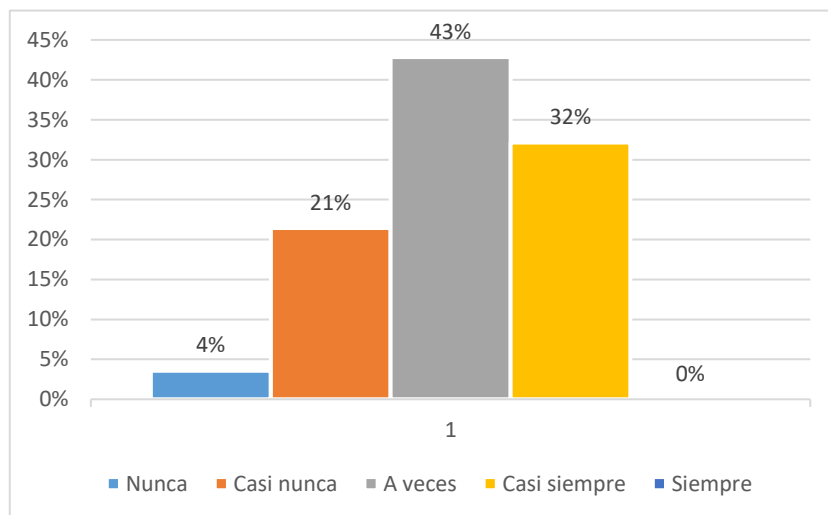


Figura 26. Creatividad e innovación

Interpretación:

Con relación a la figura 26 relacionada a si se promueve la creatividad y la innovación en tú área de trabajo, tenemos que el 43% de los colaboradores encuestados respondieron que a veces, el 32% respondió que casi siempre, el 21 respondió que casi nunca y solo el 4% de los trabajadores encuestados respondieron que nunca.

27. ¿Tengo la flexibilidad de cómo hacer mi trabajo siempre y cuando obtenga los mejores resultados?

Tabla N° 27

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	11%
Casi nunca	5	18%
A veces	8	29%
Casi siempre	12	43%
Siempre	0	0%
TOTAL	28	100%

Elaboración propia

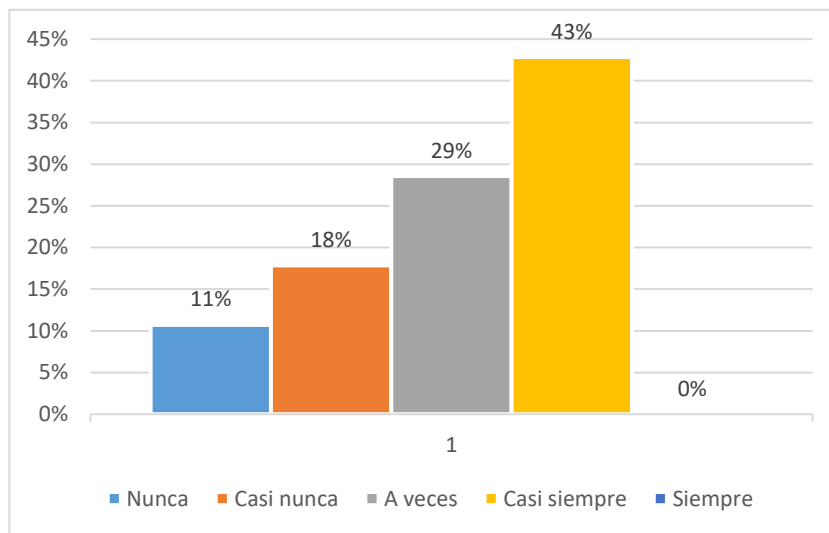


Figura 27. Flexibilidad para hacer el trabajo

Interpretación:

Con relación a la flexibilidad para hacer el trabajo siempre y cuando se obtengan los mejores resultados, el 43% de encuestados manifestaron que casi siempre, el 29% respondió que a veces, el 18% que casi nunca, mientras que solo el 11% de las personas encuestadas respondieron que nunca.

28. ¿Su innovación y aportes a la institución son reconocidos?

Tabla N° 28

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4%
Casi nunca	6	21%
A veces	8	29%
Casi siempre	10	36%
Siempre	3	11%
TOTAL	28	100%

Elaboración propia

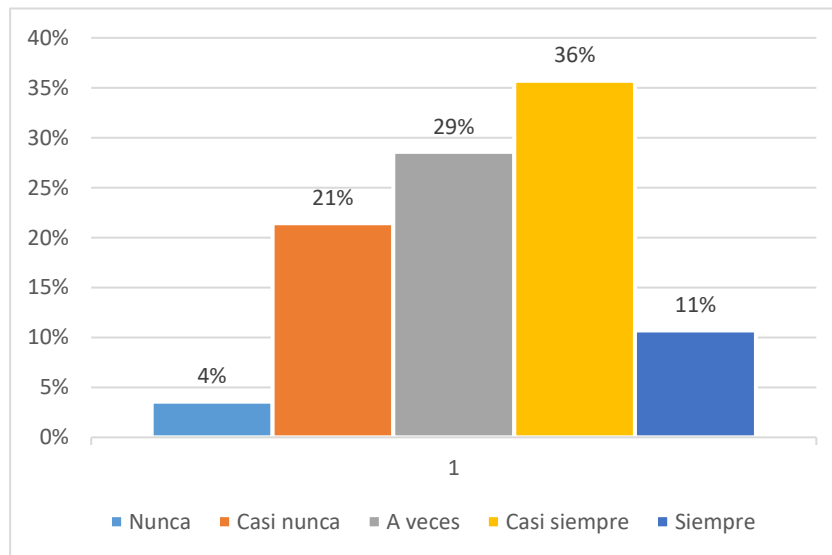


Figura 28. Innovación y aportes

Interpretación:

Con relación a la figura 28, el 36% de los trabajadores encuestados, respondieron que casi siempre, el 29% respondió que a veces, el 21% casi nunca, el 11% de los encuestados respondió que siempre, mientras que solo el 4% de los trabajadores encuestados respondió que nunca.

29. ¿Las exigencias por parte de su jefe son adecuadas?

Tabla N° 29

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	3	11%
A veces	12	43%
Casi siempre	9	32%
Siempre	4	14%
TOTAL	28	100%

Elaboración propia

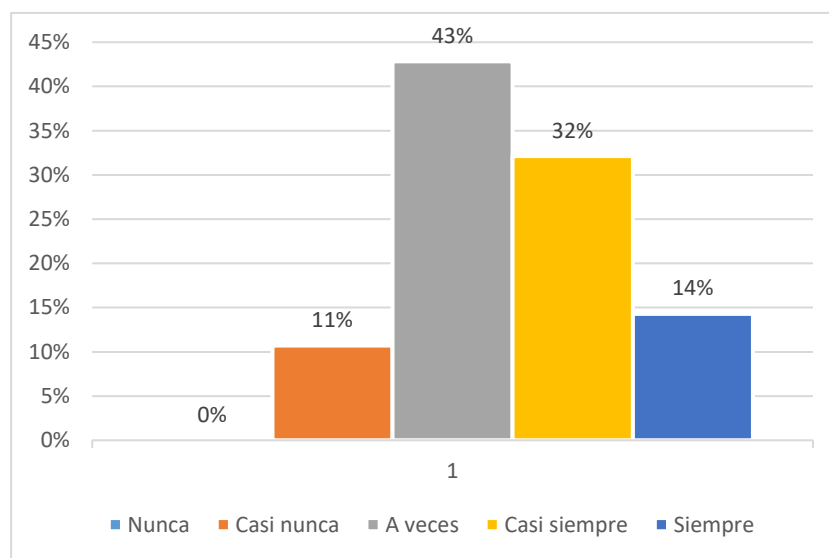


Figura 29. Nivel de exigencia

Interpretación:

En la figura 29, se aprecia que el 43% de encuestados respondieron que a veces, el 32% casi siempre, el 14% respondió que siempre, solo el 11% de encuestados respondieron que casi nunca.

Evaluación del desempeño.

30. ¿Mejora su desempeño laboral cada vez que realiza una evaluación a su desempeño?

Tabla N° 30

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	3	11%
A veces	12	43%
Casi siempre	7	25%
Siempre	6	21%
TOTAL	28	100%

Elaboración propia

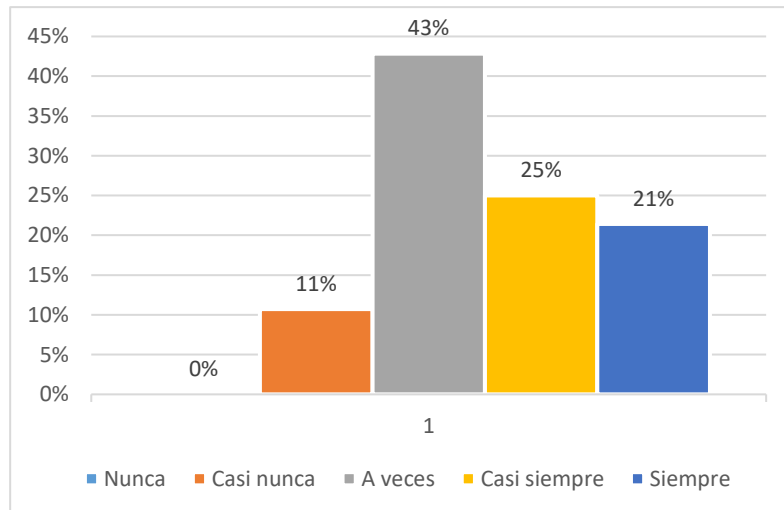


Figura 30. Evaluación al desempeño

Interpretación:

Tenemos que 43% de los trabajadores encuestados respondieron que a veces, el 25% que casi siempre, el 21% respondió que siempre, mientras que solo el 11% de los encuestados respondieron que casi nunca mejora su desempeño laboral cuando hacen una evaluación del desempeño.

31. ¿Considera que las evaluaciones aportan a su crecimiento profesional?

