



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TESIS

**“EL ÁREA DE TESORERÍA COMO FACTOR RELEVANTE EN EL
HOSPITAL REGIONAL DE LORETO - 2020”**

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

PRESENTADO POR:

GOLBERT ANDRE LOPEZ PINEDO

ASESOR:

CPC. LLOID ALEX RODRIGUEZ ICOMENA, Mg.

IQUITOS, PERÚ

2022



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°016-CCGyT-FACEN-UNAP-2022

En la ciudad de Iquitos, a los 03 días del mes de marzo del año 2022, a horas: 04:00 p.m. se dio inicio haciendo uso de la plataforma google.meet la sustentación pública de la Tesis titulada: "EL ÁREA DE TESORERÍA COMO FACTOR RELEVANTE EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO - 2020", autorizado mediante Resolución Decanal N°0439-2022-FACEN-UNAP presentado por el Bachiller en Ciencias Contables GOLBERT ANDRE LOPEZ PINEDO, para optar el Título Profesional de CONTADOR PÚBLICO que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

CPC. ANDRÉS MURRIETA DÁVILA, Mg.	(Presidente)
CPC. OTTO RUIZ PAREDES, Mg.	(Miembro)
CPC. ALAN RAÚL PANDURO DEL CASTILLO, Mg.	(Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **BUENA (15)**.

Estando el Bachiller apto para obtener el Título Profesional de Contador Público.

Siendo las 04:00 p.m. del 03 de marzo del 2022, se dio por concluido el acto académico.


CPC. ANDRÉS MURRIETA DÁVILA, Mg.
Presidente

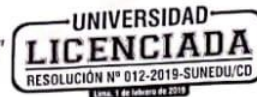

CPC. OTTO RUIZ PAREDES, Mg.
Miembro


CPC. ALAN RAÚL PANDURO DEL CASTILLO, Mg.
Miembro


CPC. LLOID ALÉX RODRÍGUEZ ICÓMENA, Mg.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO Y ASESOR

CPC. ANDRÉS MURRIETA DÁVILA, Mg.
Presidente
MATRICULA N°10-0359

CPC. OTTO RUIZ PAREDES, Mg.
Miembro
MATRICULA N°10-0465

CPC. ALAN RAÚL PANDURO DEL CASTILLO, Mg.
Miembro
MATRICULA N°35018

CPC. LLOID ALEX RODRIGUEZ ICOMENA, Mg.
Asesor
MATRICULA N°10-0869

DEDICATORIA

Sin duda alguna, llegar hasta aquí, con la iniciativa y responsabilidad de mi asesor, hubiera sido imposible hacer el presente trabajo de investigación, su tesón y dedicación fueron de gran importancia para la culminación de esta meta de obtener un grado académico de alto valor en nuestra sociedad, Título de Contador Público.

Quiero agradecerle de forma muy especial por el tiempo dedicado a mi trabajo investigativo, por los importantes aportes y sugerencias que contribuyeron al desarrollo de esta Tesis.

Su apoyo no solo intelectual, hizo que mi paso por la Universidad haya sido mucho más grato y amable, no solo ayudo a enriquecerme intelectualmente, sino que además me llevó sus grandes cualidades como ser humano y profesor, gracias asesor y profesores de la UNAP, mil gracias. Lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados nuestro título de Contado Público.

A mi madre por su apoyo constante para la obtención de este Título, a Dios por ser mi guía y protector espiritual para culminar con éxito este camino. .

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad Nacional de Amazonia Peruana, a la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios (FACEN) con todos sus docentes, que contribuyeron al término de esta producción académica.

Quiero agradecer a toda mi familia, a mis padres, por su apoyo incondicional que siempre me han brindado en todos los proyectos y demás metas que me he trazado en la vida, a pesar de la distancia, siempre sentí sus manos protectoras y su voz de aliento y respaldo, siempre los he sentido, ellos me brindaron las fuerzas y los medios suficientes para poder desarrollarme intelectual y moralmente, sus consejos siempre oportunos y en el momento indicado.

También quiero agradece a nuestros docentes de la escuela profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, por habernos brindado sus conocimientos sin egoísmos y con mucha preparación académica, y moral, gracias profesores de la FACEN, por formarnos en esta carrera de las Ciencias Contables.

INDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I: MARCO TEORICO	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Bases teóricas	6
1.3 Definición de términos básicos	18
CAPÍTULO III: METODOLOGIA	20
3.1 Tipo y Diseño	20
3.2 Técnicas e Instrumentos	20
3.3 Procedimientos de recolección de datos	21
3.4 Proceso y análisis e información	21
3.5 Aspectos éticos	22
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	23
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	26
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	28
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	29
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	30
ANEXOS	
1. Instrumentos de recolección de datos	
2. Consentimiento Informado de Participación en Proyecto de Investigación	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 Administración de la oficina de Tesorería del H. Regional de Loreto- 2020	23
Tabla N° 2 Es factor relevante los servicios del área de tesorería en el Hospital Regional de Loreto periodo- 2020	23
Tabla N° 3 Reconocer que la seguridad de los archivos del área de Tesorería del Hospital Regional de Loreto, periodo-2019, estaba protegido adecuadamente.	24
Tabla N° 4 Una buena relación del área de tesorería, con las demás áreas del Hospital Regional de Loreto, periodo 2020, dinamiza la gestión con una buena atención al público y usuarios	25

RESUMEN

En la presente Tesis, hemos obtenido una aprobación satisfactoria en la calidad de servicios que ofrece El Área de Tesorería como factor relevante en el Hospital Regional de Loreto- 2020, esta investigación es de tipo Cualitativo- Descriptivo, su población de estudio fue de 30 personas, entre empleados y empresas, que ofrecen sus servicios a esta área.

En la conclusión tenemos un 60% de eficiente en la calidad de sus servicios del Área de Tesorería, esta conformidad se debe a la rapidez que ejecutan sus órdenes de servicios para el pago de los trabajadores y órdenes de compra de los proveedores, cumpliendo estrictamente con las normas y directivas de tesorería y leyes de las entidades del estado.

La opinión acogedora, también se debe al apoyo que recibe el área de tesorería, de las demás oficinas; y al trabajo honesto y dedicado de los empleados de esta oficina que diariamente tramitan los expedientes sin ninguna novedad.

Palabras clave: Tesorería, Factor Relevante

ABSTRACT

In the present Thesis, we have obtained a satisfactory approval in the quality of services offered by The Treasury Area as a relevant factor in the Regional Hospital of Loreto- 2020, this research is of Descriptive - Qualitative type, its study population was 30 people, between employees and companies, who offer their services to this area.

In the conclusion we have a 60% of efficient in the quality of their services of the Treasury Area, this conformity is due to the speed that they execute their service orders for the payment of workers and purchase orders from suppliers, strictly complying with the rules and directives of treasury and laws of the state entities.

The welcoming opinion is also due to the support that the treasury area receives from the other offices, and to the honest and dedicated work of the employees of this office who daily process the files without any novelty.

Keywords: Treasury, Relevant Factor

INTRODUCCION

El Hospital Regional de, es un hospital emblemático, porque atiende a gran cantidad de pacientes de los diferentes distritos de este Departamento, como son, Punchana, Iquitos, Belén y san Juan Bautista; acuden a este nosocomio por la mayoría de especialistas que hay y por la calidad de sus servicios que brinda, destacando especialmente el Área de Tesorería.

Los resultados que obtuvimos en la presente investigación es, 60% opinan favorable en la calidad de sus servicios de gestión del área de tesorería del Hospital Regional de Loreto, también los encuestados opinan de adecuada el 60% en la custodia y control de los archivos, y 55% opina que existe una buena relación del área de tesorería con las demás oficinas, esto es importante, para que los tramites de pago sea rápido.

En el sistema del SPSS, obtenemos 60% de eficiente en la calidad de servicios del Área de Tesorería del Hospital Regional de Loreto, regular un 10% y deficiente un 30%, este porcentaje alto de aprobación en la calidad de sus servicios del área de tesorería que atiende al público y a sus trabajadores, representa un factor relevante el Área de Tesorería del Hospital Regional de Loreto en el periodo – 2020.

Objetivos

Objetivo General

- a) Determinar, que la calidad de servicios que se brinda al público y a los empleados, es un factor que influye en una buena gestión del Área de tesorería, para ser considerado como relevante?

