

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Contabilidad



*Una Institución Adventista*

**Propuesta de un proceso de control de ingresos de caja para  
el Hospital de Huanta, Ayacucho, 2018**

Por:

Joel Alberto Reyes Cunto

Asesor:

Mg. Yuli Torres Soldevilla

Lima, agosto de 2018

DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORÍA DEL INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Mg. CPC Yuli Torres Soldevilla, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

**DECLARO:**

Que el presente informe de investigación titulado: **“Propuesta de un proceso de control de ingresos de caja, para el Hospital de Huanta, Ayacucho, 2018”** constituye la memoria que presenta el **Bachiller Joel Alberto Reyes Cunto** para aspirar al título de Profesional de Contador Público, que ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Ayacucho a los 18 días de agosto del año 2018.



---

Mg. Yuli Torres Soldevilla

Propuesta de un proceso de control de ingresos de caja, para  
el Hospital de Huanta Ayacucho, 2018.

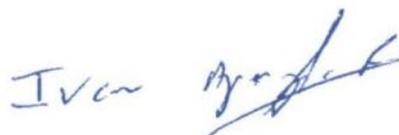
# INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Presentado para optar el título profesional de Contador Público

## JURADO CALIFICADOR



.....  
Mg. Rubén Leonard Apaza Apaza  
Presidente



.....  
Mg. Iván Apaza Romero  
Secretario



.....  
Mg. Jaime A. Pañahua Pérez  
Vocal



.....  
Dr. Samuel F. Paredes Monzoy  
Vocal



.....  
Mg. Yuli Torres Soldevilla  
Asesor

Lima, 17 de Agosto de 2018

## **Dedicatoria**

De manera especial a mi madre Victoria Cunto Chavez, por ser una persona que me sacó adelante en las situaciones difíciles; apoyándome en cada etapa de mi vida. Te doy las gracias por los sacrificios que hiciste para verme como un profesional.

## **Agradecimiento**

A nuestro creador por darnos la vida y la salud y protegiéndonos de todo peligro y adversidades que se me han presentado en el camino.

A los profesores por sus enseñanzas y apoyo a lo largo de nuestra universitaria; a nuestra coordinadora de la UPEU Ayacucho, Rosalía Morales Rivera quien nos exigió para culminar la carrera y; también, enseñarnos la palabra de dios.

## Índice General

Dedicatoria .....	v
Agradecimiento .....	vi
Resumen .....	10
Capítulo I. Contexto Profesional .....	12
1.1. Trayectoria profesional.....	12
1.2. Contexto de la experiencia.....	14
1.2.1. Datos generales de la empresa.....	15
1.2.1.1. Hospital Apoyo Huanta.....	15
1.2.1.2. Visión.....	15
1.2.1.3. Misión.....	15
1.2.1.4. Objetivos. ....	15
1.2.1.5. Valores. ....	16
1.2.1.6. Organización. ....	18
1.2.2. Experiencia profesional realizada. ....	19
Capítulo II. El Problema.....	20
2.1. Identificación del problema.....	20
2.2. Objetivos del informe.....	22
2.2.1. Objetivo general. ....	22
2.2.2. Objetivos específicos.....	22
2.3. Justificación .....	22
2.4. Presuposición filosófica .....	24
Capítulo III. Revisión de la Literatura.....	25
3.1. Antecedentes de la investigación.....	25
3.1.1. Antecedentes internacionales.....	25
3.1.2. Antecedentes nacionales.....	27
3.2. Fundamentos teóricos.....	29

3.2.1. Control Interno.....	29
3.2.2. Control Gubernamental .....	34
Capítulo IV. Marco metodológico .....	37
4.1. Método para el abordaje de la experiencia.....	37
4.2. Lugar de ejecución y temporalidad.....	37
4.3. Población.....	37
4.4. Muestra .....	38
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	38
4.5.1. Procedimientos técnicos de recolección de datos .....	38
4.6. Operacionalización de la temática abordada.....	39
4.7. Desarrollo de la temática abordada. ....	41
Capítulo V. Resultados.....	42
5.1 Proceso actual del control de ingreso de caja del Hospital Huanta .	42
5.1.1. Descripción del pago por los servicios de atención .....	43
5.1.2. Flujo del proceso de cobro y pago en caja .....	46
5.3. Estrategia para mejorar el control de ingresos de caja.....	53
5.4. Proceso de flujo para mejorar el control de ingreso de caja.....	57
Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones .....	61
6.1. Conclusiones .....	61
6.2. Recomendaciones.....	62
Referencias .....	65
Anexos .....	67

## Índice de figuras

Figura 1. Organigrama del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huanta.....	18
Figura 2. Flujo de cobro y pago en el servicio de consulta externa.....	46
Figura 3. Flujo de cobro y pago en el servicio de emergencia. ....	47
Figura 4. Flujo de cobro y pago en el servicio de Hospitalización. ....	48
Figura 5. Manifiesto de caja. ....	49
Figura 6. Cuadro de exoneraciones. ....	50
Figura 7. Manifiesto de caja. ....	51
Figura 8. Arqueo de caja. ....	53
Figura 9. Proceso de cobro y pago en el servicio de consulta externa.....	58
Figura 10. Proceso de cobro y pago en el servicio de consulta externa.....	58
Figura 11. Proceso de cobro y pago en el servicio de Emergencia.....	59
Figura 12. Proceso de cobro y pago en el servicio de Hospitalización.....	60

## **Índice de cuadros**

Cuadro 1. Personal que labora en el área de caja. ....	38
Cuadro 2. Cuadro de operacionalización de la variable. ....	40
Cuadro 3. Ejemplificación de operación mayor y sus procedimientos.....	57

## Índice de anexos

Anexo 1. Certificado de trabajo .....	67
Anexo 2. Fotografía de ejecución de encuesta. ....	68
Anexo 3. Área de Caja .....	69
Anexo 4. Constancia de revisión lingüística .....	70

## Resumen

El presente informe tiene como objetivo desarrollar una propuesta para el proceso de control de ingresos de caja en el Hospital de Huanta ubicado en la Región Ayacucho. La unidad de estudio se ubicó en el mismo Hospital de Huanta; las técnicas de recojo de información utilizadas fueron la entrevista con preguntas abiertas, y la observación. El uso de ambas técnicas tiene como propósito recopilar información empírica sobre la realidad y describir la variable control de ingreso de caja; para ello se revisó todos los documentos e informes de los procesos de recaudación de dinero. El diagnóstico de la situación actual en la entidad se realizó, tomando como base los parámetros especificados del control interno, como una herramienta que permita dar respuesta a las necesidades de gestión de la entidad. Cabe señalar que se encontró que no cuenta con un control interno del ingreso de caja por lo que tiene una serie de dificultades en su administración y recaudación de recursos. Se llegó a la conclusión que un proceso de control de ingresos de caja es de mucha importancia en las operaciones de la entidad y que tenga una seguridad razonable para los objetivos de la entidad.

*Palabras clave:* Control interno, gestión, procesos, documentos de gestión.

## **Abstract**

The purpose of this report is to develop a proposal for a cash income control process for the Hospital de Huanta in Region of Ayacucho. The study unit is in the Hospital de Huanta, which is located in the province of Huanta. the information technique used were the interviews open questions and the observation, which had the purpose of compiling the empirical information about the reality of the variable, internal control of cash income. For it, all the documents and reports of the facts were reviewed in the process of raise money. The diagnosis of the current situation of the entity was made based on the specified parameters of internal control, as a tool to respond to the management needs of our entity, it should be noted that it does not have internal control for what it has a series of difficulties in its administration and collection of resources. Reaching the conclusion that a cash income control process is very important in the operations of the entity and that it has reasonable security for the objectives of the entity

*Key words:* Internal control, procedures, management documents, processes

## **Capítulo I. Contexto Profesional**

### **1.1. Trayectoria profesional**

#### ***Responsable de Caja***

Dentro del Hospital de Apoyo de Huanta, como responsable en el área de caja se realizó los seguimientos de las boletas originales con los que se queda la oficina de caja, registro de las boletas anuladas o las rebajas realizadas por parte del servicio social. Se prepara y entrega los informes de ingresos diarios junto a los reportes. Se realiza los depósitos de dinero en el Banco de la Nación y a la cuenta del Hospital de Huanta. Se realiza el reporte consolidado mensual de los ingresos verificando los servicios que tienen mayor ingreso. Se realiza la caja tabulada de todos los servicios según el voucher de depósito y clasificando según sus cuentas respectivas. Se realiza el manifiesto de caja la conciliación entre ingresos y gastos por caja chica, se realiza en el arqueo de caja, se realiza el consolidado e informe de prestaciones según los convenios dados con ESSALUD y FOSFOLI. Se realiza la revisión los sustentos de gastos por caja chica mediante las boletas.

#### ***Aprendizaje***

Dentro del área en mención, como responsable, asumí funciones de coordinaciones con las jefaturas de cada área que involucrada en la recaudación de dinero. También la coordinación con las instituciones externas por los convenios dados para la atención de sus trabajadores tales como ESSALUD, FOSFOLI, Soat con quienes se aplicó el desembolso de dinero justificando con documentos de pertinentes.

### ***Responsable de Control de Asistencia***

Como responsable del control de asistencia en la Institución Hospital de Huanta, se ejecutó las normas que tiene el control de asistencia a través del registro diario de la asistencia de los servidores asistenciales y administrativos. Se empleó la hoja Kardex. Se emitió información mensual para el pago correspondiente al personal asistencial de acuerdo a sus guardias, faenas realizadas o retenes de acuerdo a su rol programado y del personal administrativo; según productividad y rol programado. Se realizó la programación de las vacaciones. Se efectuó mensualmente las resoluciones de tardanzas, licencias por enfermedad, licencias por asuntos particulares, inasistencias y otras relacionadas con el área. Se emitió mensualmente la autorización de goce de vacaciones del personal las licencias subsidiadas del personal. Se mantuvo actualizado el archivo del Área de Control de Asistencia del Personal Administrativo nombrado. Se realizó el informe del área de Control de Asistencia al ente superior que es la UERSAN, coordinaciones con el encargado de asistencia de la UERSAN para consolidado y remitir al área de planillas

### ***Aprendizaje***

Como responsable del área se desarrolló un involucramiento con la gestión de jefaturas de la institución y con cada trabajador; debido que el trabajo es directamente con sus permisos, tardanzas, faltas, controles, informes de pago, sanciones. El aprendizaje consistió en su totalidad, en la práctica, con la gestión de los recursos humanos del Hospital de Huanta.

### ***Asistente del área de almacén***

Como asistente del área de almacén en la Institución Red Salud Huanta se realizó las siguientes funciones: actualizar las tarjetas de control visible de todos los materiales que cuenta el almacén; vigilar los bienes, recepción, verificación de acuerdo al orden de compra; establecer un registro y control adecuado en la atención de los Pedidos comprobantes y de Salida. Así mismo se recepcionó los bienes adquiridos por la Institución que ingresan al Almacén con Guía de Remisión del proveedor; siempre que reúnan las características y cumplan las condiciones que evidencian. Se atendió los requerimientos de bienes de útiles de oficina, y otros, que presenten las diferentes unidades orgánicas de la institución.

### ***Aprendizaje***

Dentro del área del almacén se reconoció los procedimientos de recepción y entrega de bienes, con documentos que sustenten el hecho. Se adquirió experiencia en la revisión de los equipos de acuerdo a las características mencionadas, el control de los bienes.

## **1.2. Contexto de la experiencia**

El inicio de la experiencia laboral en la profesión de contabilidad empezó cuando laboré en una institución del estado, en el sector Salud, en la provincia de Huanta. Se laboró, en primera instancia, en las oficinas de Seguro Integral de Salud, control de asistencia, almacén y en la unidad de contabilidad del Hospital Huanta, en su área de caja.