Tabla N° 31

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4%
Casi nunca	4	14%
A veces	9	32%
Casi siempre	11	39%
Siempre	3	11%
TOTAL	28	100%

Elaboración propia

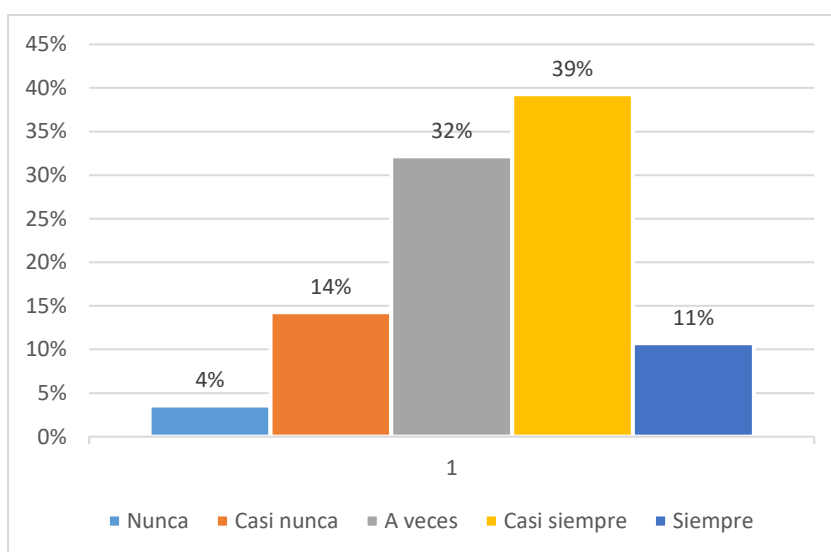


Figura 31. Crecimiento profesional

Interpretación:

Respecto al crecimiento profesional, la figura 31, nos dice que el 39% de los trabajadores respondieron casi siempre, el 32% respondió a veces, el 14% respondió casi nunca, el 11% de los trabajadores respondieron siempre, y solo el 4% de los trabajadores encuestados respondieron que nunca.

32. ¿Su jefe inmediato tiene la experiencia suficiente para manejar el cargo?

Tabla N° 32

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	11	39%
Casi siempre	12	43%
Siempre	5	18%
TOTAL	28	100%

Elaboración propia

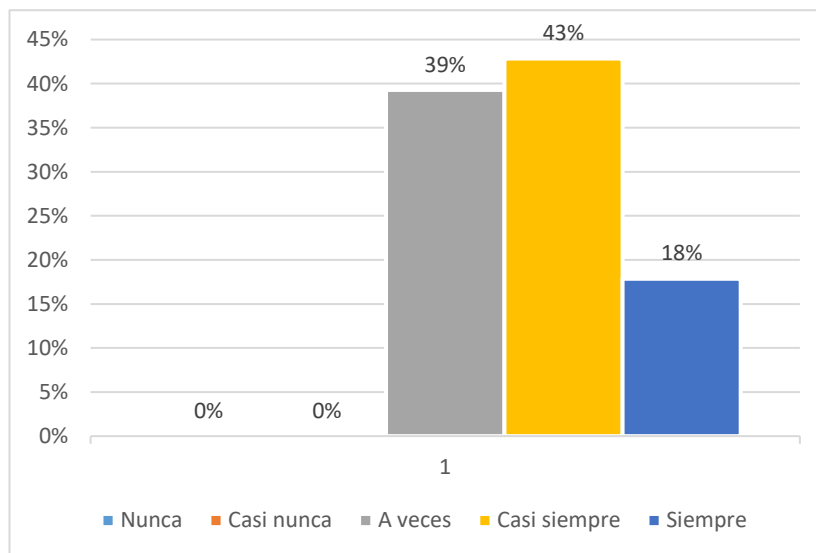


Figura 32. Experiencia del jefe inmediato

Interpretación:

Al hablar de la experiencia del jefe inmediato en el manejo del cargo, tenemos que el 43% de los trabajadores encuestados respondieron que casi siempre, el 39% que a veces, mientras que el 18% de los trabajadores encuestados respondieron siempre.

33. ¿Se realizan evaluaciones de personal con la finalidad de promover posibles ascensos de cargo?

Tabla N° 16

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	7%
Casi nunca	8	29%
A veces	13	46%
Casi siempre	4	14%
Siempre	1	4%
TOTAL	28	100%

Elaboración propia

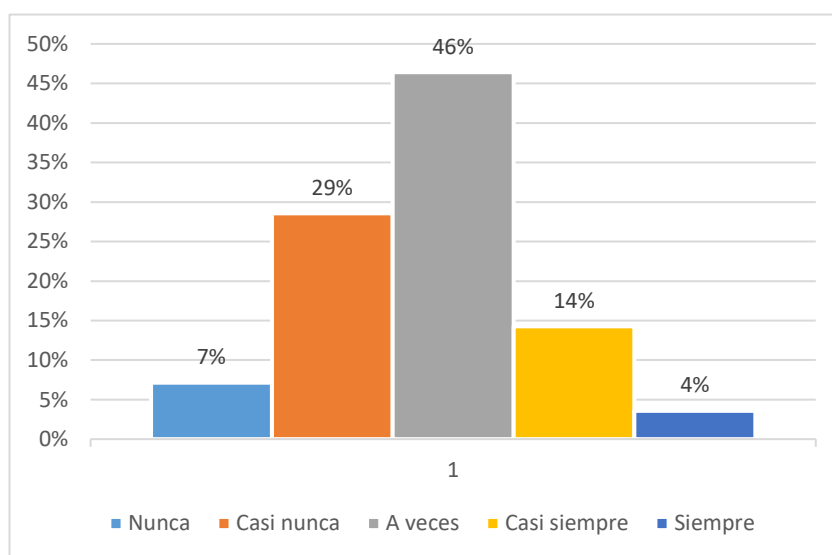


Figura 33. Evaluaciones permanentes de personal

Interpretación:

Al referirnos a esta interrogante, podemos ver que el 46% de los trabajadores respondió que a veces, el 29% casi nunca, el 14% dijo que casi siempre, el 7% que nunca, mientras que solo el 4% de los trabajadores encuestados respondieron que siempre la institución realiza evaluaciones de personal permanentes con la finalidad de promover ascensos.

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE

Del análisis realizado se ha podido apreciar que a pesar de existir ROF, MOF y Manuales, una gran cantidad de colaboradores del hospital no conoce adecuadamente cuáles son sus funciones y los procedimientos propios de la actividad que allí realizan. Así mismo se ha podido evidenciar que el personal no conoce lo relacionado con el control interno, esto como consecuencia de que los jefes no realizan capacitaciones con relación a temas de control interno.

En cuanto a las formalidades que se deben de tener en cuenta con relación a documentos se ha podido apreciar que no se realiza adecuadamente el archivamiento y manejo de la documentación, la recaudación que realizan los establecimientos de salud durante el día, no se depositan de manera oportuna, lo que no permite tener actualizado el registro de la información financiera; Así también con relación a los arqueos se supo que no se realizan de manera frecuente, no se controlan los cheques que son anulados, ni se limita el acceso a personas ajenas al área de tesorería; en lo referente a la supervisión, podemos decir que esta no se realiza adecuadamente; es por ello que se podría decir que un gran porcentaje de colaboradores del área, no tienen los conocimientos adecuados con relación a los procedimientos y demás formalidades propias del área.

Así mismo con relación a los sistemas informativos tenemos que estos son una herramienta importante dentro de las instituciones ya que es gracias a ellos que se puede procesar la información; en tal sentido, se supo que los sistemas informáticos que posee la entidad son apropiados y logran cubrir las necesidades de la organización.

Seguidamente con relación al nivel de desempeño del personal, tenemos que con relación al estrés laboral se ha podido apreciar que muchos de los trabajadores solo a veces disponen de tiempo para realizar su actividades o asuntos personales, casi nunca les encargan trabajo para llevar a sus casas y que casi siempre se concentran en su trabajo sintiéndose bien por todo lo que tienen que hacer en la institución; a pesar de que solo a veces son escuchados cuando se les presenta algún problema.

Así mismo al analizar la calidad de vida laboral, tenemos que en la empresa no es muy frecuente que se preocupen por la integridad de sus colaboradores, no se promueve la creatividad e innovación dentro de cada área de trabajo, a pesar de existir cierto grado de flexibilidad cuando se desarrolla este mismo, siempre y cuando esto permita contribuir a mejorar los resultados de la institución, reconociéndoles los aportes e innovación que realicen a la institución o al cargo en el cual se desempeñan. Por otro lado, al hablar del nivel de exigencia por parte del jefe, tenemos que en su mayoría los trabajadores indican que no es muy frecuente.

Por último, al hablar de la evaluación del desempeño, los trabajadores manifiestan que cada vez que cuando son evaluados, a veces mejora su desempeño laboral a pesar de que ellos reconocen que las evaluaciones contribuyen a su desarrollo profesional. Así mismo, mencionan que su jefe inmediato si cuenta con la experiencia suficiente para manejar el cargo.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DEL HOSPITAL DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE

1. ¿Cómo se realiza el manejo del efectivo?

La recaudación es directa en caja para el caso de pacientes particulares; más del 98% de servicios son del SIS y no pagan ningún concepto

2. ¿Existe algún riesgo en el área de tesorería?

El riesgo en tesorería está en relación a la implementación de un sistema integrado de gestión de caja el cual debe contemplar aspectos de seguridad en el manejo del dinero

3. ¿El personal del área de tesorería realiza un trabajo planificado?

La alta tasa de rotación de personal complica la planificación en esta área debido a que la gran mayoría son trabajadores por honorarios.

4. ¿Qué piensa de las competencias laborales del personal?

Existe realmente escaso personal con algunas competencias en tesorería sin embargo la gran mayoría de ellos sólo cumplen una función eminentemente operativa en cuanto a la atención del manejo del dinero.

5. ¿Utilizan algún tipo de sistema que les permita medir y registrar las operaciones diarias? ¿La comunicación interpersonal es fluida?

Existe un sistema integrado muy básico que sólo interrelaciona a las personas que están en el área de admisión y no existe una comunicación directa con las áreas administrativas

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DEL HOSPITAL DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE

Los servicios que se brindan en el hospital son en su mayoría son cubiertos por el SIS, rara vez se atiende personas particulares que realizan un pago mínimo por la consulta. Así mismo la seguridad de los ingresos a caja debe ser de alto nivel para eso se debe implementar un sistema integrado de gestión de caja por la cual se debe tomar en cuenta procesos donde la gestión de fondos fijos, cuadros de caja, etc.

Con relación a la rotación de personal, este se da muchas veces trimestral o mensual, solo el jefe de tesorería y asistente es nombrado, el resto de personal de esa área es personal SNP; esto complica una adecuada organización, planificación y control de las operaciones que realiza esta área. Así mismo muchas veces se contrata personal por recomendación por la cual no se verifica sus competencias para desarrollarse en el área de tesorería; asimismo este tipo de personal solo cumple función operativa con respecto al manejo de dinero. Por ultimo tenemos que no cuenta con un sistema adecuado donde se verifique las transacciones diarias; solo cuenta con el SIAF y el SIGA que son sistemas que los implementa el MEF.