Objetivos Específicos

- a) Analizar de manera eficiente la calidad de servicios que brinda al público el Área de Tesorería del Hospital Regional de Loreto- en el periodo 2020, para ser considerado como factor relevante?
- b) Identificar la custodia y archivo de los documentos importantes del área de Tesorería del Hospital Regional de Loreto a fin de asegurar una adecuada custodia, control y archivos.
- c) Determinar que una buena relación con todas las oficinas y el Área de Tesorería del Hospital Regional de Loreto garantiza una gestión optima en sus servicios.

CAPÍTULO I: MARCO TEORICO

1.1. Antecedentes

Los servicios públicos que brindan todas las instituciones públicas del país son muy importantes para satisfacer en gran medida la atención de sus servicios, cuando hablamos del Área de Tesorería, estamos mencionando una serie de operaciones que tienen que ver mucho con el ingreso y salida de dinero.

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y diseño no experimental, cuya población de estudio fue constituida por 23 personas; la investigación determinó que con la implementación del sistema de gestión documentaria permitió que las APN gestionen y administren de la forma correcta toda la documentación de sus actividades y el estudio concluyó que para dicha implementación de este sistema se empleó únicamente software libre, ya que este facilitó la realización y transformación del aplicativo, de tal forma que permitió admitir las distintas necesidades del APN, con respecto al impacto tecnológico, se observó que la gestión que realizaban de manera documental era en papel, puesto que con las actualizaciones pasó a ser un componente fundamental de gestión esencialmente por documentos digital (Soriano, 2017).

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo aplicada y diseño no experimental, cuya población de estudio fue constituida por la gestión documental realizada en un periodo de 21 días, para la cual se ha utilizado la técnica de la observación y como instrumento el registro de datos; la

investigación determinó que la aplicación de las 5S mejoró el 78% a la gestión documental en el área de decanos y el estudio, y concluyo que dicha implementación de la metodología también mejoro, perfecciono los archivos, la sección documental, recepciones y las emisiones en el área de decanos de la facultad de Ciencias matemáticas, ya que antes de la implementación tenía un desarrollo con un 38% y luego de la implementación se obtuvo 79%, de tal modo que se demostró un aumento de 48% respecto a lo inicial (Vasquez, 2018).

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo sustantiva y diseño descriptivo, cuya población de estudio fue de constituida por 200 clientes; la investigación determinó que la gestión documental en la UGEL de Mariscal Ramón Castilla es eficiente, y concluyó que el nivel de aprobación de la organización del archivo en dicha UGEL alcanzó el 77,1% y mientras que el 5,2% fue un promedio de desaprobación, respecto a las conservaciones de los legajos y documentos en la UGEL se alcanzó un nivel aprobatorio de 66,1% pero el 5,8% manifestaron todo lo contrario, asimismo los clientes indicaron que los trabajadores encargados de los archivos en la UGEL no ejercen de la forma correcta sus funciones, ya que se obtuvo el 74,1% de aprobación y el 5,3% se vieron insatisfechos con lo antes ya mencionado (Malaverri, 2018).

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo cualitativa y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 13 trabajadores entre funcionarios y directivos, la investigación determinó que las estrategias para la integración de sistemas de gestión de calidad y sistemas de gestión

documental debe ser forma conjunta, y concluyó que los sistemas de gestión se debe aplicar en toda las instituciones ya sea nacionales, departamentales y distritales, también en toda aquellas entidades privadas que cumplen con las funciones públicas, lo cual permite determinar una toma de decisiones en las instituciones (Moreno, 2018).

En 2020, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de conformado por 12 colaboradores; la investigación determinó que el sistema de gestión documental se aplica en la oficina de comunicaciones de imagen institucional, concluyo que los sistemas de información que se manejan en las oficinas es importante para realizar documentación es tiempo real, por lo tanto los procedimientos que se realiza se reducen y ayuda en la toma de decisiones en las instituciones (Cossios, 2020).

Dentro de nuestro trabajo de investigación podemos mencionar las múltiples transacciones que ocurren dentro del Área de Tesorería de una institución pública, en estas operaciones existen cuatro fases importantes, y todos están relacionados dentro del sistema del SIAF, el compromiso contable, devengado, girado y pagado.

Sin estos registros contables no existe el `pagado o cancelado de un bien o servicio, donde se inicia las operaciones es con el requerimiento del bien o servicio del área usuaria,

El (SIAF-RP) es un sistema contable informatizado que se aplican en las instituciones públicas del estado, para procesar todas sus operaciones de ingreso y salida de recursos públicos.

Por ello nuestra investigación, "El Área de Tesorería como factor relevante en el Hospital Regional de Loreto- 2020.