Los conocimientos adquiridos fueron plasmados en esta pequeña unidad vinculado a la contabilidad, en el Hospital de Huanta. Se logró aplicar el conocimiento para la mejora de la información y el flujo de los procedimientos para los distintos ingresos que recauda el hospital. Se elaboró reportes mensualmente que permitieron desarrollar las actividades propias del área con un buen desenvolvimiento de las tareas encargadas.

### **1.2.1. Datos generales de la empresa.**

#### **1.2.1.1. Hospital de Apoyo Huanta.**

#### **1.2.1.2. Visión.**

Ser al 2020 un hospital acreditado, líder en la prestación de servicios de salud Integral y especializada con personal altamente calificado, con una cultura organizacional de excelencia, calidad y calidez.

#### **1.2.1.3. Misión.**

Somos un hospital líder en salud, brindamos atención Integral con calidad, equidad con personal sensibilizado y capacitado para satisfacer las necesidades de Salud, respetando su cultura de la población contribuyendo en su desarrollo social de la provincia.

#### **1.2.1.4. Objetivos.**

Llegar a cubrir, en materia de salud, a toda la población de escasos recursos económicos con el seguro integral.

Contribuir a la reducción de la desnutrición crónica y anemia complicadas en menores de cinco años y gestantes.

Mejorar la producción, eficiencia y eficacia de la atención de salud.

#### 1.2.1.5. Valores.

Los valores que rigen en el Hospital de Huanta son:

**Humanidad.** Entendido como el respeto, en todo sentido, hacia la persona como ser humano; tanto a los trabajadores como a los pacientes.

**Disciplina.** El comportamiento de acuerdo a las normas y principios de la institución y el cumplimiento de sus funciones en su puesto de trabajo.

**Consagración.** Identificación del trabajador con la institución y dedicación en trabajo diario.

**Lealtad:** Expresados como la fidelidad y el compromiso de servir al paciente en materia de salud.

**Moral:** El comportamiento conforme a los principios médicos dentro de las actividades de salud.

**Responsabilidad:** Trabajo con compromiso a los servicios que brinda el sector salud.

**Profesionalidad:** Ser conocedor de la profesión y aplicar los conocimientos garantizando una óptima atención al paciente.



### 1.2.1.6. Organización.

#### Organigrama estructural del Hospital de Huanta “Daniel Alcides Carrión”

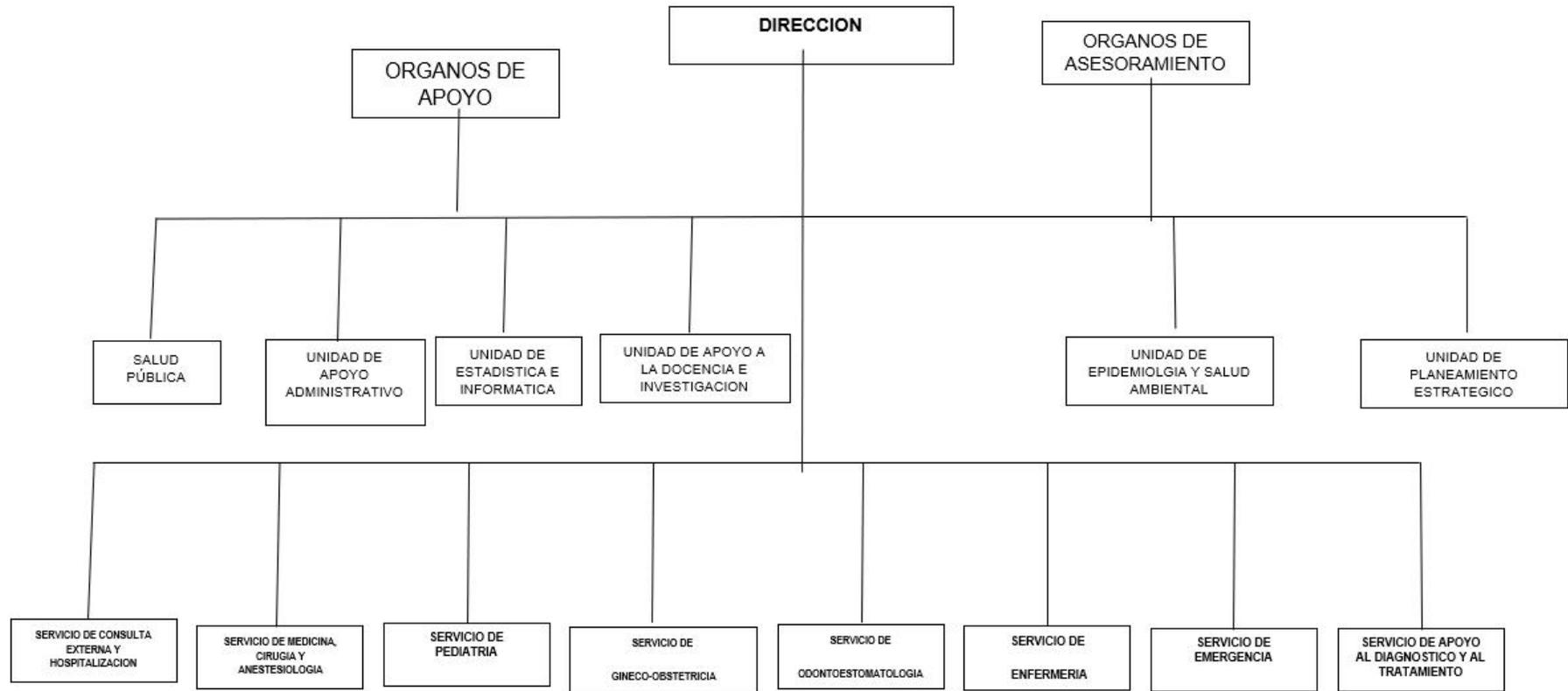


Figura 1. Organigrama del Hospital de Huanta “Daniel Alcides Carrión”

### **1.2.2. Experiencia profesional realizada.**

La práctica profesional se realizó en la unidad de contabilidad, en el área de caja del Hospital de Huanta, ejecutando los procedimientos de una adecuada captación de recursos directos. En esta unidad se realiza todos los procedimientos de recaudación de las diferentes áreas y en gran parte de los 3 servicios básicos del hospital, los cuales son la consulta externa, la emergencia y hospitalización. A continuación, mencionaremos las actividades realizadas dentro de esta unidad.

Se realizó el seguimiento de las boletas originales con que se queda la oficina de caja, de las boletas anuladas o las rebajas realizadas por parte del servicio social. Se preparó los informes de ingresos diarios junto con los reportes. Se realizó el reporte consolidado mensual de los ingresos verificando los servicios que tienen mayor ingreso. Se realizó la caja tabulada de todos los servicios según el voucher de depósito y clasificando según sus cuentas respectivas. Se realizó el manifiesto de caja, la conciliación entre ingresos y gastos por caja chica. Se realizó el arqueo de caja. Se realizó el consolidado e informe de prestaciones según los convenios dados con ESSALUD y FOSFOLI. Se realizó la revisión el sustentos de gastos por caja chica mediante las boletas, coordinar y ejecutar el depósito de los ingresos de fondos en las cuentas corrientes bancarias, en conformidad a las Normas Generales del Sistema de Tesorera y Normas de Control Institucional.

## **Capítulo II. El Problema**

### **2.1. Identificación del problema**

Como desarrollar una propuesta de proceso de control de ingresos de caja, para el Hospital de Huanta. El control interno no es un hecho o circunstancia, sino una serie de acciones que están relacionadas con las actividades de la entidad. Estas acciones se dan en todas las operaciones de la entidad continuamente. El control interno debe ser incorporado a las actividades de la entidad y es más efectivo cuando se lo construye dentro de la estructura organizativa de la entidad y es parte integral de la esencia de la organización. (INTOSAI, 2001).

El sistema de control interno en el Perú, cuya estructura, componentes, elementos y objetivos están regulados por la ley N° 28716 y la normativa técnica es emitido y reglamentado por la contraloría. La contraloría menciona como es el accionar del sistema de control interno; el autocontrol que es la capacidad de evaluar el trabajo y aplicar correcciones que permite mejorar los procesos o acciones; la autorregulación que es la facultad que ejerce toda institución para reglamentar y evaluar los procesos con la finalidad de mejorar y hacer más transparente las acciones; y la autogestión competencia de la entidad para interpretar, coordinar y desarrollar la correcta gestión administrativa.

El estado, mediante la contraloría, dispone y obliga a todas las entidades del sector público a cumplir el sistema de control interno y así prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción; lo cual busca que la gestión pública sea más eficiente y transparente.

Lamentablemente el Hospital de Huanta no se basa a las normas que están establecidas por la contraloría, ni bajo ningún sistema de control como por ejemplo el modelo COSO o el INTOSAI. Si bien es cierto, corresponde a las direcciones de cada entidad la implantación o el reforzamiento; debe señalarse que la responsabilidad de su funcionamiento y mantenimiento le corresponde a toda la organización. Es decir, desde la alta dirección hasta los niveles operativos. Entre sus dependencias administrativas el Hospital de Huanta cuenta con la oficina de Caja, donde no existe un Control Interno ni los procesos como el previo, el simultáneo y el posterior.

Esto explicaría porqué existe las deficiencias en el Área de Caja y en los procesos de recaudar ingresos. Y por qué no tiene un flujo preciso cuando el proceso abarca varias áreas en el sistema de cobro y por consecuencia la débil recaudación de ingresos y la ineficiencia de asegurar sus recursos. Estos procesos no están especificados en las funciones de cada área o no se encuentran adecuadamente asignadas. Por ende, no hay un conocimiento de los fundamentos o lineamientos del control interno, y no se realizan los controles previos, simultáneos y posterior a cada proceso que se realiza en la recaudación de ingresos. En cuanto al personal que se desempeña en las áreas, no se realizan evaluaciones donde pueden diagnosticar si están realizando adecuadamente su trabajo o si tienen conocimiento suficiente de sus funciones. En cuanto a los encargados de la dirección de la entidad no establecen medidas correctivas o no monitorea sus objetivos para no incurrir en los riesgos.

Ante esta situación se expresa una preocupación, más cuando en el informe mensual de ingresos no existe un balance de costo - beneficio de las

intervenciones que se han realizado. Si bien la mayoría de los pacientes son asegurados y tienen atención gratuita; los pacientes particulares que son atendidos deben seguir un proceso de cobro estricto y justificado.

Por lo antes expuesto, en este contexto, se plantea el problema del informe de la siguiente forma ¿cómo desarrollar una propuesta de un proceso de control de ingresos de caja, bajo el informe COSO del Hospital de Huanta, 2018?

## **2.2. Objetivos del informe.**

### **2.2.1. Objetivo general.**

Proponer un proceso de control de ingresos de caja, para el Hospital de Huanta, Ayacucho, 2018.

### **2.2.2. Objetivos específicos.**

Describir el proceso actual del control de ingreso de caja, del Hospital Huanta, Ayacucho, 2018.

Analizar el arqueo de caja, según el sistema de caja del Hospital Huanta, Ayacucho, 2018.

Proponer estrategias considerando el modelo COSO, para mejorar el control de ingresos de caja en el Hospital Huanta, Ayacucho, 2018.

Establecer un proceso de flujo para el control de ingreso de caja, del Hospital Huanta.

## **2.3. Justificación**

El control interno en la actualidad es muy indispensable para toda entidad. Es una de las más importantes herramientas de gestión y actúa como instrumento de eficiencia, con el propósito de brindar seguridad razonable sobre el buen manejo de los recursos de la entidad. Para realizar el presente informe se tiene que tener en cuenta los conocimientos básicos de control interno, que ayudan a identificar la variable principal dentro de la investigación, por lo que se aplicó los aspectos teóricos como el control interno según COSO.