3.1.3. Diseñar una propuesta de control Interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque.

Con relación a nuestro tercer objetivo, se determinaron tres estrategias para desarrollar la propuesta las cuales se tomaron en cuenta las siguientes:

- a) Elaborar un Manual con los lineamientos del área de tesorería.
- b) Elaborar los procesos del Área de Tesorería del HDBL.
- c) Diseñar los modelos de los comprobantes que servirán para controlar el efectivo que se maneja dentro del HDBL.

Todas ellas conllevarán a reducir la problemática identificada y mejorar el desempeño de los colaboradores de dicha área.

3.2. Discusión de resultados

Del análisis realizado nos han permitido confirmar la hipótesis así mismo, de la encuesta aplicada a los trabajadores, hemos podido apreciar que a pesar de existir ROF, MOF y Manuales, un considerable porcentaje de encuestados desconocen sus obligaciones y procedimientos del trabajo que realizan. Así mismo se ha podido evidenciar que el personal no conoce lo que es control interno, esto es el resultado de que los jefes no realizan acciones orientadas a capacitar al personal en temas relacionados a normas de control interno se refiere; esto coincide con Niño (2016); en donde su estudio arroja que se desconoce lineamientos elementales de control interno, lo que origina que el personal logre eficientemente realizar sus funciones, como también a la gerencia administrar adecuadamente los recursos de la empresa. Esto debido a que la empresa no genera suficiente información que le permita tomar decisiones adecuadas.

Así mismo en cuanto a las formalidades que se deben de tener en cuenta con relación a documentos no son archivados adecuadamente; así también el dinero recaudado durante el día no se depositan a tiempo, lo que no deja generar oportunamente la información financiera, la cual se encuentra desactualizada; por otra parte en lo referente a los arqueos de caja estos no se realizan, no se controlan los cheques anulados, como también no se limita el acceso a personas ajenas al área; en lo referente a la supervisión, podemos decir que esta no se realiza adecuadamente; es por ello que se podría decir que un gran porcentaje del personal, no tienen los conocimientos adecuados con relación a los procedimientos y demás formalidades propias del área. Lo anteriormente mencionado difiere de lo expuesto por Campos (2014). quien menciona que a partir del análisis FODA, se logró identificar ciertas fortalezas relacionadas con una amplia normatividad que respalda el ambiente de control.

Por último, con relación a los sistemas informativos tenemos que estos son una herramienta importante dentro de las instituciones ya que es gracias a ellos que se puede procesar la información; en tal sentido, tenemos que la mayoría de personas encuestadas, los sistemas informáticos que posee la entidad son apropiados y logran cubrir las necesidades de la organización.

De la entrevista aplicada al gerente, tenemos que los servicios que se ofrecen en el hospital son en su mayoría son cubiertos por el SIS, rara vez se atiende personas particulares que realizan un pago mínimo por la consulta. Así mismo la seguridad de los ingresos a caja debe ser de alto nivel para eso se debe implementar un sistema integrado de gestión de caja por la cual se debe tomar en cuenta procesos donde la gestión de fondos fijos, cuadros de caja, etc. Con relación a la rotación de personal, este se da muchas veces trimestral o mensual, solo el jefe de tesorería y asistente es nombrado, el resto de personal de esa área es personal SNP; esto complica una adecuada organización, planificación y control de las operaciones que realiza esta área. Así mismo muchas veces se contrata personal por recomendación por la cual no se verifica sus competencias para desarrollarse en el área de tesorería; asimismo este tipo de personal solo cumple función operativa con respecto al manejo de dinero. Por último, tenemos que no cuenta con un sistema adecuado donde se verifique las transacciones diarias; solo cuenta con el SIAF y el SIGA que son sistemas que los implementa el MEF. Estos resultados se validaron con lo que se obtuvo en la investigación de Caro & Sánchez (2013); quien manifiesta que el control interno es una pieza fundamental para lograr de manera mas efectiva el logro de los objetivos y metas propuestos.

Ante ambos resultados obtenidos se identifica que se puede aplicar la investigación en otras entidades gubernamentales y privadas, buscando optimizar las áreas involucradas para mejorar tanto la atención y los procesos que se requieran implantar, asimismo se debería tomar en cuenta las acciones de control gerencial que vienen a ser los lineamientos que implementa la dirección o gerencia a todos los niveles de la empresa y que van de acuerdo a las funciones que desempeña el personal y de esta manera aportar para conseguir cumplir con los objetivos propuestos.

Al referirnos al nivel de desempeño del personal, con relación al estrés laboral, existen ciertos inconvenientes relacionados con la disponibilidad de tiempo por parte de los trabajadores para que estos puedan realizar sus actividades personales, a pesar de ello; ellos se sienten bien con la labor que desarrollan. Lo anteriormente mencionado difiere de lo expuesto por Cancinos (2015) quien manifiesta que existe una relación considerable entre la selección de personal y el desempeño laboral; así mismo se identificaron ciertas inconsistencias en el proceso de selección de personal que se reflejan en los niveles de desempeño

En cuanto al análisis de la vida laboral, tenemos que lo funcionarios de la empresa no se preocupan a menudo por el bienestar de sus trabajadores, no se promueve e incentiva la creatividad e innovación dentro de cada área de trabajo, a pesar de que existe cierto grado de flexibilidad en el desarrollo de sus funciones cada vez que estas contribuyan al desarrollo y bienestar de la institución. Para finalizar en lo relacionado a la evaluación del desempeño, se ha podido apreciar que cada vez que hay este tipo de evaluaciones los niveles de desempeño muestran una ligera mejora, lo que contribuye de alguna manera a su crecimiento profesional.

3.3. Aporte Científico

3.3.1. Propuesta.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca implementar estrategias de control que contribuyan a optimizar el desarrollo de sus funciones los trabajadores del área de tesorería logrando así mejorar los planes, métodos, procedimientos todo esto con el propósito de proporcionar cierto grado de seguridad que los lleve a la consecución de los objetivos.

El Control Interno viene a ser los lineamiento y políticas que relacionadas entre si y de la mano de los colaboradores de la empresa o institución pública, se forma para lograr realizar una gestión apropiada y eficaz en lo que respecta al logro de objetivos y metas trazados.

En tal sentido al aplicar de manera adecuada las medidas de control se estaría asegurando o enrumbando a la institución al logro de los objetivos propuestos; pero para lograrlos se debe primero crear conciencia entre los trabajadores para que en conjunto establezcan medidas de prevención y control para todas las acciones y procesos propios del área; sin dejar de lado las medidas de corrección, evaluación y de mejora continua del hospital de forma constante, y brindando la autoprotección necesaria para garantizar una función administrativa integra, eficaz y transparente.

II. FINALIDAD

Determinar las estrategias para que el área en estudio, mejore el desempeño del personal con la finalidad de manejar los procesos del área.

III. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Realizar el plan de control de interno para el área de tesorería del hospital
Docente Belén.

3.2. Objetivos Específicos

Elaborar estrategias de control interno para mejorar el desempeño del personal del área de tesorería del Hospital Docente Belén.

Verificar el desempeño del personal del área de tesorería del Hospital Docente Belén.

Las propuestas están indicadas en el anexo

IV. PROPUESTA DE MISIÓN, VISIÓN Y POLITICAS: anexo

Visión (Propuesto)

Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque para el año 2021 será un Hospital con usuarios satisfechos por la atención, con trabajadores capacitados, pro-activos y trabajando en equipo; con servicios básicos, infraestructura y equipamientos mínimos adecuados; con gestión democrática e investigando y coordinando la solución a los problemas de salud de su ámbito de influencia

Misión (Propuesto)

La Misión del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque es prevenir los riesgos, proteger del daño, recuperar la salud y rehabilitar las capacidades de los pacientes, en condiciones de plena accesibilidad y de atención a la persona desde su concepción hasta su muerte natural.

Valores

Equidad: el hospital se orientará hacia la igualdad en el acceso de los ciudadanos a la prestación asistencial incluida en su carta de servicios, con independencia de su condición social, considerando especialmente los criterios de atención a las personas con limitación al acceso a los servicios. Ello implica, igualmente, accesibilidad temporal y administrativa como instrumentos para lograr la equidad.

Servicio al ciudadano: el Hospital actuará en todo momento en función del servicio al ciudadano, orientando su funcionamiento a las necesidades y expectativas de la población en materia de servicios de salud, impulsando una atención y trato personalizados.

Eficacia: la actuación de los profesionales del Hospital se orientará hacia la adopción de decisiones que garanticen el mejor resultado para la salud de los ciudadanos.

Eficiencia: la eficiencia en la gestión de los recursos públicos es expresión del compromiso con la sociedad y garantía de viabilidad del propio servicio de salud, convirtiéndose en componente indispensable para facilitar la incorporación de nuevas prestaciones y tecnologías.

Mejora Continua de la Calidad: expresión del compromiso con la sociedad, el Hospital actuará bajo criterios de mejora continua de sus servicios y organización, impulsando la creación de grupos de mejora en las áreas críticas y el intercambio de experiencias con los otros hospitales de la Provincia.

Espíritu de equipo, que posibilita el máximo aprovechamiento de recursos y facilitan la cooperación entre profesionales, servicios y Centros sanitarios de la región.

V. ANALISIS SITUACIONAL

<p style="text-align: center;">ANALISIS EXTERNO</p> <hr/> <p>ANALISIS INTERNO</p>	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <p>O1. Convenios de Cooperación Interinstitucional, con Universidades, Institutos y el Ejército.</p> <p>O2. Donaciones y Transferencia de bienes incautados por la SUNAT.</p> <p>O3. Mayor inversión presupuestaria del Estado al mejoramiento hospitalario de los establecimientos de salud.</p> <p>O4. Tecnología de vanguardia asequible en la región de Lambayeque.</p>	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <p>A1. Presencia de Clínicas cercanas, con mejor infraestructura y equipamiento.</p> <p>A2. Existencia de personal de salud que captan pacientes para derivarlos a otras instituciones de salud.</p> <p>A3. Desinformación de la población, respecto a las especialidades que se atienden en nuestra institución.</p> <p>A4. Bajo nivel educativo y socio-económico.</p>
<p>FORTALEZAS</p> <p>F1. Planta física ubicada en lugar estratégico y de fácil acceso a la población.</p> <p>F2. Hospital referencial de los establecimientos de salud de la Provincia de Lambayeque.</p> <p>F3. Cobertura del Seguro Integral de Salud a la mayoría de la población en situación de pobreza y extrema pobreza.</p> <p>F4. Existencia de Servicios de apoyo durante todo el día, en estados de emergencia.</p> <p>DEBILIDADES</p> <p>D1. Desorganización de los recursos humanos.</p> <p>D2. Carencia de comunicación entre las Unidades orgánicas.</p> <p>D3. Trabajadores de salud con escasa capacitación.</p> <p>D4. Falta de elaboración de Proyectos Hospitalarios de Ampliación de los espacios de: Laboratorio, Farmacia y Hospitalización.</p> <p>D5. Alto porcentaje de quejas y demandas del usuario externo.</p>	<p style="text-align: center;">Estrategia FO</p> <p>F2O4. Elaborar los procesos del Área de Tesorería del área de tesorería</p> <p style="text-align: center;">Estrategia DO</p> <p>D1O1. Elaborar modelos de comprobantes anexos para el control del efectivo del hospital Docente Belén de Lambayeque.</p>	<p style="text-align: center;">Estrategia FA</p> <p>A4F4. Elaborar un Manual de políticas y procedimientos del área de tesorería</p> <p style="text-align: center;">Estrategia DA</p> <p>Capacitación en archivamiento de la documentación que emite el Área de tesorería (R/I,C/P, actas de arqueos y demás documentación sustentatoria)</p>

VI. DESARROLLO DE ESTRATEGIAS PARA EL PLAN DE CONTROL INTERNO DEL HOSPITAL DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE.