1.2. Bases teóricas

Si mencionamos Tesorería, nos referimos a ingreso, salida y control eficiente de los recursos públicos del estado, con mayor razón cuando decimos control eficiente, porque los recursos públicos significa una mayor custodia, con la finalidad de evitar casos de corrupción en estas áreas que manejan dinero público.

Megginson, Mosley y Pietri (2012) definen la gestión como trabajar con recursos humanos, financieros y físicos para lograr los objetivos de la organización al realizar las funciones de planificación, organización, liderazgo y control. Según lo indicado por Lopez y Soriano (2014) considera que la gestión es aquella acción de administrar y gestionar dicha actividad profesional con el propósito de establecer metas u objetivos y medios para su ejecución.

En otras palabras, en la gestión es fundamental la acción puesto que es la expresión de interés capaz de influir en una circunstancia dada. Según Russo (2009) sostiene que la gestión de documentos es el proceso de almacenar, ubicar, actualizar y compartir datos con el propósito de la progresión del flujo de trabajo y los resultados comerciales.

En cuanto a Azcárraga (2015) define a la gestión documental como un conjunto de procesos en las que están enfocadas a la revisión, recuperación, almacenamiento de los documentos y de la información de importancia que se manejan en el interior de una organización.

Podemos comprender que la gestión documental son aquellas actividades técnicas y administrativas tendientes al manejo, planificación y organización de los documentos producidos y recibidos por las entidades o empresas.

García (2013) menciona que la importancia de la gestión documental es fundamental para toda organización sea grande o pequeña, pública o privada puesto que ellas trabajan con documentaciones; ya que en ellas contiene datos e información importante, es por eso que la gestión de estos archivos son algo primordial para el desarrollo y supervivencia de la empresa.

Podemos decir que la correcta implementación de la gestión documental permite a la entidad o empresa recuperar de manera cómoda información que contiene un documento y si es necesario puede modificarlo y archivarla un tiempo determinado (Ansón & Moneo, 2013).

Según Robbins en su libro "Theory and Practice Management" publicado en 1987, explica que el proceso de toma de decisiones puede describirse mediante pasos que se aplican a todos los entornos, sin importar si estas decisiones son simples o complejas. De manera similar, Paul Moody propuso un modelo de decisión en 1983, que describe el proceso como un circuito cerrado de 6 pasos, que comienza con (i) la toma de conciencia

sobre un problema, (ii) reconocer el problema y su definición, (iii) análisis de posibles alternativas y sus consecuencias, (iv) elegir una solución, (v) implementar una decisión, (vi) retroalimentar, por lo que se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas (Solano-Brenes, 2013).

Ante ello, comprendemos que la toma de decisiones es un factor crítico dentro del mundo de los negocios, ya que estos sugieren, en general, la necesidad de elegir entre varias opciones, como un método para abordar los problemas o la mejora persistente (Yangali et al., 2018).

Según Corona (2017) lo define como el proceso mediante el cual las personas eligen entre dos o más opciones. En otras palabras, este es el proceso de identificar y seleccionar las medidas adecuadas para resolver un problema específico.

De hecho, cada persona toma decisiones todos los días y sin dudas, muchas elecciones son casi actos reflejos, emprendidos con muy poca reflexión consciente. Según Barzaga et al., (2019) sostuvo que las decisiones que se toman a diario sobre diversos temas o asuntos que se presenta en nuestra vida, con esto indica que las decisiones son contextuales, estas dependen de las circunstancias, metas, propósitos y los resultados esperados.

A partir de las definiciones anteriores, Castañeda (2021) sostiene que se pueden describir a continuación las siguientes características de la toma de decisiones: es un proceso de elección de un curso de acción alternativo; asimismo, una decisión es el proceso final precedido por la deliberación y el razonamiento, la toma de decisiones es un punto focal en el que los planes,

políticas y objetivos se traducen en acciones concretas, la toma de decisiones requiere creatividad e imaginación por parte de los gerentes.

EL MOF del Hospital Regional de Loreto.

Este documento actualizado de acuerdo a los normas y a las exigencias de la modernidad, en el cual se muestra el Organigrama Estructural del Hospital y se describen las funciones específicas de los cargos establecidos en el Cuadro para Asignación de Personal y como también las funciones generales del hospital.