El presente informe de suficiencia se justifica de forma práctica, teniendo los conocimientos fundamentales y las capacidades para poder diagnosticar los problemas, previo los análisis, mediante los procesos, planes, metodologías, normas para poder diagnosticar sus falencias. También el presente informe se desarrolla porque es importante y necesario implementar el control interno para mantener un adecuado control sobre las operaciones, así como solucionar el riesgo inherente y de control revisando y evaluando cualquier fase de las actividades que se lleven a cabo en la entidad. Así se podrá establecer políticas que permita llevar un mejor control de los ingresos de dinero con eficacia, transparencia y el buen uso de los recursos de la entidad.

El informe de suficiencia se justifica de manera metodológica, pues formula y utiliza instrumentos válidos y confiables. Se realiza mediante la exploración de los hechos, analizando el problema de lo general hacia lo particular. Aplicando el método inductivo y deductivo; llegando a la identificación de los problemas que tiene la entidad en la recaudación de dinero.

El Hospital de Apoyo Huanta es un Hospital referencial que depende técnicamente, funcional y normativamente del ministerio de salud y la parte presupuestaria de la Unidad Ejecutora Red de Salud Huanta (UERSAN).

El nivel de complejidad es de un Hospital II. Se realizan operaciones de acuerdo al nivel de complejidad y al tipo de diagnóstico, que pueden ser operaciones programadas o de emergencias. La unidad de caja se encarga de recaudar los ingresos, he aquí la dificultad de poder hacer los cobros a los pacientes ya que cada operación tiene sus propios procedimientos.

#### **2.4. Presuposición filosófica**

El control de ingresos es en proceso que sirve para poder llevar bien los intereses de una entidad y como parte de la entidad es importante basar nuestros juicios en la palabra de Dios para no caer en malos actos. Dentro de ello podemos mencionar que nos dice Deuteronomio 16:19-20: “no torcerás la justicia; no harás acepción de personas, ni tomarás soborno, porque el soborno ciega los ojos del sabio y pervierte las palabras del justo”.

## **Capítulo III. Revisión de la Literatura**

### **3.1. Antecedentes de la investigación**

#### **3.1.1. Antecedentes internacionales**

Valladolid (2013) en su tesis “Evaluación del control interno al departamento de tesorería de la superintendencia de bancos y seguros con corte 2012” presenta como objetivo la “evaluación del control interno al departamento de tesorería de la superintendencia de bancos y seguros con corte 2012”. Esta tesis presenta componentes del control interno ajustados en diferentes grados a los procedimientos institucionales con el fin que obtenga un rendimiento favorable acerca de su información y la administración de los recursos públicos. El trabajo se realizó aplicando una serie de procedimientos en el área de tesorería. El análisis del control interno identificó los puntos flojos permitió dar pautas correctivas. Explica que es adecuado que se tomen medidas a tiempo para que no incidan en la gestión de la institución. Se llegó a la conclusión que el método del control interno es trascendental para todos los sectores puesto que brinda una evidencia razonable de toda su actividad realizada y ejecutada.

Masache (2012) en su tesis “Análisis del nuevo enfoque de evaluación del sistema de control interno en el ilustre Municipio del Cantón Oña, Provincia del Azuay”, tuvo como objetivo analizar el enfoque de evaluación del sistema de control interno. Estuvo orientado a proponer una metodología básica para la identificación de las herramientas fundamentales, como los controles claves que son la base de la evaluación del sistema de control interno mediante el informe COSO. El estudio permitió establecer técnicas para evaluar el

cumplimiento y validar la propuesta en la entidad. El análisis permitió realizar un estudio de los elementos del nuevo enfoque del sistema de control interno con la finalidad de proponer una correcta aplicación en el desarrollo de una auditoría. Los resultados permiten evidenciar que la entidad no ha realizado estudios sobre el control interno, a tal punto que los principales elementos son desconocidos por los responsables de implementarlo y ejecutarlo dentro de la entidad. Los activos fijos especialmente tienen un deficiente control, lo que ocasiona desperdicio y mal uso de los mismos. La unidad de auditoría interna no ha realizado evaluaciones consistentes sobre la gestión institucional por la falta de manuales de procedimientos. El estudio determinó que los servidores no cumplen con las funciones y responsabilidades que han sido encomendadas, y no están cumpliendo las disposiciones legales vigentes. La metodología que aplica hace conocer de forma objetiva los aspectos general y particulares del problema y construir con lógica y racionalidad la propuesta de la metodología de evaluar el sistema de control. En conclusión, se puede afirmar que el sistema de control interno implantado en la institución con la finalidad de salvaguardar los recursos humanos, materiales y financieros. Presenta una serie de falencias y el deficiente control redundando también en la no confiabilidad de la información presentada y no permite tomar decisiones acertadas por parte de los directivos. El análisis del control interno mediante el sistema COSO que se plantea como propuesta alternativa, se basa en la identificación correcta de controles claves, que permitan realizar una evaluación técnica y confiable de los procedimientos de control en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas del municipio con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias institucionales.

Nace así un nuevo método de aplicación y ejecución de control interno donde se brinda una estructura común el cual es documentado con la presentación de la propuesta.

Garrido (2011) en sus tesis “Sistema de control interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de la Universidad de los Andes de Bolivia” hace hincapié al modo de operación del área de caja y la tarea principal de lograr los objetivos designados por el área de manera eficientemente. En lo que se refiere a metodología se aplicó el conocimiento actual del sistema. La investigación del sistema permitió llegar al objetivo general. La propuesta determinara el ajuste del trabajo en el área de caja, sacando trabajos que no trasciendan en los procesos administrativos. Otra importancia a detallar es que el nuevo control creado, ayudará a poder identificar errores con oportunidad con el fin de que el personal de las direcciones tome medidas correctivas. En conclusión, la labor en el Área de Caja es un trabajo fluido que maneja buena cantidad de información y es un punto álgido en la cantidad de tiempo que se maneja en los procesos o actividades. De acuerdo a ello la sistematización del manejo del control interno en el área dirigido ayudará en la disminución de tiempo en el proceso. En conclusión, el nuevo sistema ayudará a la adecuada funcionabilidad del Área de Caja al implementar de forma automatizada el control interno, corrigiendo los procesos que se realizan en el área.

### **3.1.2. Antecedentes nacionales.**

Zarpan (2013) en su tesis “Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca, 2012” tuvo como objetivo analizar el sistema de control

interno del área de abastecimiento de dicha entidad para diagnosticar amenazas perjudiciales, revisando si se cumplen con las normas actuales, dar a conocimiento procesos que apoyen a fortalecer el control interno en el área. La investigación es sumamente importante porque cuando no se cumple con las normas del control interno existen incumplimiento de las metas trazadas, el grado de la insatisfacción que se da en la población que requiere alguna atención. Se diagnosticaron amenazas en el área de abastecimiento dentro de los cuales se tuvieron; en la compra de productos fueron a precios altos, también tuvieron compras que no están de acuerdo a los pedidos del mismo modo productos que han sido vencidos y extraviados. Dentro de recurso humano existe déficit en el desempeño, así mismo se corroboró que dentro de control de riesgo existe falencias donde la entidad no procede frente al riesgo. También se analizó que dentro del planeamiento de las necesidades no es el adecuado por lo que compran productos sin ninguna estimación del precio

Carranza, Céspedes, Yactayo (2016) en su tesis "Implementación del control interno en las operaciones de tesorería en la empresa de servicios SUYELU S.A.C. del distrito cercado de lima en el año 2013" da importancia al evaluar la incidencia del control interno en el área de tesorería, en la investigación que han realizado da a conocer que existen deficiencias que no realizan los controles internos eficientemente para que puedan proteger su economía. Se nota estas deficiencias en la hora que realizan sus operaciones como el giro de cheque o la cancelación a sus proveedores, no tiene un manual de procedimientos por lo que es de suma importancia. Se evidencia en la investigación que por el deficiente control interno en el área existe mala data de la información en los libros bancos y esta ocasiona una mala información para

la toma de decisiones. Por lo mencionado se debe adecuar un manejo de procedimientos, un buen control que pueda proteger sus intereses de la empresa, como también establecer un rol de pagos a sus proveedores. Reconocer al propietario para el pago en el giro de cheques y también establecer un tiempo para la eliminación de cheques anulados o no cobrados.

Chancafe (2016) en sus tesis “Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque” tuvo por objetivo la apreciación del control interno para verificar los errores en las operaciones del área de tesorería en dicha institución como; no conocen los procesos en el área en que se desenvuelven, los archivos de las ingresos y gastos no están adecuadamente guardados. No existe un arqueo de caja, no están delimitado el acceso de las personas ajenas al servicio, no existe un resguardo a las cajas fuertes. Esta investigación utilizo una metodología no experimental, utilizando encuestas para analizar en qué condición se encuentra la entidad. Concluye señalando que se debe evaluar el control interno que maneja la entidad para identificar las deficiencias y poder solucionar las falencias mencionadas con el propósito de mejorar el buen funcionamiento del área de tesorería.

### **3.2. Fundamentos teóricos**

#### **3.2.1. Control Interno.**

Según INTOSAI, una guía para las normas de control interno del sector público, el control interno es “un proceso integral dinámico que se adapta constantemente a los cambios que enfrenta la organización. La gerencia y el personal de todo nivel tienen que estar involucrados en este proceso para

enfrentarse a los riesgos y para dar seguridad razonable del logro de la misión de la institución y de los objetivos generales”.

Por lo tanto, el control Interno es una serie de pasos que se ejecutan en cualquier grado, tanto en los niveles altos como en los niveles bajos, con el objetivo de diagnosticar las tareas específicas en cada operación realizada. Se puede decir que el control interno es un mecanismo que apoya a la institución a mejorar el cumplimiento en sus funciones.

El control Interno se basa en cinco componentes, relacionados entre sí, los cuales son: ambientes de control, evaluación de riesgos, actividades de control Información y comunicación, y supervisión.

### **Ambientes de Control**

Según el Control interno y el Marco Integrado del resumen ejecutivo del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission nos dice que “el ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Es, fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados”.

El ambiente de control prácticamente es el entorno que las personas se desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades es más que nada el tema de la formación de las personas que trabajan en la entidad,

incluye la integridad, los valores éticos morales el ambiente de control es básico frente a los demás componentes.

Las altas jefaturas son fundamentales para la asignación de trabajadores disciplinados con valores para llevar las funciones actividades y esta a su vez hagan incidencia a los demás trabajadores para su mejor desenvolvimiento profesional.

### **Evaluación de riesgos**

Según el control interno del marco integrado del resumen ejecutivo del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission nos dice que “el control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad”.

La organización o las entidades como un ente del estado y si habla de institución pública deben conocer todos sus riesgos tanto internos como externos que tienen un vínculo directamente con la entidad y que puedan afectar a sus objetivos principales.

La evaluación de riesgos ayuda a la entidad a considerar un amplio de eventos potenciales que puedan dañar a la institución, las direcciones evalúan estos acontecimientos para tomar medidas correctivas y oportunas y los mecanismos para prever, identificar y administrar, los cambios deben ser

orientados hacia el futuro de manera de anticipar a los problemas significativos que puedan aparecer con el correr de los tiempos.

### **Actividades de control**

Según el control interno del marco integrado del resumen ejecutivo del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission nos dice que “las actividades de control son las normas, reglas de qué debe hacerse y procedimientos de control que se realizan en el entorno de las organizaciones con el fin de asegurar que se cumplen todas las operaciones y tareas que establece la Dirección superior dispuestas de tal forma que tiendan a la prevención y neutralización de los riesgos”.

Las actividades de control tienen a su funcionamiento a toda la organización de la entidad y a todos los niveles y en cada una de las etapas de gestión, los que tienen a su cargo la responsabilidad es preciso que conozcan detalladamente cuales son las que les competen y debiéndose para ello explicar claramente tales funciones, mediante políticas y procedimientos que aseguran que se tomen las medidas necesarias. Es necesario detallar la importancia de contar con buenos controles de las tecnologías de información que es una medida correctiva fundamental en la gestión.