Estrategia 1. Elaborar los procesos del Área de Tesorería del HDBL

Táctica 1: Diseñar los procesos de área de Tesorería del HDBL

Consiste en identificar los procesos de mucha importancia del área de tesorería del HDBL, tomando en cuenta las deficiencias que existen dentro de esta área por la cual se procederá a realizar de la siguiente manera:

Acción 1: Se elaborará los procesos principales del Área de Tesorería.

1. Recepción de documentos de las áreas que relacionan con el área de Tesorería como caja, administración, etc.
2. Depositar el dinero recaudado o cheque dentro de las 24 horas en el banco de la nación
3. Emisión de recibo de ingresos, con los respectivos documentos de recepción, así también el Boucher, con el visto del recaudador y el jefe del área, luego se archiva y registra en el –SIAF-SP.

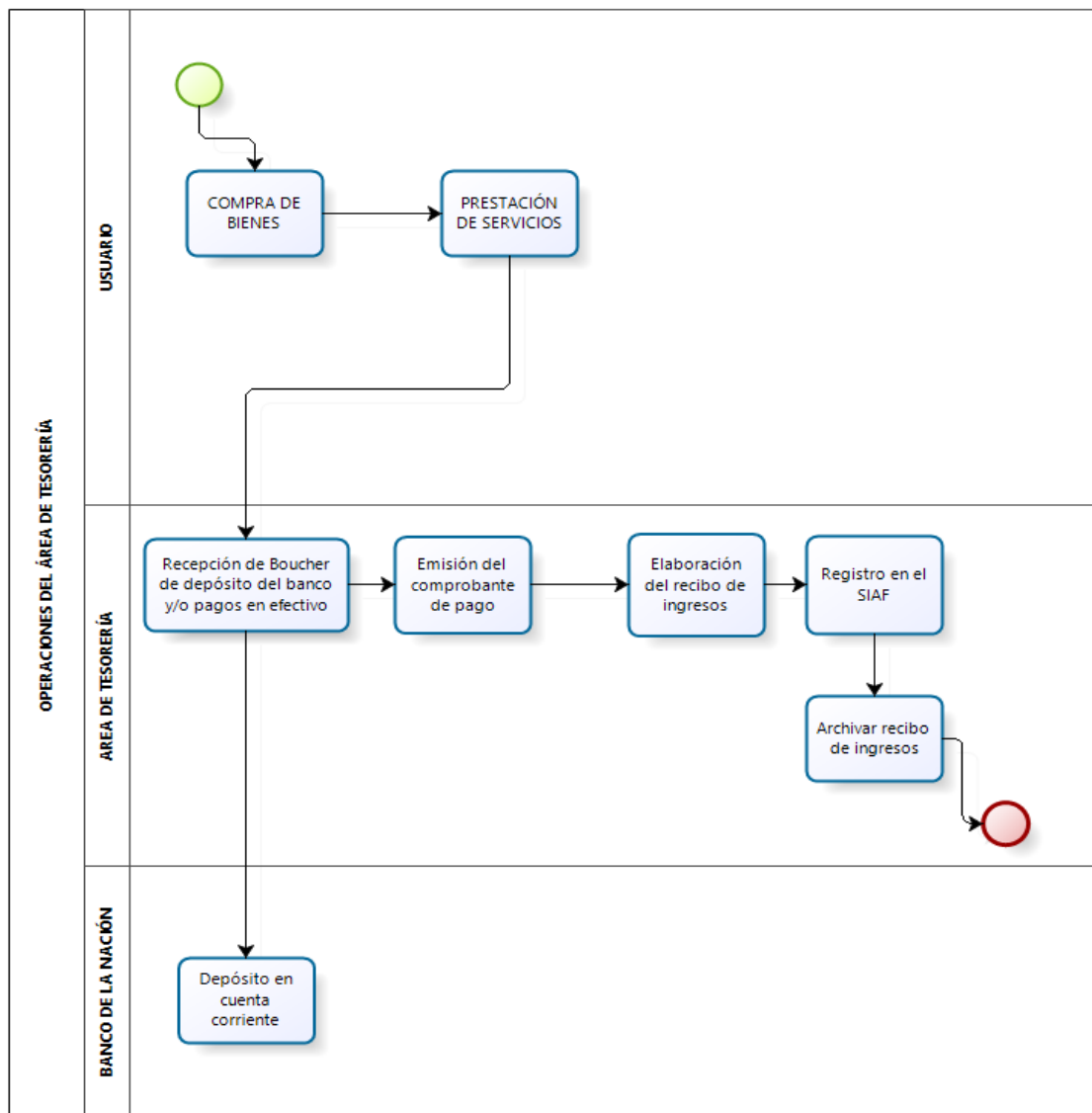


Figura 5. Proceso de ingresos
Fuente: Elaboración propia

Leyenda:

1. Inoportuna recepción de información de las áreas del hospital Docente Belén de Lambayeque.
2. Inadecuado archivamiento de los comprobantes de ingresos.

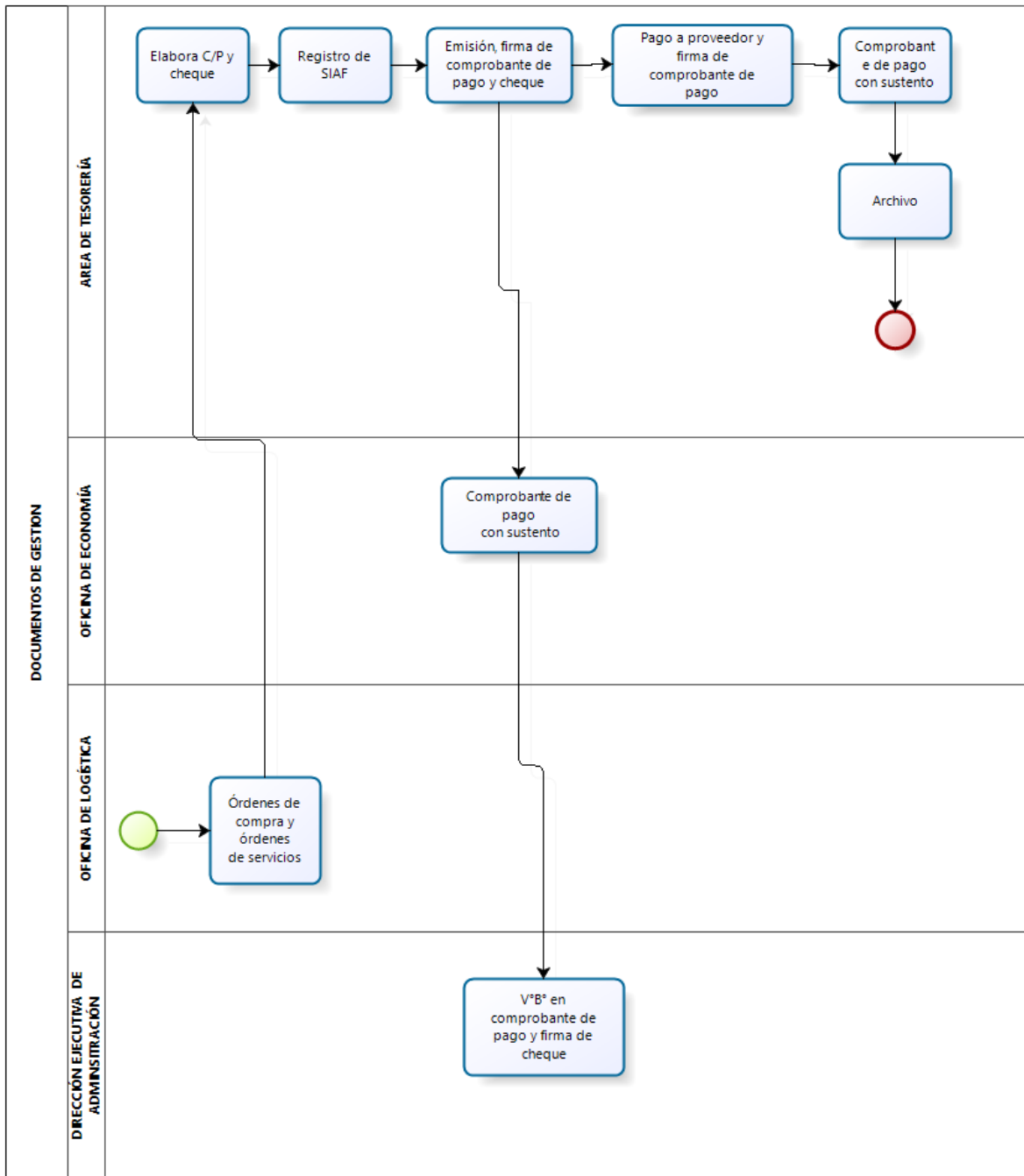


Figura 6. Documentos de Gestión de la Entidad.

Fuente: Elaboración propia

Legenda: 2 Inadecuado archivamiento de los comprobantes de pago

Estrategia 2. Elaborar un Manual de políticas y procedimientos del área de tesorería

Táctica 2. Establecer políticas que permitan manejar los fondos de caja chica.

Se va buscar instaurar responsabilidades a los integrantes que laboran en el área de tesorería y así procurar una gestión confiable y eficiente.