El MOF establece los lineamientos que servirán para definir las funciones de cada trabajador en las diferentes oficinas departamentos y servicios, así como la línea de autoridad y responsabilidad que le corresponde asumir dentro de su función laboral en el Hospital Regional de Loreto.

Para la elaboración del presente documento, se ha tomado como instrumento básico, el Cuadro para Asignación de Personal actualizado, las propuestas de Manual de Organización y Funciones de cada Departamento, Oficina y Servicio orientadas a los lineamientos generales del sector.

Este documento técnico que tiene como objetivo contribuir y consolidar el proceso de inducción del personal que desempeña labores en cada órgano o unidad orgánica estructural; desarrollando de manera ilustrativa las funciones básicas y generales de los cargos, el nivel de dependencia, así como las relaciones internas, externas, atributos y responsabilidades y las

líneas de responsabilidad y autoridad que les corresponde asumir dentro su operatividad laboral en el Hospital Regional de Loreto.

El ámbito de aplicación del presente manual, comprende a todos los órganos reflejados en la estructura orgánica del hospital regional y por responsabilidad funcional comprende a todos los trabajadores que laboran en la entidad.

ESTRUCTURA ORGANICA

El Hospital Regional de Loreto tiene la siguiente Estructura Orgánica.

ORGANO DE DIRECCION

De la Dirección General

ORGANO DE CONTROL

Del Órgano de Control Institucional

ORGANOS ASESORES

Oficina de Planeamiento y Organización

- Unidad de Planeamiento
- Unidad de Organización

Oficina de Presupuesto e Inversión

- Unidad de Presupuesto
- Unidad de Inversiones

ORGANOS DE LINEA

Del Departamento de Medicina

- Servicio de Neumología
- Servicio de Dermatología
- Servicio de Medicina Interna
- Servicio de Neurología
- Servicio de Cardiología
- Servicio de Gastroenterología
- Servicio de Endocrinología
- Servicio de Geriátría
- Servicio de Psiquiatría
- Servicio de Nefrología

Del Departamento de Cirugía

- Servicio de Cirugía General
- Servicio de Quemados

Del Departamento de Pediatría

- Servicio de Pediatría General
- Servicio de Cuidados Intensivos Pediátricos
- Servicio de Neonatología.

Del Departamento de Odontoestomatología

Del Departamento de Farmacia

Del Departamento de Diagnóstico por Imágenes

- Servicio de Ecografía y Tomografía
- Servicio de Radiología y Procedimientos Especiales

Del Departamento de Medicina Física y Rehabilitación.

CARGO ESTRUCTURAL

DIRECTOR DEL PROGRAMA SECTORIAL III

1. FUNCION BASICA

El Director General es el más alto funcionario del Hospital Regional de Loreto y tiene como función básica dirigir, representar, organizar, suscribir y aprobar.

- Su relación de coordinación interna es con todos los servicios, departamentos y oficinas del Hospital Regional de Loreto.

Relaciones Externas:

- Con las instituciones públicas y privadas existentes, tanto local, regional, nacional y extranjeras.

3. ATRIBUCIONES DEL CARGO

- Representación legal o técnica
- De autorización
- De control
- De convocatoria
- De supervisión

REQUISITOS MINIMOS

Educación

- Título Profesional Universitario de médico cirujano, conocimiento en gestión pública.
- Maestría o Doctorado en Salud Pública o Administración Hospitalaria.

Experiencia

- Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio de su especialidad tres (3) años.
- Tiempo mínimo de experiencia en Dirección, organización y conducción de hospitales tres (3) años.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad de Innovación.
- Habilidad para lograr cooperación externa privada o pública.
- Actitud proactiva con orientación a resultados.

DIRECTOR DEL PROGRAMA SECTORIAL II

1. FUNCION BASICA

El Sub Director General es el que tiene como función reemplazar y/o representar al Director General en caso que este se encuentre impedido o ausente; tiene las mismas atribuciones y responsabilidades delegadas expresamente por el Director General del Hospital Regional de Loreto, según nuestras leyes.

- Coordina directa, funcional y estructural de la Dirección General del Hospital Regional de Loreto.
- Coordina con todos los servicios, departamentos y oficinas del Hospital Regional de Loreto
- Su relación de coordinación interna es con todos los servicios, departamentos y oficinas del Hospital regional de Loreto.
- Dirige las reuniones de gestión técnica

Relaciones Externas:

- Con las instituciones públicas y privadas existentes, tanto local, regional, nacional y extranjera.