### **Información y comunicación**

Según el control interno del marco integrado del resumen ejecutivo del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission nos dice que “así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben

manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos. La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones”.

La entidad debe manejar una cantidad de información, la información relevante debe ser obtenido, tratado, y emitido para que llegue oportunamente a todos las áreas para que puedan cumplir sus responsabilidades, los sistemas de información permiten reconocer, recoger, tratar y difundir datos principales a los hechos o actividades internas y externas.

### **Supervisión**

Según el control interno del marco integrado del resumen ejecutivo del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission nos dice que “los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Para lograr esto se llevan a cabo actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continua se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y control, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones”.

Es de tarea por parte de la dirección la existencia de una estructura de control interno idóneo y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, en algunas entidades no tienen desarrollado o en algunos es débil su eficacia las causas

pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar.

El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

### **3.2.2. Control Gubernamental**

El control gubernamental nos da la importancia de la supervisión y verificación de los procesos y el desenlace final de la administración pública. Con el fin de salvaguardar los recursos y bienes, dentro de ello también cumpliendo las normas lineamientos del estado que piden planes, medidas al entorno de la entidad. Dentro del control gubernamental existen dos controles la interna y la externa.

La interna son las acciones que se realizan al entorno de la entidad y la externa lo que realiza la contraloría u otro órgano del sistema nacional de control.

#### ***Control previo***

Las acciones que se realiza antes de la ejecución de las operaciones, para que no incurra en alguna falta para que contribuya al correcto ejercicio de la función pública.

#### ***Control simultaneo***

Las actividades que se están ejecutando dentro de la entidad el control simultáneo evalúa el desarrollo en curso revisando analizando los documentos con que se trabajan.

### ***Control posterior***

Se desarrolla cuando termina la ejecución de la operación con una serie de técnicas, métodos, y herramientas de control y la administración para el cumplimiento de sus objetivos.

### ***Control Interno modelo COSO***

Según Auditoría interna de la nación, las normas generales de control interno (Marzo 2007) nos dice que “El control interno es un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de estas categorías, eficacia y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad de la información financiera, Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables”. Cuando hablamos de eficacia es una medida normativa para el logro de los resultados esta va en función de mis objetivos a los que quiero llegar y la eficiencia la misma medida, pero utilizando los recursos que tiene la entidad con esta se intenta utilizar los medios, métodos o una serie de procedimientos las que sean las más adecuadas para que puedan asegurar el resultado adecuado. La información financiera es el documento que la dirección o la administración toda entidad emite para que puedan conocer la situación actual de la entidad y el control interno mediante sus políticas y procedimientos da la seguridad de que el documento confiable. En toda entidad sea pública o privada se rigen a normas reglamentos que tiene la entidad y estas se deben respetar y cumplir para el trabajo ético en todos niveles de trabajo. El control interno no se puede realizar de manera eventual es un proceso que se debe hacer permanente y realizado por la dirección y todos los trabajadores.

## **Procesos**

Según Maldonado en su libro “Gestión de procesos de la Universidad de Malaga,2011”, define el proceso como “un conjunto de actividades organizadas para conseguir un fin, desde la producción de un objeto o prestación de un servicio hasta la realización de cualquier actividad interna. También se podría decir conjunto de actividades interrelacionados entre sí que a partir de una o varias entradas de materiales o información, dan lugar a una o varias salidas también de materiales o información con valor añadido.”

Los procesos deben ser realizados de acuerdo al funcionamiento que tiene la Oficina de Caja de cada institución. Desde el ingreso del paciente hasta la salida, pasando por una serie de actividades propios de cada área.

## Capítulo IV. Marco metodológico

### 4.1. Método para el abordaje de la experiencia

El presente informe de suficiencia se encuentra establecido dentro del enfoque cuantitativo y corresponde al diseño descriptivo.

### 4.2. Lugar de ejecución y temporalidad

El informe se realizó en el ámbito de la provincia de Huanta en la institución Pública Hospital de Huanta en el año 2018.

### 4.3. Población

La población asignada para el presente informe está constituida por todas las personas que laboran en el Área de Caja del Hospital Huanta.

°	Apellidos y nombres	Profesión	Tipo de contrato
	Rojas Romero Edwin	Tec. Informático	Nombrado
	Carrasco Rojas Fredy	Tec. Informático	Contratado
	Hernando Aponte Raúl	Artesano	Nombrado
	Castro Cueto, Austragilda	Tec. Administrativo	Nombrado
	Robles Lujan Jaime	Artesano	Contratado
	Vítor Valladolid María	Artesano	Contratado
	Bustios Yupanqui Catalina	Artesano	nombrada
	Paco Mendoza Fabián	Tec. Administrativo	nombrado
	Marca Escobar Wili	Tec. Administrativo	contratado

0	Parianzulca Noa Norma	Artesano	Contratado
---	-----------------------	----------	------------

*Cuadro 1.* Personal que labora en el Área de Caja.

#### **4.4. Muestra**

La muestra está comprendida por 10 profesionales administrativos que laboran en el Área de Caja. Es una muestra no probabilística intencional.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.5.1. Procedimientos técnicos de recolección de datos**

Observación directa como técnica nos permite observar el fenómeno, materia del informe a realizar los cuales son los procesos de la recaudación. Para el procedimiento de recolección de datos del presente informe se utilizó la técnica de la observación directa y el análisis minucioso de los documentos fuentes que generan los procesos de recaudación de ingresos a sí mismo el análisis del trámite que sigue los pacientes de un servicio a otro servicio para su atención.

#### 4.6. Operacionalización de la temática abordada

Titulo	Objetivo	Objetivos específico	Metodología	Conclusiones	Resultados
Propuesta de un proceso de control de ingreso de caja, para el hospital de Huanta Ayacucho, 018.	Propuesta de un proceso de control de ingreso de caja, para el Hospital de Huanta Ayacucho 2018	<p>Describir el proceso actual del control de ingreso de caja, del Hospital Huanta, Ayacucho 2018.</p> <p>Analizar el arqueo de caja, según el sistema de caja del Hospital Huanta, Ayacucho, 2018.</p> <p>Proponer estrategias considerando el modelo COSO, para mejorar el control de ingresos de caja en el Hospital Huanta, 2018</p> <p>Establecer un proceso de flujo para el control de ingreso de caja, del Hospital Huanta, Ayacucho 2018.</p>	Enmarcado al marco metodológico descriptivo.	<p>El hospital tiene establecidos procesos de atención para los pacientes frente a los servicios asistenciales y administrativos.</p> <p>En las tablas de resumen de la partida de cirugías mayores hace falta un control de los procesos de recaudación.</p> <p>Los procesos de control de ingresos de caja para la propuesta están marcados a los análisis realizados en los 3 niveles de atención y bajo</p>	<p>Al describir el proceso de control de ingreso de caja se ve el funcionamiento actual del Hospital en sus 3 niveles de atención relacionados con la oficina de caja.</p> <p>Establecer procedimientos de recaudación en relación a los documentos fuentes que se generan en el servicio.</p> <p>En la propuesta se establece las medidas correctivas que se debe tomar frente a las dificultades encontradas.</p> <p>Los procesos de recaudación del servicio de caja serán claros.</p>

				el informe COSO.	
--	--	--	--	------------------	--

*Cuadro*

2.

Cuadro

de

operacionalización

de

la

variable.

#### **4.7. Desarrollo de la temática abordada.**

Desde que laboré en el Área de Caja identifiqué una serie de falencias en el proceso de recaudación de ingresos los que son ocasionados por la falta de procesos de control de en caja. El Hospital tiene un deficiente procedimiento en la recaudación de ingresos por varios factores como hemos mencionado en la problematización, como la no verificación los documentos fuentes para el cobro, no se realizan los arqueos de caja, los documentos de gestión no están actualizados o no se han implementado. Adicionalmente no tienen un flujo preciso para la recaudación de dinero, no existe restricción en el ingreso de personas ajenas al área de caja, las funciones para cada área no se encuentran asignadas adecuadamente. Viendo estos problemas se propone una propuesta de un proceso de control de ingreso de caja bajo el informe COSO del Hospital de Huanta, que permita un correcto funcionamiento del área, minimice los riesgos y pueda ayudar al mejoramiento y optimización de los procedimientos de recaudación. Un sistema de control interno que permita la protección de los bienes de la entidad.

## **Capítulo V. Resultados**

### **5.1 Proceso actual del control de ingreso de caja del Hospital Huanta**

En el Hospital de Huanta existen tres tipos básicos de atención al paciente: consulta externa, hospitalización y emergencia. Estos tres servicios se relacionan con los servicios de apoyo, como laboratorio, rayos x, ecografías, farmacia, centro quirúrgico y cada uno de ellos tienen un centro de costo.

#### ***Consulta externa***

Todo paciente que desee ser atendido en el hospital tiene que tener un historial clínico. En caso el paciente no tenga historial clínico, tendrá que realizar un pago en caja para su apertura.

Los pacientes que ingresan por consulta externa y que son particulares realizan sus pagos por la atención en el servicio de caja. Si el médico o profesional de la salud requiere de una atención adicional como el uso de laboratorio o rayos x, entrega al paciente una orden y con esa orden paga en caja y recibe su respectiva atención.

#### ***Emergencia***

Los pacientes que ingresan bajo esta modalidad son registrados en la base de datos y por ende tienen su historia clínica. En el servicio de emergencia se desarrolla un filtro de pacientes para separarlos en dos tipos de atención: las urgencias y las emergencias. Cuando los pacientes particulares son de urgencia solo pagan por la atención en el servicio de caja y reciben su alta; si los pacientes son de emergencia de acuerdo a su diagnóstico son derivados al servicio de hospitalización, servicio de observación o son referidos al hospital

regional. Estas atenciones requieren que los servicios de apoyo al diagnóstico como laboratorio, rayos x, ecografías, centro quirúrgico y farmacia contabilicen los materiales utilizados; y se hace el cobro correspondiente en servicio de caja.

### ***Hospitalización***

A este servicio acceden pacientes en situación de emergencia, por ende, que han sido ingresados por el servicio de emergencia. El paciente hospitalizado necesariamente requiere de los servicios de apoyo de diagnóstico además de la sala de operaciones de acuerdo a dicho diagnóstico. Los pacientes reciben la facturación luego de ser dados de alta y de acuerdo a su historia clínica.

#### **5.1.1. Descripción del pago por servicios de atención**

De acuerdo al proceso actual de control de ingresos, se realiza la descripción de los tres procesos donde se ejecuta el cobro de servicios básicos de atención al paciente.

### ***Consulta externa***

Este servicio no presenta problemas de procesos de cobro, debido que están identificados las actividades que se realizan; tales como la consulta realizada, los servicios de apoyo al diagnóstico o los que el médico indique.

El único problema que existe es en el duplicado de número de las historias clínicas, como ya mencionamos, para la atención es requisito contar con la historia clínica y hay pacientes que no traen el número de historia y por esta razón se pide al paciente que realice un pago en caja por el duplicado. Con el

recibo adquirido el paciente va a la ventanilla de admisión con el fin que le dé la copia del número de la historia clínica, revisando el sistema donde se encuentran la base de datos de los pacientes. Este procedimiento no siempre lo realiza el personal de admisión, sino que también el personal de caja realiza la actividad. Aquí está el problema, no puede hacer la actividad y al mismo tiempo hacer el cobro, se puede prestar para efectos de fraude o robo, el personal de caja solo se tiene que dedicar al cobro de cualquier procedimiento realizado de acuerdo a su MOF donde están establecidos sus funciones.