Alcance

El manual estará dirigido al personal del área de tesorería, con la finalidad de manejar adecuadamente los fondos de caja chica,

Uso del Manual

1. En el área de tesorería debe de estar siempre disponible el manual para todo el personal que labora allí
2. El cumplimiento de los procedimientos aquí descritos, así como la aplicación del manual será responsabilidad del área en estudio.
3. La organización del manual debe de ser de manera clara y precisa con la finalidad de que sea usado adecuadamente y permita la fácil identificación de la información requerida
4. Los que utilizan el manual, deben informar a su jefe si se presente algún cambio que pueda afectar el contenido del manual.
5. El manual estará dividido por capítulos y secciones para facilitar su mejor entendimiento y actualización.

Actividad	Objetivo	Áreas Involucradas	Políticas	Procedimientos
Aumento o Decremento del Fondo de Caja Chica.	Describir los pasos a seguir para el aumento o decremento del fondo de Caja Chica, el cual se utilizará para pagos en efectivo.	Área de Tesorería Área de Contabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para aumentar o disminuir los fondos estos deberán contar con la autorización del jefe del área de tesorería, 2. Los trabajadores del área deberán presentar un documento por el incremento o disminución del fondo, 3. Es responsabilidad de los trabajadores que la solicitud de los fondos esté sellados y firmadas. 4. La solicitud de fondos debe contener los datos requeridos. 5. La caja chica se manejará con cargo respectivo de acuerdo a los siguientes criterios: <ol style="list-style-type: none"> a) El monto máximo será de acuerdo al movimiento de efectivo. b) Se empleará para gastos menores y no se utilizará para pagos personales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar la solicitud de acuerdo a lo establecido en el manual con copia al jefe del área. 2. Recepción y análisis de la solicitud 3. Si se niega la autorización del incremento del fondo, se informará al encargado del área. 4. En el caso de autorizar el aumento del fondo fijo, se firma el acta de caja chica. 5. Se entrega el cheque al responsable del área de tesorería 6. Procede a hacer efectivo el cheque y coloca dinero en la caja de seguridad
Ejecución del Fondo Fijo de Caja Chica	Establecer los pasos a seguir por el área para realizar la ejecución del fondo de caja chica a fin	Área de Tesorería Área de Contabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los trabajadores del área autorizaran la utilización del fondo de caja para efectuar pagos en efectivo o en cheque. 2. Los gastos efectuados con el fondo fijo de caja chica estarán 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de solicitud de gastos a realizar a través de fondos de caja chica. 2. Analiza la solicitud según las políticas ya antes mencionadas.

	de garantizar uso adecuado del fondo.		<p>soportados por los comprobantes de pago legibles.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Para la entrega de efectivo para compras o pagos el responsable del fondo de caja chica, deberá solicitar al jefe del área de tesorería, la entrega del comprobante de “entregas a rendir”, debidamente firmado por el jefe del área solicitante. 4. En un lapso no mayor a dos (2) días hábiles los empleados autorizados deberá entregar al responsable del fondo de caja chica, los comprobantes del total de efectivo recibido, 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Verificación de la información del comprobante de “entregas a rendir”, conforme a eso entrega el monto solicitado en efectivo y archiva el comprobante. 4. Entrega la relación de gastos efectuados, adjuntando los comprobantes de pagos que pertenezcan a dicho efectivo entregado. 5. Deposita el efectivo sobrante de ser el caso. 6. Archiva los comprobantes de pagos hasta el momento de realizar reposición del fondo de caja chica.
Reposición del Fondo de Caja Chica	Establecer los pasos que debe seguir el área de tesorería para la solicitud de reposición de caja chica.	<p>Área de Tesorería</p> <p>Área de Contabilidad</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La reposición del fondo de caja chica deberá solicitarse los fines de mes o cuando se haya consumido el 75% del monto. 2. Todos los cheques por concepto de reposición del fondo de caja chica deben ser emitidos a favor del responsable del área de tesorería. 3. Para solicitar la reposición del fondo de caja chica deberá llenar un documento que deberá estar firmado por el jefe del área en señal de aprobación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicita la reposición del fondo al final de cada mes o cuando se haya consumido el 75% del mismo. 2. Elabora el documento de reposición del fondo de caja chica, adjuntando las facturas correspondientes a los gastos efectuados, indicando el total y el monto disponible en caja chica. 3. El encargado de caja firma y entrega a su jefe el documento de reposición de efectivo para su aprobación. 4. Recibe el documento del fondo fijo de caja chica y devuelve para que realicen el cheque para la reposición.

				<ol style="list-style-type: none">5. Emiten el cheque con el monto de reposición del fondo de caja chica6. Cobro del cheque para hacerlo efectivo e ingrese al fondo de caja chica.
--	--	--	--	--

Estrategia 3. Elaborar modelos de comprobantes anexos para el control del efectivo del hospital Docente Belén de Lambayeque.

Táctica 3. Diseñar los modelos de los comprobantes que servirán para controlar el efectivo que se maneja dentro del HDBL

a) Entregas a rendir cuenta

Lo que se pretende es darle formalidad a los pagos efectuados con los fondos de pagos menores con la finalidad de poder justificar dinero entregado


 HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE	ENTREGA A RENDIR CUENTAS	
	Trabajador:	Nº de recibo 0001
Cantidad en letras:		
CONCEPTO	IMPORTE	
	Entregado:	
	Liquidado:	
	Diferencia a devolver:	
	diferencia a entregar:	
Recibido por:	Fecha:	
Autorizado:	Aprobado:	

Figura 7. Entregas a Rendir Cuenta

Recepción de efectivo

Esto permitirá tener control sobre la recepción y reposición del efectivo que se inciden durante el día.


		
	RECEPCION DE EFECTIVO	Recibo N°0001
Recibí de:		
cantidad de:		
Por concepto de:		
Lugar:	Fecha	Firma

Figura 8. Recepción de efectivo

Movilidades

Viene a ser una planilla de movilidad y sirve para sustenta el gasto que se incurrió.



	PLANILLA DE MOVILIDAD		
	Nombre y Apellidos:		DNI:
	Cargo:		Fecha de emision:
FECHA	MOTIVO	DESTINO	TOTAL S/.

Figura 9. Movilidades

Arqueo de Caja

Con esto se pretende comprobar que la suma del efectivo en caja más los documentos pagados y los no reembolsados sea exactamente igual al fondo autorizado.

ARQUEO DE CAJA CHICA



HOSPITAL
REGIONAL LAMBAYEQUE

Efectuado el día: _____
 Hora inicio _____ Hora de finalización _____

EFFECTIVO
Billetes y Monedas

Cantidad	Denominacion	Importe
	0.05	
	0.10	
	0.20	
	0.50	
	1.00	
	2.00	
	5.00	
	10.00	
	20.00	
	50.00	
	100.00	
	200.00	
Total monedas y Billetes		_____

Documentos

Tipo de Dcto	Numero	Fecha	Concepto	Importe
Total Documentos s/.				_____

RESUMEN

Total Monedas y Billetes		
Total Documentos		
Subtotal		
Importe de caja Chica		

Diferencia

	Faltante	
	Sobrante	

_____ cajero _____ auditor

Figura 10. Arqueo de Caja

Control de Cheques Emitidos

Lo que busca este modelo es dejar constancia de los datos que muestran los cheques emitidos y entregados con la finalidad de llevar un control de las fechas en que son emitidos


		CONTROL DE CHEQUES EMITIDOS						
MES Y AÑO DE LOS CHEQUES								
FECHA DEL CHEQUE	NUMERO	BENEFICIARIO	IMPORTE	NOMBRE Y APELLIDOS	FECHA DE ENTREGA	IMPORTE DE PAGO POR EL BANCO	FECHA	FECHA DE CANCELACION

Figura 11. Control de Cheques Emitidos

VII. PLAN DE ACCIÓN

Estrategias	Tácticas	Acciones	Resultados	Métrica
Elaborar los procesos del Área de Tesorería del HDBL	Diseñar los procesos de área de Tesorería del HDBL	Consiste en identificar los procesos de mucha importancia del área de tesorería del HDBL, tomando en cuenta las deficiencias que existen dentro de esta área	Reducir las deficiencias en el área.	Total de procesos del área.
Elaboración del Manual de políticas y lineamientos del área	Establecer lineamientos y procesos para el manejo de los fondos fijos de caja chica.	Establecer las responsabilidades de cada persona que intervienen los distintos procedimientos del área de tesorería que se	Utilizar de manera adecuada los fondos.	Documentación bien sustentada y registrada en el sistema.
Diseñar los modelos de los comprobantes que servirán para controlar el efectivo que se maneja dentro del HDBL	Realizar un adecuado control de calidad de bienes patrimoniales y verificar la vida útil de los bienes.	Verificar si se cumple con cada una de los modelos de comprobantes que sirven para controlar el efectivo.	No perder el control del manejo de efectivo.	Control adecuado de efectivo.

VIII. RECURSOS

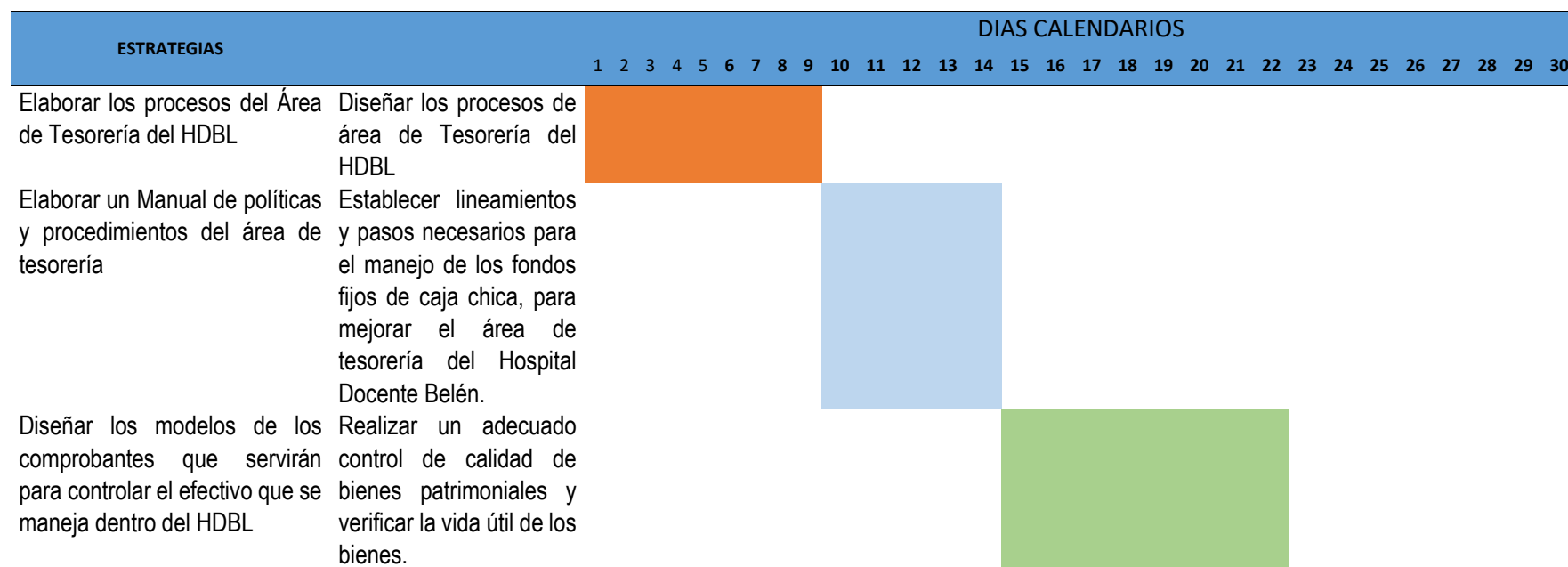
Para el desarrollo de las estrategias y modelos se requiere de los siguientes: Recursos materiales

- 01 Ambiente para trabajo (mínimo para 02 personas).
- 02 Mesas.
- 02 Sillas.