3. ATRIBUCIONES DEL CARGO

- Representación legal o técnica
- De autorización

4. OTRAS ATRIBUCIONES

- a) Representar legalmente al Hospital Regional de Loreto.
 - b) Organizar el Funcionamiento del Hospital Regional de Loreto.
 - c) Aprobar el Plan Estratégico, Plan Operativo Institucional, Presupuesto, Plan Anual.
- Capacidad de análisis y síntesis.
 - Capacidad de Innovación.
 - Actitud proactiva con orientación a resultados.

DE LA SECRETARIA V

1. FUNCION BASICA

Es la responsable de organizar, controlar, comunicar y archivar los documentos que ingresan para la Dirección General del Hospital Regional de Loreto; desde su ingreso hasta su distribución y archivo.

- Coordina directamente con todos los servicios, departamentos y oficinas del Hospital Regional de Loreto
- La relación de coordinación es con el Director General, servicios, departamentos y oficinas respecto de sus competencias como secretaria de Dirección.

Relaciones Externas:

- Con las entidades públicas y privadas con referencia a reuniones externas del Director.

Experiencia

- Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio secretarial dos (2) años.
- Capacidad, Habilidades y Aptitudes
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Capacidad de Innovación y aprendizaje.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Habilidad para lograr cooperación y compañerismo.
- Comunicación efectiva.

DE LA SECRETARIA III

1.- FUNCION BASICA

Es la responsable de organizar el archivo documentario y elaborar la documentación de la oficina de la Sub-Dirección General; desde su ingreso hasta su distribución y archivo.

- Relación de coordinación con la secretaria general.
- Su relación de coordinación es de acuerdo a su competencia como secretaria de Dirección.

Relaciones Externas:

- Con las entidades públicas y privadas en orientación con referencia a reuniones externas del Director y Sub Director General.
- Revisar y preparar la documentación de acuerdo a instrucciones específicas.
- Tomar dictado en reuniones de trabajo de conferencias.
- Proveer las necesidades de útiles y de material de oficina, para el normal abastecimiento de la Dirección.
- Preservar la documentación de la Dirección General del Hospital Regional de Loreto.
- Orientar al Público en General sobre consultas por gestiones que deben realizar.

Experiencia

- Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio secretarial dos (2) años.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Capacidad de Innovación y aprendizaje.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Habilidad para lograr cooperación y compañerismo.
- Comunicación efectiva.

DEL AUXILIAR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO II

1.- FUNCION BASICA

Apoyar actividades administrativas sencilla relacionadas con de identificación y ubicación de los documentos así como en la distribución y archivo de acuerdo a indicaciones de su superior.

- Recopilar y clasificar todo la documentación que ingresa para su tramitación.
- Informar a secretaria el cumplimiento de las acciones diarias y/o dificultades encontradas.
- Analizar y clasificar información, siguiendo instrucciones generales.
- Mantener actualizado los registros, fichas y documentación administrativa, según métodos técnicos.

INDISPENSABLE

- Capacitación en programas de computación Micro Soft Office

Experiencia

- Tiempo mínimo de experiencia en las labores relacionados al cargo

1.3 Definición de términos básicos

- Tesorería.- Oficina o despacho del tesorero.
- Tesoro público.- órgano del estado que se encarga de dirigir las políticas monetarias del país.
- Estados financieros.- Son cuadros sistematizados en el que se presentan la situación económica y financiera en forma razonable de una empresa
- Custodia.- acción de custodiar a una cosa o a una persona.
- Archivos.- Lugar donde se guardan documentos o hechos pasados y actuales.
- Administración.- Acción de administrar, gobernar y organizar una economía.
- Administración pública.- Referente a los bienes del estado.
- Activo no corriente inmovilizable.- Elementos que por su uso permanente como activo fijo, deberán figurar en la cuenta de activos, como, inmuebles, equipos diversos, de computo, maquinarias, etc.
- Mercaderías.- son existencias disponibles para la venta, o suministros diversos para uso cotidiano.
- Estado de resultados.- donde se aprecia la situación actual de la empresa.

- **Administración de archivos.** Es el trabajo de salvaguardar de manera ordenada y cuidadosa, manteniendo una lógica como alfabética -numérica entre otras, con la finalidad de facilitar su búsqueda (Barzaga, et al., 2019).