### ***Emergencia***

En el servicio de Emergencia el problema más recurrente se presenta en cuanto a la recaudación de ingresos en caja. Es en los ambientes de funcionamiento de caja. El servicio de emergencia es una unidad crítica en cuanto a la atención a los pacientes ya que ingresan pacientes para una atención inmediata y no existe un seguimiento a los pacientes particulares para su debido cobro. Muchos pacientes se retiran sin pagar la atención recibida debido que los ambientes de caja no están ubicados estratégicamente. El servicio de emergencia se encuentra ubicado en la entrada de la calle principal mientras la oficina de caja está a la mitad de todo el ambiente del Hospital. Existe un recorrido largo entre el servicio de emergencia y la oficina de caja. En el trance del tránsito de oficinas se pierde recaudación de ingresos por parte de los pacientes particulares.

El otro problema en la recaudación de ingreso del servicio de emergencia es en cuanto al funcionamiento de la oficina de caja. La oficina de caja funciona en los horarios de 7:00 am hasta 7:00 pm; y no las 24 horas del día. El servicio

de emergencia funciona las 24 horas y por ende la oficina de caja también debe funcionar las 24 horas, pero no se ejecuta así. Actualmente el cobro que viene realizando por las noches se encarga el servicio de farmacia y lo hace con boletas manuales y no por sistema. Cuando se realiza el cobro por sistema los precios de cada procedimiento o insumos son exactos, porque los precios están reflejados en el sistema mientras que si lo realizan manualmente hay omisión de algunos precios y afectan en la recaudación de ingresos para el Hospital de Huanta.

### ***Hospitalización***

Los pacientes que ingresan a este servicio son pacientes que se quedan hospitalizados por más de un día y que requieren de los servicios de apoyo al diagnóstico o la sala de intervenciones quirúrgicas, los pacientes particulares son cobrados una vez que salgan de alta. El problema en este servicio radica en el cobro inadecuado por parte de los cajeros, por motivos de mala lectura que realizan al historial clínico en cuanto a los procedimientos que se realiza en las operaciones mayores. En toda operación mayor se realiza una serie de procedimientos donde entran los servicios de laboratorio, rayo x, ecografías, farmacia, sala de operaciones, todas estas actividades se encuentran registradas en las historias clínicas. El trabajo que realiza el cajero es revisar las historias clínicas y ver los procedimientos que se realizó en dicha operación y de acuerdo a ello transcribe al sistema los procedimientos realizados y los insumos utilizados para ver el costo total de la operación y el cobro respectivo.

Muchas veces no se realiza el cobro adecuado por diferentes motivos. La principal causa es que ponen a la oficina de caja a un personal que desconoce

los procesos que se realiza. El feje de recursos humanos no selecciona bien o no selecciona de acuerdo al perfil para que se pueda desenvolver en el trabajo. No existe un flujo adecuado o la descripción específica de que procedimientos se realiza en cada operación mayor, para que así se facilite el cajero en efectuar el cobro respectivo.

### 5.1.2. Flujo del proceso de cobro y pago en caja

En la figura 2 se observa el flujo del proceso de cobro de consulta externa. La deficiencia que existe es que la entrega de las historias clínicas una vez pagada lo debe hacer la oficina de admisión y no el servicio de caja.

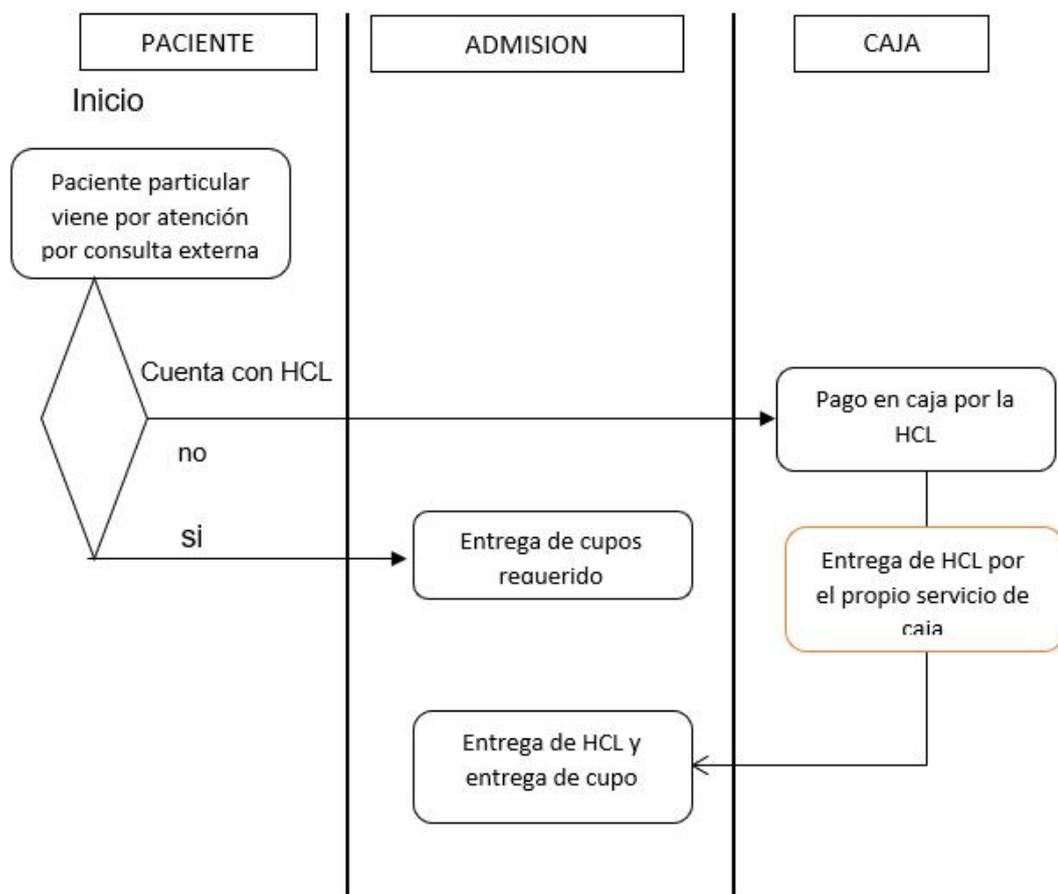


Figura 2. Flujo de cobro y pago en el Servicio de Consulta Externa

En la figura 3 se observa el flujo de proceso de cobro en el Servicio de Emergencia. Las deficiencias observadas son en los turnos de la noche; el servicio de caja no efectúa el turno de las noches, por lo que el servicio de farmacia hace el cobro de pacientes atendidos con boletas manuales y no por sistema. Esta es una deficiencia que se debe corregir de manera urgente.

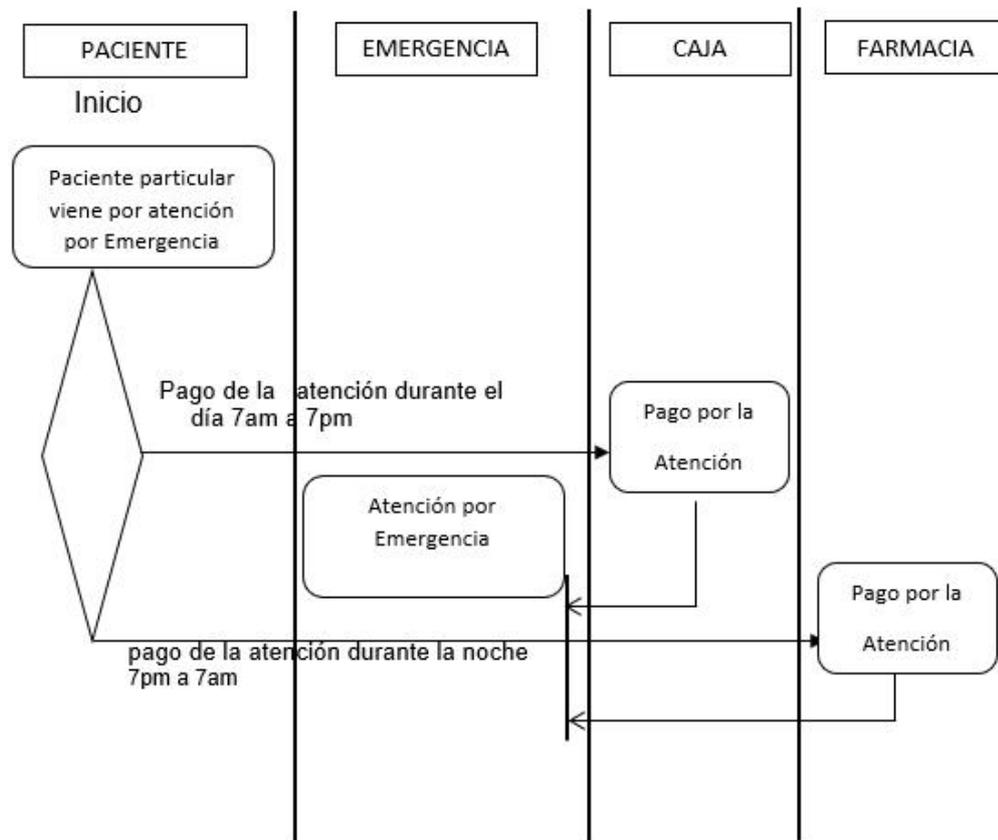


Figura 3. Flujo de cobro y pago en el Servicio de Emergencia.

En la figura 4 el proceso de cobro y pago en el servicio de Hospitalización son deficientes en el proceso actual de cobro en los pacientes que salieron de alta; y que necesitaron algún servicio de apoyo al diagnóstico en los servicios intermedios.

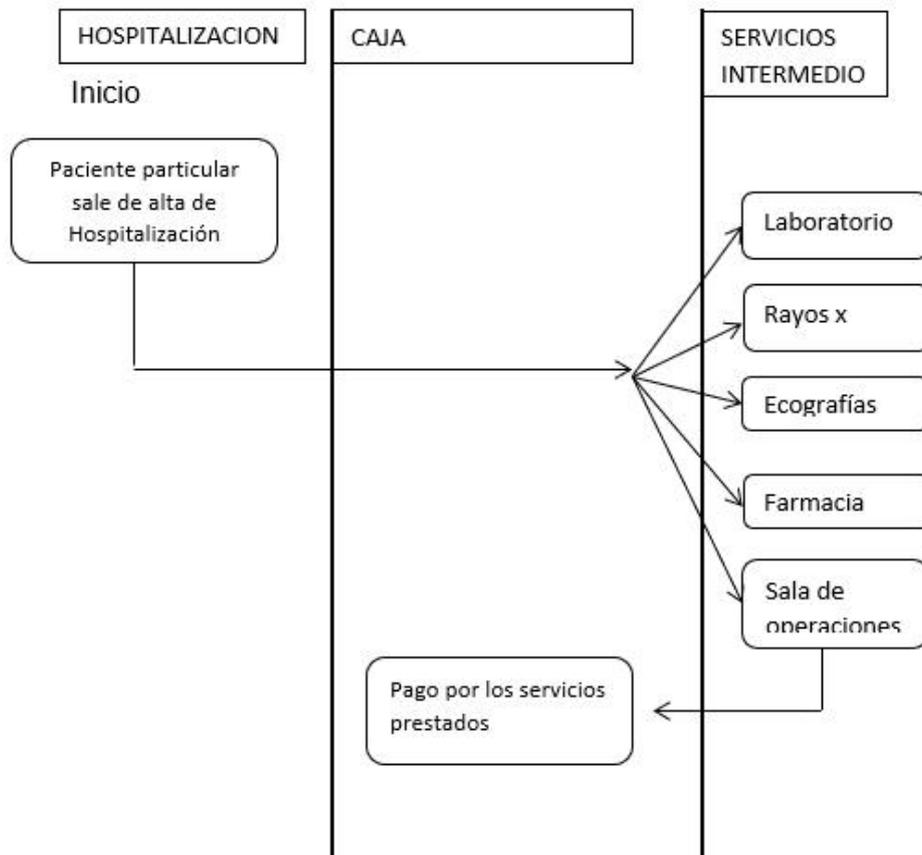


Figura 4. Flujo de cobro y pago en el servicio de Hospitalización.