Recurso humano:

Personal de tesorería, caja y administración.

IX. Cronograma y presupuesto de la propuesta



Con respecto al presupuesto, es S/. 0.00 porque se formará por el personal de personal de tesorería y la tesista para desarrollar las estrategias.

IV. Conclusiones y recomendaciones

4.1. Conclusiones

Del análisis realizado con relación al diseño de control interno para mejorar la eficiencia en el área de tesorería del Hospital Docente Belén de Lambayeque, se concluye:

Del análisis realizado, se logró identificar ciertas deficiencias relacionadas con el desconocimiento del funcionamiento del área por parte del personal, las funciones son asignadas en forma verbal o tomadas a iniciativa propia, documentación inconsistente que no contiene los requisitos indispensable para su adecuado archivamiento, no se practican arqueos de caja en forma periódica, inexistencia de medidas de seguridad para el Área de Tesorería, carencia de manuales de procedimientos y políticas de gestión documentaria para el área, y la falta de capacitación al personal.

Con referencia al análisis del nivel de desempeño del personal de tesorería, tenemos que con relación al estrés laboral, esto es originado debido a la poca disponibilidad de tiempo que poseen los colaboradores del hospital para realizar actividades personales por lo e se sienten presionados debido a que hay momentos en que el trabajo se les recarga; sin dejar de lado lo relacionado con la vida laboral la cual no es del todo buena ya que los funcionarios de la institución no se preocupan por el bienestar de sus colaboradores, no se promueve la creatividad e innovación dentro de cada área de trabajo; en términos generales al hablar del desempeño de los rabajadores, se puede decir que este es regular debido al descuido por parte de los funcionarios que no muestran interés por su colaboradores, por sus problemas personales y necesidades laborales como personales, todo ello merma en cuando al desempeño de los mismos.

Las estrategias para la propuesta fueron elaborar los procesos del Área de Tesorería del HDBL, elaborar un Manual de políticas y procedimientos del área de tesorería, diseñar los modelos de los comprobantes que servirán para controlar el efectivo que se maneja dentro del HDBL, todas ellas conllevarán a reducir la problemática identificada en el área de tesorería y mejorar el desempeño del personal de dicha área.

4.2. Recomendaciones

El área de tesorería es de vital importancia en cualquier empresa, sea esta pública o privada, es por ello que resulta imprescindible fortalecer los componentes del control interno con la finalidad de que funciones adecuadamente.

Para poder diseñar los controles internos y procesos del área de tesorería se recomienda realizar un análisis de las actividades y procesos del área de tesorería, con la finalidad de identificar la situación actual del área, las deficiencias, y dar a conocer los riesgos, para poder establecer las medidas de reducción de estas.

Se recomienda implementar la propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería y asimismo hacer de conocimiento al Director del Hospital Docente Belén de Lambayeque para que sea aplicado en el desarrollo de sus estrategias y se puedan lograr los objetivos y metas planteadas.

REFERENCIAS

- Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas. (2013). *Glosario de Términos*. Obtenido de <http://www.icac.meh.es/NIAS/Glosario%20p%20def.pdf>
- Aguirre, J. (2006). *Auditoría y control interno*. Madrid - España: Cultura S.A.
- Alvarez, O. (2007). *Auditoria Gubernamental Integral*. Lima - Perú: Editorial El Pacifico.
- Barboza, J., & Gonzáles, D. (2014). *Sistema de Control Interno para mejorar la Gestion Administrativa en la Unidad de Gestion Educativa Local Lambayeque 2014*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/710?show=full>
- Burgos, C., & Suarez, R. (2016). *EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO CONTABLE Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION FINANCIERA DE LA EMPRESA INVERSIONES CHRISTH.AL S.A.C., DISTRITO DE TRUJILLO, AÑO 2015*. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2354/1/RE_CONT_CLAUDIA.BURGOS_RUTH.SUAREZ_EL.SISTEMA.DE.CONTROL.INTERNO.CONTABLE_DATOS.PDF
- Campo, A., & Gupoc, V. (2014). titulada *Influencia de la aplicación de la Guía de Control Interno en el Área de Oftalmología- Trujillo*.
- Campos, P. (2014). *Estrategia para el fortalecimiento del Sistema de control interno en el Hospital William Allen Taylor de la Caja Costarricense del Seguro Social*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/218034790/TESIS-Casma-Ramirez-Pablo>
- Campos, S. (2014). *Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del Area de Tesoreria en la Empresa Constructora Concisa en la Ciudad de Chiclayo 2014*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/214/1/TL_Campos_Gonzales_StephanyAsuncion.pdf
- Carbajal, M., & Rosario, M. (2014). *Control interno del efectivo y su incidencia en la gestión Financiera de la Constructora A&J Ingenieros S.A.C. Para El año 2014*. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/331/1/CARBAJAL_MARITA_CONTROL_INTERNO_GESTION_FINANCIERA.pdf
- Caro, M., & Sánchez, L. (2013). *Diseño de un Sistema de Control Interno en el Departamento Financiero de la Institución para el Trabajo y el Desarrollo*

- Humano Elyon Yireh*. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2242/1/TESIS.pdf>
- Chancafe, F. (2016). *Evaluación del Control Interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones del área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque*. Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/usat/700/TL_Chancafe_Ucancial_Francisco.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 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*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/700/1/TL_Chancafe_Ucancial_Francisco.pdf
- Conexión ESAN. (2015). *¿Qué criterios miden la situación financiera de una empresa?* Obtenido de <http://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/08/criterios-miden-situacion-financiera-empresa/>
- Contraloría General de Ecuador. (2012). *Glosario de términos*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-GLOSARIO.pdf>
- EsSalud. (2015). *Nuevos Hospitales en Lima*. Obtenido de http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/EnConfianza_20_marzo_abril_2015.pdf
- García, M. (2014). *Glosario de términos*. Obtenido de <http://www.difusionjuridica.com.bo/bdi/biblioteca/biblioteca/libro026/lib026-glosar.pdf>
- Gobierno de la República de Ecuador. (2013). *Normas de Control Interno para el sector Público*. Obtenido de http://cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/normas_control_int.pdf
- Guerrero, D. (2014). *Diseño del manual de control interno en el área de tesorería en la Compañía Dumasa S.A.S*. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/6881/1/T05018.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta edición ed.). Mc Graw Hill Education.
- Inga, K. (2017). *Los mecanismos de Control Interno en el área de Tesorería de los Hospitales del Perú. Caso: Área de Tesorería del Hospital de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II – 2 Piura, 2016*. Piura. Obtenido de

- http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1907/CONTROL_INTERNO_TESORERIA_INGA_DIAZ_KATIA_LORENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno: Informe caso*. Bogotá - Colombia: ECOE Ediciones.
- Mantilla, S. (2008). *Auditoría Financiera de PYMES*. Colombia: Ecoediciones.
- Niño, L. (2016). *Propuesta de implementación de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa de confecciones Ravsa Sport de la ciudad de Lambayeque-2016*. Obtenido de <http://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/96/1/NI%C3%91O%20S%C3%81NCHEZ%20LIZBETH%20ROSSELLI%20-%20TESIS.pdf>
- PAHO. (2012). *Buscan mejorar la calidad de atención en los establecimientos de salud*. Obtenido de http://www.paho.org/per/index.php?option=com_content&view=article&id=1604:buscan-calidad-atencion-establecimientos-salud&Itemid=900
- Pérez, C., Ortega, I., & Ocaña, R. (2017). *Análisis de la eficiencia técnica en los hospitales del Sistema Nacional de Salud español*. España. Obtenido de <file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/1-s2.0-S0213911116302588-main.pdf>
- Perez, C., Ortega, I., Ocaña, R., & Matín, J. (2017). *Análisis de la eficiencia técnica en los hospitales del Sistema Nacional de Salud español*. Obtenido de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911116302588>
- Pérez, J. (2011). *Fundamentos De La Dirección De Empresas*. Madrid - España: Rialp.
- Ramírez, C. (2007). *Fundamentos De Administración*. Bogotá - Colombia: Ecoe.
- República, C. G. (2015). *Contraloría: Solo 25% de entes públicos tienen control interno*. Obtenido de <http://elcomercio.pe/economia/peru/contraloria-25-entes-publicos-control-interno-205028>
- Salas, B. (2011). *DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA FINANCIERA DEL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA INFA, PROVINCIA DE IMBABURA*. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/6798/1/Tesis%20Salas%20Quiroz%20Blanca.pdf>
- Vega, L., & Gonzáles, L. (2017). *Diagnóstico estadístico del control interno en una institución hospitalaria*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2017000200015

Ventura, J. (2010). *Perspectivas Económicas De La Educación*. Barcelona - España:
Universidad De Barcelona.