## 5.2. Arqueo de caja, según el sistema de caja

En la figura 5 observamos un manifiesto de caja donde se encuentra el resumen por cada partida de ingresos del Hospital de Huanta, que corresponde al mes de mayo, donde analizaremos con el tercer cuadro de manifiesto de caja que corresponde al mes de julio.

**MANIFIESTO DE CAJA**  
**CORRESPONDIENTE AL MES DE MAYO 2018**  
**HOSPITAL DE APOYO HUANTA**  
**UNIDAD DE CONTABILIDAD Y TESORERIA-CAJA**



I N G R E S O S		E G R E S O S	
<b>SALDO MES ANTERIOR</b>	<b>20,465.00</b>		
1.3.2.4.1 DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD	2,949.80	23.11.11 Alimentos y Bebidas para Consumo	835.00
13.2.4.11 Tasas de salud		23.15.12 PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	
13.2.4.12 Autorizacion Inspeccion y Control Sanitario	580.00	23.22.44 Servicio de Impresión, Encuadernación	
13.2.4.14 Certificados	660.00	23.27.11.99 Servicios Diversos	1,165.00
13.2.4.15 Pases Sanitarios		23.28.11 Contrato Administrativo de Servicios -CAS	
13.2.4.16 Carnets y/o Tarjetas de Atencion	1,534.80	23.199.199 otros bienes	
13.2.10.199 Otros Derechos Administrativos de Salud	175.00	23.13.12 GASES-PROPANO	
1.3.2.10 OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS	150.00	23.21.21 Pasajes y Gastos de Transporte	
1.3.2.10.1 OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS	150.00	23.24.13 SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	
13.2.10.11 Formularios	150.00	23.15.41 ELECTRICIDAD, LUMINACION Y ELECTRONICA	
13.2.10.14 Legalizacion de Documentos		26.32.21 MAQUINAS Y EQUIPOS (MAQUINA DE COSER)	
13.2.10.15 Certificaciones Diversas			
13.2.10.10 Inspeccion y control sanitario			
13.2.10.199 Otros Derechos Administrativos			
1.3.3.4. SERVICIOS DE SALUD	8,732.00		
1.3.3.4.1 SERVICIOS MEDICOS ASISTENCIALES	8,732.00		
13.3.4.11 Atencion Medica	1,271.00		
13.3.4.12 Atencion Dental	971.00		
Atencion Psicologica, psiquiatrica	373.00		
13.3.4.14 Servicio de Emergencia	1,617.00		
cirugia	2,809.00		
Hospitalizacion	1,273.00		
Servicio de Topico	418.00		
1.3.3.4.2. EXAM LABORAT Y AYUDA AL DIAGN	7,661.00		
18.1099 OTROS			
13.3.4.2.2 Exámenes de Laboratorio	4,768.00		
13.3.4.2.4 Electrocardiograma	425.00		
13.3.4.2.99 Diagnosticos por imágenes	2,468.00		
1.3.3.4.3. OTROS SERVICIOS DE SALUD.	489.00		
13.3.4.3.2 Vacunas			
13.3.4.3.99 Otros Servicios de Salud	489.00		
15.111 OTROS INTERESES			
15.1111 Otros Intereses			
15.5.14 OTROS INGRESOS DIVERSOS	0.00		
15.5.14.99 Otros Ingresos Diversos			
13.16.12 Venta de Medicamentos -Farmacia			
<b>SUB TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>19,981.80</b>	<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>2,000.00</b>
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>40,446.80</b>	<b>Saldo para el Mes Sigui</b>	<b>38,446.80</b>

Figura 5. Manifiesto de caja.

Fuente: Área de Contabilidad del Hospital Huanta

En la figura 6 se muestra el cuadro de exoneraciones donde se encuentra los montos totales de pago. Las exoneraciones de pago de pacientes que no pueden pagar de una determinada partida del mes de mayo y julio del Hospital de Huanta.

Resumen x Partidas

FILTROS: F.Movimiento: (01/05/2018 00:01 al 31/05/2018 23:59)

Usuario: fredy

PC: YARC-PC

Código	Descripción	Anulaciones	Exoneraciones	Cancelados	T.Generado
133415	Cirugia	0.00	150.00	2,809.00	2,959.00
133416	Hospitalización	0.00	100.00	1,273.00	1,273.00
		0.00	250.00	4,082.00	4,232.00

Resumen x Partidas

FILTROS: F.Movimiento: (01/07/2018 00:01 al 31/07/2018 23:59)

Usuario: fredy

PC: YARC-PC

Código	Descripción	Anulaciones	Exoneraciones	Cancelados	T.Generado
133415	Cirugia	0.00	253.00	3,225.00	3,478.00
133416	Hospitalización	0.00	186.00	1,562.00	1,748.00
		0.00	439.00	4,787.00	5,226.00

Figura 6. Cuadro de exoneraciones.

Fuente: Área de Contabilidad del Hospital Huanta

En la figura 7 se muestra el manifiesto de caja del resumen de ingresos por cada partida del Hospital Huanta del mes de Julio.

**MANIFIESTO DE CAJA**  
**CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO 2018**  
**HOSPITAL DE APOYO HUANTA**  
**UNIDAD DE CONTABILIDAD Y TESORERIA-CAJA**

<b>I N G R E S O S</b>		<b>E G R E S O S</b>	
<b>SALDO MES ANTERIOR</b>	<b>19,789.40</b>		
<b>1.3.2.4.1 DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD</b>	<b>3,050.20</b>	23.11.11 Alimentos y Bebidas para Cons	640.00
13.2.4.11 Tasas de salud		23.15.12 PAPELERIA EN GENERAL, UTILES	
13.2.4.12 Autorisacion Inspeccion y Control Sanitario	495.00	Y MATERIALES DE OFICINA	
13.2.4.14 Certificados	715.00	23.22.44 Servicio de Impresión, Encuadernación	
13.2.4.15 Pases Sanitarios		23.27.11.99 Servicios Diversos	1,360.00
13.2.4.16 Carnets y/o Tarjetas de Atencion	1,665.20	23.28.11 Contrato Administrativo de Servicios -CAS	
13.2.10.199 Otros Derechos Administrativos de Salud	175.00	23.199.199 otros bienes	
<b>1.3.2.10 OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>180.00</b>	23.13.12 GASES-PROPANO	
<b>1.3.2.10.1 OTROS DERECHOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>180.00</b>	23.21.21 Pasajes y Gastos de Transporte	
13.2.10.11 Formularios	180.00	23.24.13 SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	
13.2.10.14 Legalizacion de Documentos		23.15.41 ELECTRICIDAD, ILUMINACION Y ELECTRONICA	
13.2.10.15 Certificaciones Diversas		26.32.21 MAQUINAS Y EQUIPOS (MAQUINA DE COSER)	
13.2.10.110 Inspeccion y control sanitario			
13.2.10.199 Otros Derechos Administrativos			
<b>1.3.3.4. SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>9,995.00</b>		
<b>1.3.3.4.1 SERVICIOS MEDICOS ASISTENCIALES</b>	<b>9,995.00</b>		
13.3.4.11 Atencion Medica	1,324.00		
13.3.4.12 Atencion Dental	1,245.00		
Atencion Psicologica, psiquiatrica	421.00		
13.3.4.14 Servicio de Emergencia	1,892.00		
cirugia	3,225.00		
Hospitalizacion	1,562.00		
Servicio de Topico	326.00		
<b>1.3.3.4.2. EXAM LABORAT Y AYUDA AL DIAGN</b>	<b>7,613.00</b>		
18.1099 OTROS			
13.3.4.2.2 Exámenes de Laboratorio	4,623.00		
13.3.4.2.4 Electrocardiograma	678.00		
13.3.4.2.99 Diagnosticos por imágenes	2,312.00		
<b>1.3.3.4.3. OTROS SERVICIOS DE SALUD.</b>	<b>473.00</b>		
13.3.4.3.2 Vacunas			
13.3.4.3.99 Otros Servicios de Salud	473.00		
<b>15.1.11 OTROS INTERESES</b>			
15.1.11.1 Otros Intereses			
<b>15.5.14 OTROS INGRESOS DIVERSOS</b>	<b>0.00</b>		
15.5.14.99 Otros Ingresos Diversos			
13.16.12 <b>Venta de Medicamentos-Farmacia</b>			
<b>SUB TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>21,311.20</b>	<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>2,000.00</b>
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>41,100.60</b>	<b>Saldo para el Mes Sigui</b>	<b>39,100.60</b>

Figura 7. Manifiesto de caja.

Fuente: Área de Contabilidad del Hospital Huanta

A continuación, analizaremos las dos partidas específicas del mes de mayo y julio. Como vemos en la figura 6 del mes de mayo, las dos partidas son de cirugía y hospitalización. En el mes de mayo se tuvo 7 pacientes particulares que entraron por cirugía mayor, 2 cesáreas, 3 apendicitis, 1 Hernia, 1 colecistitis, de los cuales se recaudaron un monto total de S/. 2,809 nuevos soles en cirugía mayor y en hospitalización S/. 1,273, de los cuales se tuvo una exoneración de S/. 253 en cirugía y S/. 100 en hospitalización según la figura 6 del mes de julio. Las partidas de cirugía ascendieron el monto de S/. 3,225 y hospitalización S/. 1,562. Teniendo la misma cantidad de pacientes ingresados en cirugía mayor del mes de mayo solo haciendo la diferencia de 2 pacientes con diagnóstico de Hernia y 2 apendicitis y que el monto solo puede variar de S/. 100 más por una cirugía de hernia. Cuando hacemos la comparación del mes de mayo y julio hay una variante de S/. 416 soles, haciendo el descuento de S/. 100 llegaría al monto S/. 316. Siendo la misma cantidad de pacientes operados en cirugía mayor en los dos meses, de acuerdo a estas incoherencias en los montos que no dan a razón por que la diferencia, se hace el trabajo del informe para poder corregir las falencias en el proceso de recaudación de ingresos en caja. En cuanto a la partida de Hospitalización los montos recaudados si pueden variar esta son debido a que los pacientes pueden quedarse hospitalizados unos dos o tres días más.

En la figura 8 se muestra el arqueo de caja que se realizó del mes de mayo no se tuvo ningún inconveniente, el saldo anterior junto con el monto del mes de mayo y los egresos por caja chica coinciden con los saldos en efectivo.



recaudación de ingresos y lograr la eficiencia y la eficacia y proporcionar una seguridad razonable y el logro de los objetivos.

### ***Consulta externa***

En el análisis respectivo de como la oficina de caja realiza las funciones de de admisión con respecto a los duplicados de historias clínicas y al mismo tiempo hacer el cobro de dicha actividad, es de necesario estudio. Para esta situación se debe realizar un análisis en base al manual de organizaciones y funciones; donde se describe las actividades que realiza la oficina de caja. Claramente específica y menciona que todo cajero no puede realizar una actividad que realiza las demás oficinas administrativas, y sólo respecto al cobro del dinero de cualquier procedimiento. La oficina de recursos humanos tiene que ver mucho para que puedan cumplir específicamente sus funciones y hacerles llegar la normativa o su manual de funciones y basarse solo a ellas. Dentro de esta actividad también debemos señalar la utilización del sistema. Existe un sistema llamado Sisgalenplus donde se encuentran todos los módulos que cuenta el hospital dentro de ella está el módulo de caja donde tienen acceso los cajeros. Pero también hay usuarios que cuentan con acceso a otros módulos aparte de caja y donde aprovechan para ingresar al módulo de admisión y realizar una indebida operación. Se sugiere comunicar al responsable del servidor del sistema y pedirle que bloquee el acceso a otros módulos y que solamente ingreso al módulo que les corresponda.

Si hablamos bajo el informe COSO se está relacionando con el primer componente ambientes de control, el ambiente de control tiene sub elementos como: integralidad y valores éticos, competencia profesional, estructura y plan

organizacional, filosofía y estilo de la dirección, políticas y prácticas de los RR.HH.

### ***Emergencia***

En el Servicio de Emergencia, el análisis respectivo el problema principal son los ambientes de funcionamientos de caja y el horario de atención de caja. El problema se relaciona con el informe COSO dentro de sus componentes de ambientes de control. Existe la estructura y plan organizacional donde la entidad debe organizar de acuerdo a su nivel todos sus procesos. Con respecto a ello se debe tomar acciones, uno de ellos es que se debe de trasladar la oficina de caja a los ambientes administrativos que cuentan con el servicio de emergencia para que haya un flujo adecuado entre paciente particular atendido y la oficina de caja y de esta manera solucionar con respecto a la recaudación de ingresos. El siguiente problema expresa la necesidad de trabajar junto con recursos humanos para sincerar en todos los servicios administrativos con cuántos trabajadores cuenta la institución; para así resumir procesos en alguna oficina y poder recuperar personal y si no es el caso revisar el presupuesto que cuenta el Hospital. Contratar dos personales de acuerdo al perfil que requiere la oficina y poder aperturar el funcionamiento de caja por las noches cabe señalar que los trabajadores que hacen guardia nocturna de acuerdo a la norma de control de asistencia tienen uno o dos días libres según rol programado.

### ***Hospitalización***

En el servicio de Hospitalización el problema radica en el tema de personal. De igual manera se vincula con el informe COSO el componente ambiente de control en el elemento políticas y prácticas de los recursos humanos.

La entidad mediante la oficina de recursos humanos tiene que establecer procedimientos en la hora de contratar o hacer rotación de personal administrativo evaluando de acuerdo a su perfil, así mismo a cada personal rotado o contratado se debe capacitar minuciosamente. Capacitar en la documentación de las historias clínicas para que puedan leer e interpretar correctamente los procedimientos que se realizan en las operaciones mayores junto con los servicios de apoyo al diagnóstico que se realizan.

Establecer un conjunto de procedimientos resumidos de las operaciones mayores realizadas. El hospital de Huanta es un establecimiento categorizado en el nivel II, donde se realiza más de 30 operaciones mayores. Todas las operaciones tienen el 50 % de procedimientos iguales, más los demás varían de acuerdo al tipo de operación y por ende los precios de los procedimientos. A continuación se presenta un sólo ejemplo de una operación mayor:

<b>Apéndicectomia</b>			
<b>o</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Tipo de procedimiento</b>	<b>Precios</b>
	Sala mayor	-	Precio único
	Cama	Número de días cama utilizado	Precio por cada día
	Anestesiología	Tipos de anestesiología	Precios variantes
	Medicamentos	Tipos de medicamentos insumos	Precios variantes
	laboratorio	Tipos de exámenes de laboratorio	Precios variantes
	Riesgo quirúrgico	-	Precio único
	Emergencia	-	Precio único
	Rayos x	Tipos de placas	Por cada placa

	Ecografías	Tipos de ecografías	Precio por ecografía
0	Intervenciones	Suturas curaciones	Precios variantes

*Cuadro 3.* Ejemplificación de operación mayor y sus procedimientos.

Este es un esquema de procedimientos de un solo tipo de operación mayor. Se debe reunir con el jefe de la oficina de caja para determinar y describir los procedimientos de los más de 30 tipos de operaciones mayores, para que se facilite en la hora de hacer cobros por parte de los cajeros.

#### **5.4. Proceso de flujo para mejorar el control de ingreso de caja**

En la figura 9 se muestra el flujo del proceso de cobro de consulta externa. La actividad de entrega de las historias clínicas solo se debe realizar el servicio de admisión y no el servicio de caja. La actividad es netamente del servicio de admisión realizar las aperturas de las historias clínicas; una vez que se haya pagado el derecho por apertura, obtener el recibo de pago generado.

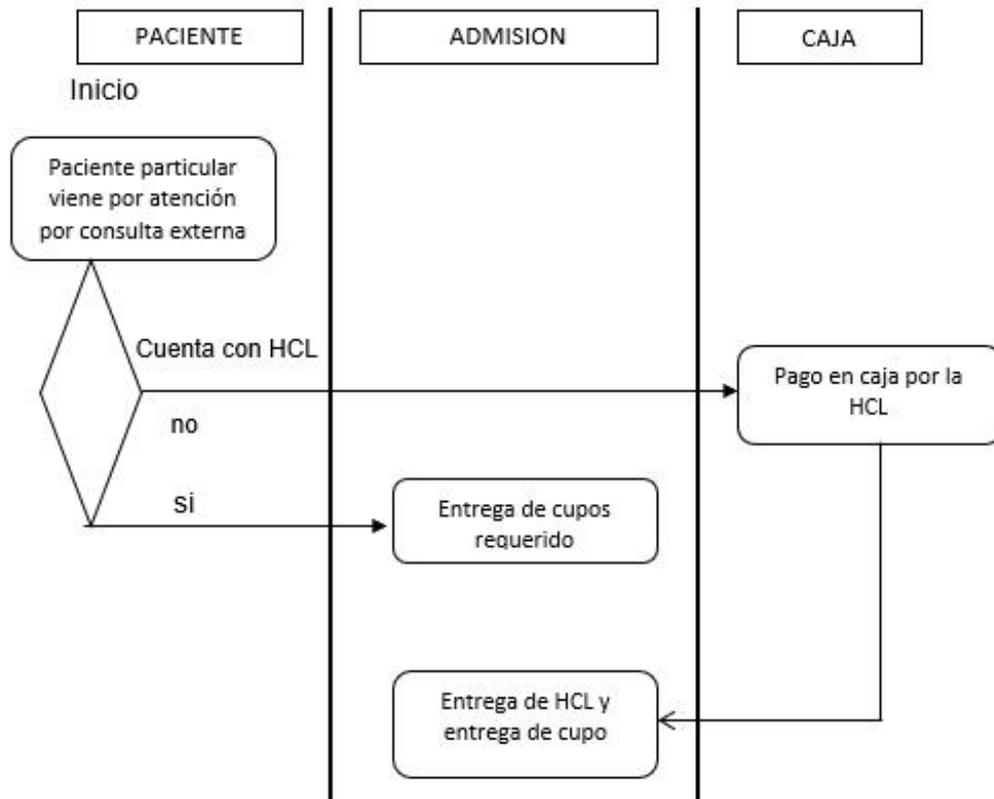


Figura 9. Proceso de cobro y pago en el servicio de consulta externa.

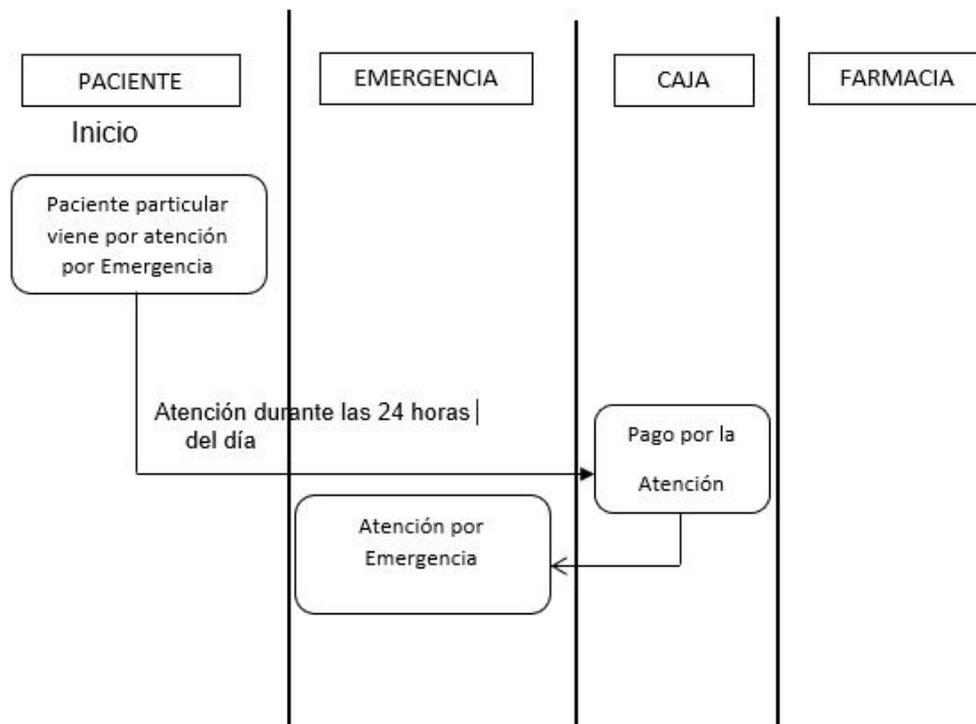
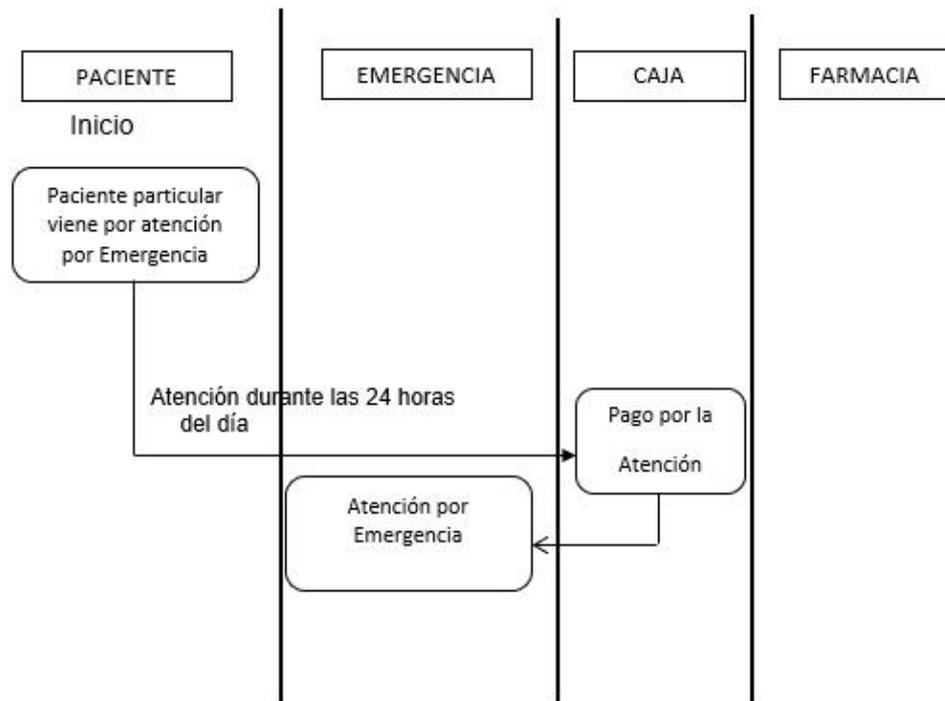


Figura 10. Proceso de cobro y pago en el Servicio de Consulta Externa.

En la figura 11 se muestra el flujo de cobro y pago del Servicio de Emergencia. Las atenciones de pacientes particulares deben de cobrar el servicio de caja. Como se dijo en la estrategia para el control de ingresos, el servicio de caja debe funcionar las 24 horas del día; con el que se pueda realizar los cobros durante la noche y no el servicio de farmacia como se hace en la actualidad.



*Figura 11. Proceso de cobro y pago en el Servicio de Emergencia.*

En la figura 12 se muestra el proceso de cobro por parte del Servicio de Caja en relación con las atenciones del servicio de hospitalización. La dificultad

no radica en el flujo de procesos, sino en los procedimientos de cobro y con relación a los documentos fuentes como las historias clínicas, que ya determinamos la solución en las estrategias para mejorar el control de ingresos de caja.