ANEXOS

Anexo 01

INSTRUMENTO PARA LOS COLABORADORES DEL AREA DE TESORERÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Sr. Colaborador del Hospital Docente Belén de Lambayeque; mucho agradeceremos en responder las preguntas planteadas en el presente cuestionario cuyo objetivo es Elaborar una propuesta de Control Interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta

ENCUESTA APLICADO AL PERSONAL DEL AREA DE TESORERIA DEL HOSPITAL DOCENTE BELÉN, LAMBAYEQUE			
N°	ITEMS	SI	NO
	VARIABLE: CONTROL INTERNO		
1	¿Cuenta el Área de Tesorería con manual de Organización y Funciones?		
2	¿La asignación de sus funciones fue comunicada por escrito?		
3	¿Conoce Usted el Control Interno para el Área de Tesorería?		
4	¿Los Recibos de Ingresos son sellados con el sello Fechador Pagado?		
5	¿En los Comprobantes de Pago una vez cancelados se inserta el sello “Fechador pagado”?		
6	¿Se realizan arquezos a los fondos del Área de Tesorería por lo menos una vez por mes?		
7	¿La recaudación de ingresos se deposita dentro de las 24 horas de su captación en el Banco de la Nación?		
8	¿Los pagos que se realizan en efectivo por concepto de movilidad local, son girados a nombre del Cajero – Pagador?		
9	¿Esta afianzado tanto el Cajero- Pagador como el Recaudador?		
10	¿Los Recibos de Ingresos son debidamente archivados?		
11	¿Los Comprobantes de Pagos se encuentran debidamente archivados?		
12	¿Se restringe el ingreso a personas ajenas al Área de Tesorería?		
13	¿Tiene el Área de Tesorería Caja Fuerte?		
14	¿El efectivo del fondo Caja Chica, son depositados en la Caja Fuerte del Área de Tesorería, en forma diaria?		
15	¿El ambiente donde funciona el Área de Tesorería es el adecuado?		
16	¿Se incineran los cheques anulados al término del ejercicio?		
17	¿Los sistemas informáticos están de acuerdo a la necesidad de la Entidad?		
18	¿Lo supervisan los Jefes Superiores? (Contador – Administrador)		

Anexo 02

INSTRUMENTO PARA LOS COLABORADORES DEL AREA DE TESORERÍA

Sr. Colaborador del Hospital Docente Belén de Lambayeque; mucho agradeceremos en responder las preguntas planteadas en el presente cuestionario cuyo objetivo es Elaborar una propuesta de Control Interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta; donde N= Nunca, CN= Casi nunca, AV= A veces CS= Casi siempre, S= Siempre.

VARIABLE: DESEMPEÑO.		N	CN	AV	CS	S
N°	Estrés laboral					
1	¿Dispone de tiempo para sus asuntos personales?					
2	¿Le encargan mucho trabajo que tiene que llevarlo a casa?					
3	¿Puede concentrarse fácilmente en el trabajo?					
4	¿Se siente bien por todo lo que tiene que hacer en la institución?					
5	¿En la organización se les escucha a los colaboradores cuando tienen problemas?					
6	¿Su jefe inmediato recibe sus sugerencias o reclamo, o los canaliza para su solución?					
7	¿Su actual carga laboral es excesiva comparada con el cargo que desempeña?					
Calidad de vida laboral						
8	¿En la empresa se interesan por mejorar cada día el bienestar de sus colaboradores?					
9	¿Se promueve la creatividad y la innovación en tú área de trabajo?					
10	¿Tengo la flexibilidad de cómo hacer mi trabajo siempre y cuando obtenga los mejores resultados?					
11	¿Se reconoce su innovación y aportes a la institución o el cargo que desempeña?					
12	¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?					
Evaluación del desempeño						
13	¿Mejora su desempeño laboral cada vez que realiza una evaluación a su desempeño?					
14	¿Considera que las evaluaciones aportan a su crecimiento profesional?					
15	¿Su jefe inmediato tiene la experiencia suficiente para manejar el cargo?					
16	¿En la institución realizan evaluaciones de personal permanentes para considerarlas en posibles ascensos de cargo?					

ANEXO 03: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Anexo

FICHA DE VALIDACIÓN

I. INFORMACION GENERAL

1.1. Nombres y apellidos del validador: PEDRO MIGUEL HENAOZA RAZ
 1.2. Cargo e institución donde labora: EDUCADOR MUNICIPAL MUN. DESARROLLO DEL TAIACUÉ
 1.3. Autor del instrumento: K.S.T.T. / MÚSCULA LAURINE ROSEIRA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores

1. Deficiente (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
 2. Regular (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
 3. Buena (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

Criterios	Indicadores	Aspectos de validación del instrumento			Observaciones Sugerencias
		1 D	2 R	3 B	
• PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ORGANIZACIÓN	La elaboración de los instrumentos ha sido elaborada secuencialmente y distribuida de acuerdo a dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CLARIDAD	El cuestionario de preguntas ha sido redactado en un lenguaje científicamente asequible para los sujetos a evaluar (metodologías aplicadas, lenguaje claro y preciso)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• FORMATO	Cada una de las partes del informe que se evalúa están escritos respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor comprensión (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez, coherencia)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ESTRUCTURA	El desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
CONTEO TOTAL					
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)					
		C	B	A	Total

Coefficiente de validez:

$$\frac{A + B + C}{30}$$


0.866

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

VALIDEZ BUENA

Intervalos	Resultados
0.00 - 0.49	Validez mala
0.50 - 0.59	Validez muy baja
0.60 - 0.69	Validez baja
0.70 - 0.79	Validez aceptable
0.80 - 0.89	Validez buena
0.90 - 1.00	Validez muy buena


 C.P. PEDRO MIGUEL HENAOZA RAZ
 MPT 15-0365
 L.A.S. 40986052

Anexo

FICHA DE VALIDACIÓN

I. INFORMACION GENERAL

1.1. Nombres y apellidos del validador: MARCOS ANTONIO MENDOZA MIRANDA
 1.2. Cargo e institución donde labora: PROFESORA DE EDUCACIÓN BÁSICA
 1.3. Autor del instrumento: RETTY BUENA HUNYLA GÓMEZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

- 1. Deficiente (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
- 2. Regular (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
- 3. Buena (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

Criterios	Aspectos de validación del instrumento Indicadores				Observaciones Sugerencias
		1 D	2 R	3 B	
• PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• COHERENCIA	Los acciones planteadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• SUFFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a medir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ORGANIZACIÓN	La elaboración de los instrumentos ha sido elaborados secuencialmente y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• CLARIDAD	El cuestionario de preguntas ha sido redactado en un lenguaje científicamente apropiado para los sujetos a evaluar. (metodología aplicada, lenguaje claro y preciso).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• FORMATO	Cada uno de las partes del informe que se evalúa están escritas respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor comprensión (formato de letra, espaciado, interlineado, márgenes, coherencia).	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• ESTRUCTURA	El desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
CONTEO TOTAL					
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

Coefficiente de validez : $\frac{A+B+C}{30}$ = 0.833

Intervalos	Resultado
0.00 - 0.49	Validez mala
0.50 - 0.59	Validez muy baja
0.60 - 0.69	Validez baja
0.70 - 0.79	Validez aceptable
0.80 - 0.89	Validez buena
0.90 - 1.00	Validez muy buena

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escribir sobre el espacio el resultado.

VALEZ BUENA

[Firma]
 DWIN° 10481360
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MATRÍCULA N° 34004

I. INFORMACION GENERAL

1.1. Nombre y apellidos del validador: ROBERTO IGNACIO CAMPO TORRES
 1.2. Cargo e institución donde labora: SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN ESCUELA
 1.3. Autor del instrumento: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL GUATEMALA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

- 1. Deficiente (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
- 2. Regular (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
- 3. Buena (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

Criterios	Aspecto de validación del instrumento Indicadores	1 2 3			Observaciones Sugerencias
		D	R	B	
• PERTINENCIA	El instrumento permite recoger lo previsto en los objetivos de investigación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a medir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ORGANIZACIÓN	La elaboración de los instrumentos ha sido elaborada secuencialmente y distribuida de acuerdo a dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• CLARIDAD	El cuestionario de preguntas ha sido redactado en un lenguaje científicamente aceptable para los sujetos a evaluar (metodología aplicada, lenguaje claro y preciso).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• FORMATO	Cada uno de las partes del informe que se evalúa están escritos respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor comprensión (tamaño de letra, espaciado, interlineado, márgenes, coherencia).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ESTRUCTURA	El desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
CONTEO TOTAL					
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

Coefficiente de validez: $\frac{A+B+C}{30} = 0.93$

Intervalo	Resultados
0.00 - 0.49	Validez mala
0.50 - 0.59	Validez muy baja
0.60 - 0.69	Validez baja
0.70 - 0.79	Validez aceptable
0.80 - 0.89	Validez buena
0.90 - 1.00	Validez muy buena

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escribir sobre el espacio el resultado.

VALIDEZ MUY BUENA

Roberto Campo Torres
 19/11/2014
 Licenciado en Administración
 REGUC 440 12146
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

ANEXO 4: PRUEBA DE HIPÓTESIS

Luego se plantea la hipótesis nula

Si se propone un diseño de control interno entonces mejorar la eficiencia en el área de tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque.

Ahora probaremos que el modelo presentado se ajusta a las observaciones, para esto aplicaremos la distribución Chi cuadrada, con un nivel de significancia de 0,05; usaremos para esto el estadístico:

$$\chi^2_{calculado} = \frac{\sum \sum (O-E)^2}{E}$$

O: Valor observado

E: Valor esperado

Con k -1 grados de libertad. Como sigue:

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,500	16	,000
N de casos válidos	28		

En el caso se considera 16 grados de libertad y con un nivel de significancia de 0,000 entonces se tiene que el valor $\chi^2_{0,95} = 26,296 < 28,50$, con nivel de significancia de $0,000 < 0,05$ indica que el valor encontrado se encuentra en la zona de rechazo.

Luego podemos concluir Si se propone un diseño de control interno entonces mejorar la eficiencia en el área de tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque.

ANEXO 5: FICHA TÉCNICA

Evaluación del control interno y la eficiencia

I. Datos Informativos:

- Autoras : Munive Guerra, Ketty Alicia
- Tipo de instrumento : Cuestionario, tipo escala valorativa
- Administración : Individual.
- Duración : 15 minutos.
- Materiales : Un ejemplar, instrumento impreso, lapicero.
- Responsable de la aplicación : Autor.