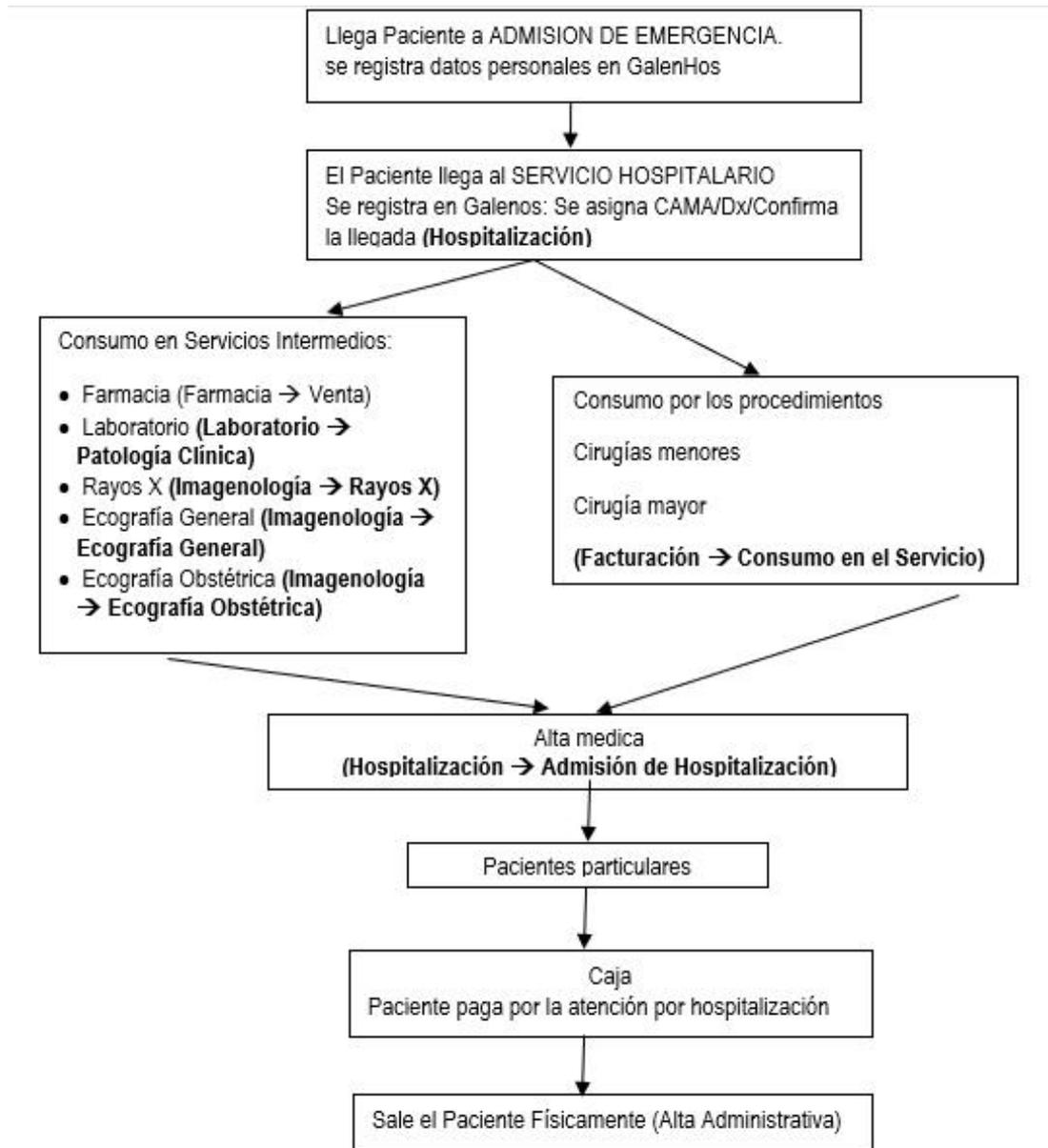


Figura 12. Proceso de cobro y pago en el servicio de Hospitalización.

## **Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones**

### **6.1. Conclusiones**

El informe de suficiencia profesional tuvo por objetivo principal desarrollar una propuesta adecuada de control de ingreso de caja que ayude a mejorar los procesos y procedimientos en el Área de Caja del Hospital de Huanta. Aplicando entrevistas estructuradas se identificó riesgos y evidencias de la inexistencia de procedimientos de control; los cuales no proporciona una seguridad razonable. Por lo cual, es necesario se realicen mejoras que permitan disminuir los riesgos de la entidad. Las conclusiones están enmarcadas a los 3 servicios básicos de atención en el Hospital Huanta.

El proceso del control de ingreso de caja está enmarcado en los 3 tipos de atención que se realiza en el Hospital de Huanta: como los Servicios de Consulta Externa, Emergencia, y Hospitalización. Dentro de ellas existen falencias en el proceso de cobro por parte del servicio de caja.

Al realizar los análisis del arqueo de caja y de los resúmenes de las partidas de cirugías mayores dentro del servicio de hospitalización los montos recaudados no coinciden teniendo la cantidad misma cantidad de pacientes particulares atendidos en un mes determinado con el otro mes.

En el Servicio de Consulta Externa, los procedimientos administrativos no deben ser mezclados con el trabajo que realiza la oficina de caja; si bien es cierto que ambos son trabajos administrativos, la parte administrativa de caja no debe realizar otra función que no sea exclusivamente el cobro de dinero. El flujo de los procesos la actividad va directamente al servicio de admisión.

En el servicio de Emergencia existe un grado de pérdida de ingresos por parte del paciente particular atendido. No se debe exclusivamente a la falta de voluntad del paciente sino también por las instalaciones de los ambientes donde vienen trabajando. Los cobros que se realizan a cada paciente atendido deben hacerse en la oficina de caja más no otro servicio. Las atenciones de cobro en el servicio de emergencia deben ser 24 horas del día; y esta a su vez debe estar relacionada con los demás servicios de apoyo al diagnóstico que son centros de costo y por normativa la oficina de caja debe funcionar las 24 horas.

Los procesos de recaudación para el servicio de hospitalización son delicados debido que el personal rotado de otro servicio, o contratado, para cubrir al área de caja debe contar con un perfil adecuado de acuerdo a los requerimientos que exige el área de caja. No se debe contratar a cualquier personal solo por cubrir la oficina. Debe existir procedimientos simplificados para cada operación, ya sea mayor o menor, para que no se dificulte en la lectura de las historias clínicas en la hora de hacer los cobros.

## **6.2. Recomendaciones**

En toda entidad pública o privada el Área de Caja cumple un rol importante por lo que se debe realizar un control en los procesos de recaudación en el área de caja se debe sugerir a los encargados de la entidad lo siguiente.

Como se sabe el Hospital de Huanta recauda ingresos por los 3 tipos de atención. La oficina de caja debe ajustarse a dicha realidad y proveer las necesidades que necesita para su atención en las 24 horas del día.

En el manejo de los procesos de recaudación de los documentos fuentes como las historias clínicas el personal debe estar completamente capacitado en desagregar los procedimientos realizados en las operaciones mayores y cobrar de manera correcta, evitando la diferencia en los montos.

Es importante que la jefatura de recursos humanos trabaje junto con el personal de caja y hacerles conocer la existencia de un manual de organizaciones y funciones. En el mencionado documento están estipuladas los trabajos que debe realizar cada trabajador en cada servicio y regirse a ella. Dar en conocimiento al responsable del servidor del sistema Sisgalenplus para que pueda deshabilitar a los usuarios de otros módulos.

Reunirse con el director de la entidad para establecer los ambientes de funcionamiento de caja para mayor efectivizarían de ingresos por parte del servicio de emergencia hacia la oficina de caja. Estratégicamente ambos servicios deben funcionar juntos. De igual manera trabajar con el feje de recursos humanos para ver el tema de personal y del presupuesto que cuenta el Hospital para hacer el estudio de costo beneficio y habilitar el servicio de caja por las noches.

La rotación del personal o la contratación corresponde netamente a la oficina de recursos humanos. El jefe debe tener en cuenta que para la rotación o la contratación debe evaluar de acuerdo a su perfil, sugerir que debe tener en cuenta el documento de gestión MPP (manual de perfiles depuestos) que pide en la actualidad el SERVIR. Se debe trabajar junto con el jefe de caja para establecer procesos que ayuden al cobro efectivo de cada procedimiento de las operaciones mayores y menores.



## Referencias

- Auditoria interna de la nación (2007). *Normas Generales de Control Interno*. Recuperado de [https://www.mef.gub.uy/innovaportal/file/7089/1/normas\\_ctrl\\_interno.pdf](https://www.mef.gub.uy/innovaportal/file/7089/1/normas_ctrl_interno.pdf).
- Carranza, & Gomez, & Yessenia, (2016). *Implementación del control interno en las operaciones de tesorería en la empresa de servicios SUYELU S.A.C. del Distrito Cercado de Lima en el año 2013*. Universidad de Ciencias y Humanidades.
- Chancafe (2016). *Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la gerencia Regional de Salud Lambayeque*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Garrido (2011). *Sistema de control interno en el área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido*. Universidad de los Andes de Bolivia.
- Maldonado (2011). *Gestión de procesos*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/indice.htm>.
- Masache (2012). *Análisis del nuevo enfoque de evaluación del sistema de control Interno en el ilustre municipio del Cantón Oña Provincia del Azuay*, Universidad de Loja-Ecuador.
- Ochoa, C (2011). *Importancia del control interno en inventarios*. (Tesis pregrado) Universidad de Michocana de San Nicolás de Hidalgo. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/jspui/bitstream/123456789/715/1/controlinterno.pdf>.

Rodríguez, M. (2015). *Los componentes del control interno y su incidencia en los resultados de gestión del área de logística de Seda Chimbote S.A. Periodo 2012-2013*. ULADECH.

Vera (2013). *Implementación de políticas y procedimientos de Control Interno en empresa del Sistema Financiero en estado de liquidación*. De la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Zarpan (2013). *Evaluación del sistema de control interno del área de Abastecimiento para detectar riesgos operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca -2012*". Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

## Anexos

### Anexo 1. Certificado de trabajo

 <p>Ministerio de Salud Personas que atienden se merecen</p>	 <p>HOSPITAL HUANTA DANIEL ALCIDES CARRIÓN</p>	HOSPITAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"
---	---	--------------------------------------

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR Y JEFE DE RECURSOS HUMANOS DEL  
HOSPITAL DE APOYO HUANTA OTORGAN LA PRESENTE:

**CERTIFICADO DE TRABAJO**

A, Don: Joel Alberto Reyes Cunto, Identificado con DNI 41946844 en  
condición contratado, quien laboró en la Unidad de Contabilidad del Hospital de  
Apoyo Huanta, de la Unidad Ejecutora Red de Salud Ayacucho Norte, del 2 de  
Enero del 2017 al 31 de Enero del 2018, como Asistente Contable.

Demostrando, Responsabilidad, Eficiencia, Puntualidad, conocimiento de  
las funciones encomendadas y profunda identificación con la Institución.

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines que estime  
por conveniente.

Huanta, 26 de Febrero del 2018.

  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO  
UNIDAD EJECUTORA RED DE SALUD AYACUCHO NORTE  
HOSPITAL DE APOYO HUANTA  
CPC. Baldin Rojas Romero  
Mat. 017-746  
JEFE RRHH.

C.C.  
Archivo.

Anexo 2. Fotografía de ejecución de encuesta.



Anexo 3. Área de Caja



## Anexo 4. Constancia de revisión lingüística

### CARTA DE REVISIÓN LINGÜÍSTICA

Ayacucho, 09 de diciembre de 2018

**Señor:**

Bach. Joel Alberto Reyes Cunto

Me complace informarle que su informe de suficiencia profesional titulado "Propuesta de un proceso de control de ingresos de caja para el Hospital de Huanta, Ayacucho, 2018" ha sido revisado y corregido bajo los criterios de redacción lingüística y académica; por tanto, dejo constancia mediante la presente, que el informe está apto para ser publicado como trabajo académico.

Atentamente,

  
Mg. Omar Bullón Solís  
DOCENTE  
CLAD N° 14622