II. Descripción y propósito:

El instrumento que se utilizará consta de 19 ítems, que están comprendidos en las dimensiones de la variable independiente y dependiente: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CIRCUITO DE INFORMACIÓN, CONTABILIZACIÓN, EFICIENCIA TÉCNICA, EFICIENCIA ADMINISTRATIVA, EFICIENCIA PERSONAL

III. Opciones de respuesta:

Nº de ítems	Nivel de conocimiento
Del 1 al 19	<i>Totalmente de acuerdo</i>
	<i>Acuerdo</i>
	<i>indiferente</i>
	<i>Desacuerdo</i>
	<i>Totalmente en desacuerdo</i>

IV. Niveles de valoración:

Ficha Técnica del Instrumento de Recolección de Datos

1. Nombre del instrumento	- Evaluación del control interno y eficiencia
2. Lugar - Año	- Hospital Docente Belén de Lambayeque - 2018
3. Tipo de instrumento	- Cuestionario
4. Tipo de reactivos	- Preguntas cerradas y selección única.
5. Duración	- 15 minutos.
6. Validación	- A juicio de tres expertos
7. Población	- Personal del área de contabilidad, administración y contabilidad

8. Muestra piloto	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación del instrumento para evaluar el nivel de control interno y eficiencia para determinar la confiabilidad.
9. Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Alfa de cronbach es 0,850 $\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$ <p>Donde: α = Alfa de Cronbach K = Número de Ítems Vi = Varianza de cada Ítem Vt = Varianza total</p>
10. Significancia	<p>El instrumento consta 19 ítems de opinión que miden el control interno y eficiencia, donde el nivel de significancia es del 5%</p>

ANEXO 6: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DE CONTROL INTERNO

Tabla 11.

Dimensión procedimientos administrativos en el área de tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque.

	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	
	Cant.	%
1 Totalmente desacuerdo	0	0%
2 Desacuerdo	6	21%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
4 De acuerdo	18	64%
5 Totalmente acuerdo	4	14%
Total	28	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de tesorería y administración del Hospital Docente Belén, Lambayeque.

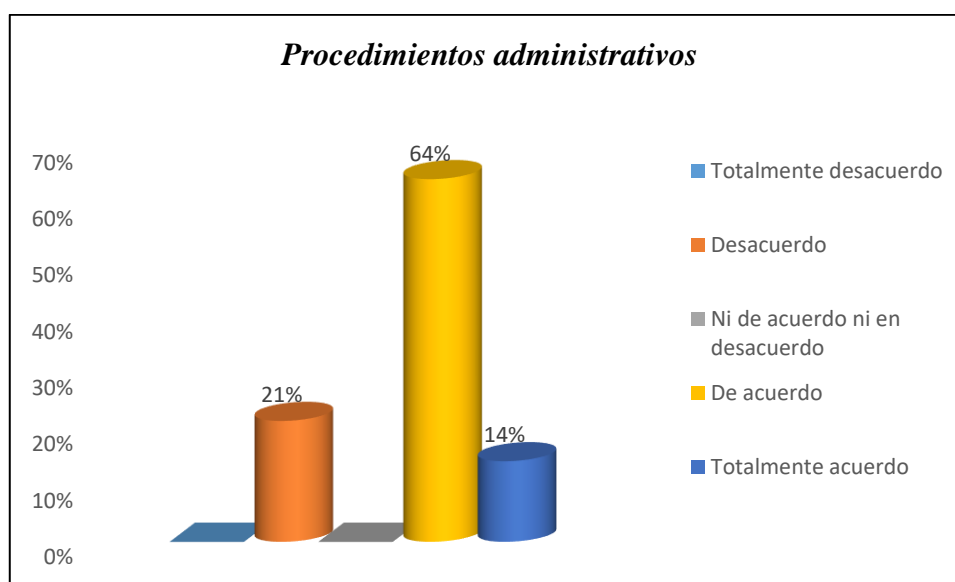


Figura 5. Se observa que el 64% de los encuestados está de acuerdo en que el área de tesorería cumple con los procedimientos administrativos mientras que el 21% de los encuestados indica que está en desacuerdo, finalmente el 14% de los encuestados indica que está totalmente de acuerdo que si cumple con los procedimientos administrativos.

Tabla 12.

Dimensión circuito de información en el área de tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque.

	CIRCUITO DE INFORMACIÓN	
	Cant.	%
1 Totalmente desacuerdo	0	0%
2 Desacuerdo	9	32%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
4 De acuerdo	15	54%
5 Totalmente acuerdo	4	14%
Total	28	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de tesorería y administración del Hospital Docente Belén, Lambayeque, 2018.

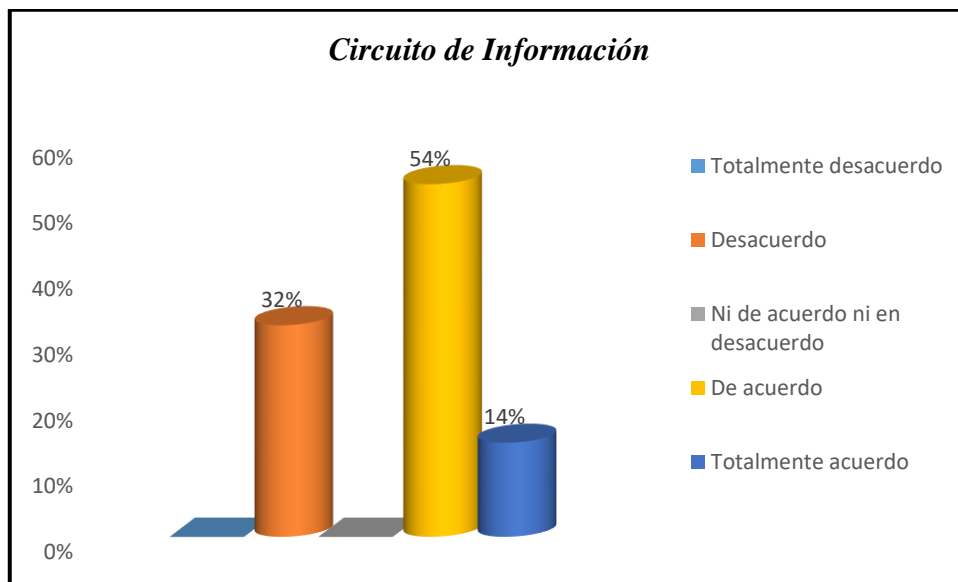


Figura 6. Se observa que el 54% de los encuestados está de acuerdo en que el área de tesorería tiene un adecuado manejo de información mientras que el 32% de los encuestados indica que está en desacuerdo, finalmente el 14% de los encuestados indica que está totalmente de acuerdo que si cumple con el adecuado manejo de información

Tabla 13.

Dimensión contabilización en el área de tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque.

	CONTABILIZACIÓN	
	Cant.	%
1 Totalmente desacuerdo	0	0%
2 Desacuerdo	8	29%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4%
4 De acuerdo	16	57%
5 Totalmente acuerdo	3	11%
Total	28	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de tesorería y administración del Hospital Docente Belén, Lambayeque.

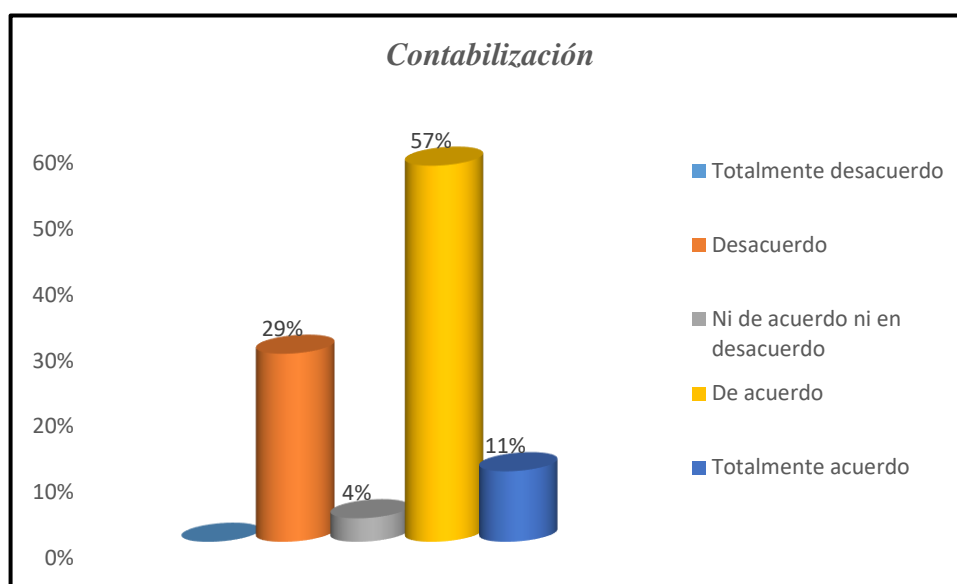


Figura 7. Se observa que el 57% de los encuestados está de acuerdo en que el área de tesorería con la contabilización aplicada, mientras que el 29% de los encuestados indica que está en desacuerdo, finalmente el 14% de los encuestados indica que está totalmente de acuerdo y el 4% de los encuestados es indiferente.

ANEXO 7: CARTA DE AUTORIZACIÓN:

The screenshot shows a web browser window with the URL `regionlambayeque.gob.pe/web/?pass=MTMxMQ==`. The page header includes the logo of the Government of Lambayeque and the text "GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE HOSPITAL 'BELÉN' LAMBAYEQUE". A navigation menu contains links for "Inicio", "Quienes Somos", "Noticias", "Servicios", "El Peruano", "MINSa", "MEF", and "SIS". The main content area displays a modal window titled "Detalle y Seguimiento del documento [3644365-0]".

Documento	CARTA 000000-2020XX
Fecha	2020-09-15
Origen	PERSONA NATURAL
Firma	SRTA. KETTY ALICIA MUNIVE GUERRA
Cargo	PERSONA NATURAL
Asunto	Solicita autorizacion para el desarrollo de tesis.

Trámite

Chiclayo, 11 de setiembre del 2020.

Señores:
Hospital Docente Belén de Lambayeque
Av. Ramón Castilla N° 597
Lambayeque
Presente.-

ATENCION : UNIDAD DE ECONOMÍA

ASUNTO : SOLICITO AUTORIZACION PARA EL DESARROLLO DE TESIS

De mi consideración

Por el presente le saludo cordialmente y a su vez me presento ante usted, yo Ketty Alicia Munive Guerra identificada con DNI N° 10860852, egresada de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de Contabilidad de la universidad Señor de Sipán, a fin de solicitar autorización para el desarrollo de mi Tesis titulada "DISEÑO DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE TESORERÍA DEL HOSPITAL DOCENTE BELÉN, LAMBAYEQUE".

Cabe precisar para el desarrollo de mi tesis, la información se encuentra en el portal institucional del Hospital Docente Belén de Lambayeque.

Sin otro en particular me despido de usted, esperando su pronta respuesta, a fin de cumplir con lo solicitado por la universidad

Atentamente,


Ketty A. Munive Guerra
DNI 10860852
Cel 972547228