CAPÍTULO III: METODOLOGIA

3.1 Tipo y Diseño

El diseño será cualitativo- descriptivo

Será descriptivo porque el estudio se limitará a describir las principales características del trabajo de investigación.

3.2 Técnicas e Instrumentos

Técnica: la técnica empleada fue la encuesta, entrevistas y revisión de datos estadísticos la misma que se elaboró en base al SPSS.

Instrumento: el instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual estuvo compuesta por 20 preguntas para la variable gestión de tesorería. Las preguntas están en el Ítems:

Validez: la presente investigación se utilizó como técnica de criterio de expertos para así poder determinar la validación de los instrumentos mencionados que se elaboraron en bases de sus dimensiones; por lo tanto, fueron evaluadas por especialistas en dicho estudio, basándose en la estructura de la universidad que se realizaron las observaciones de dicha investigación.

3.3 Procedimientos de recolección de datos

La recolección de datos se basó en obtener información a base de consultas, para elaborar la presente tesis fueron:

- Proveedores y usuarios que brindan servicio al Hospital Regional de Loreto y gestionan sus pagos en el sistema del área de Tesorería.
- Trabajadores activos y cesantes que brindan servicio al Hospital Regional de Loreto y gestionan sus pagos en el área de Tesorería.
- Operaciones contables, visualizadas en el SIAF-SP del área de Tesorería al Hospital Regional de Loreto
- Archivos presentes y de periodos anteriores en el área de Tesorería al Hospital Regional de Loreto.

3.4 Proceso y análisis e información

Para obtener la presente información, se utilizaron el programa SPSS v. 20, de ello se obtuvo las tablas y figuras respectos a los objetivos del presente estudio, asimismo, se estableció la adecuación de los datos para dar respuesta al objetivo general, posterior ello, fueron presentados como resultados en el informe final, siendo analizados de acuerdo al propósito de la investigación.

3.5 Aspectos éticos

Una alta calidad de gestión en atención al usuario, en el área de tesorería al Hospital Regional de Loreto, permite tener una administración dinámica y sólida. .

En todo el informe, se ha respetado los derechos de autor, teniendo en cuenta la citación y referencia de cada uno de los textos y autores mencionados en el mismo, por lo que, sea respetado la Normas APA.

Por otro lado, se ha respetado la privacidad de los encuestados, por lo que, las encuestas realizadas solo han sido codificadas, evitando registrar los nombres de los participantes.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Calidad de servicios es buena gestión en la oficina de Tesorería del Hospital Regional de Loreto, 2020.

Tabla N° 1 Administración de la oficina de Tesorería del H. Regional de Loreto- 2020

	Frecuencia	Pocentaje
Eficiente	18	60%
Deficiente	09	30
Regular	<u>03</u>	<u>10</u>
	30	100%

Grafico 1.

Fuente: tabla 1

En el sistema de datos en el SPSS, que la gestión del área de tesorería es eficiente 60%, deficiente el 30% regular el 10%; por los procesos en el SIAF que se están ejecutando sin novedad.

Los servicios en la oficina del Hospital R. de Loreto es relevante en el periodo- 2020.

Tabla N° 2 Es factor relevante los servicios del área de tesorería en el Hospital Regional de Loreto periodo- 2020

	Frecuencia	Pocentaje
Adecuada	20	65%
Inadecuada	04	15
Regular	<u>06</u>	<u>20</u>
	30	100%

Grafico 2.

Fuente: tabla 2

De los encuestados del Hospital Regional de Loreto-2019, opina que el 65%, es Adecuada, opina que es regular, el 20%, es inadecuada el 15%.

La custodia, control y archivos del área de Tesorería, fue adecuada, asegurando una óptima seguridad.

Tabla N° 3 Reconocer que la seguridad de los archivos del área de Tesorería del Hospital Regional de Loreto, periodo-2019, estaba protegido adecuadamente.

	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	18	60%
Inadecuada	03	10
Regular	<u>09</u>	<u>30</u>
	30	100%

Grafico 3.

Fuente: tabla 3

Opinan que es adecuado el 60% la custodia de los archivos del área de Tesorería del Hospital Regional de Loreto periodo-2019, inadecuada el 10%, regular el 30%

La buena relación de las demás áreas con el área de tesorería del Hospital Regional de Loreto, periodo -2020, garantiza una gestión adecuada en sus servicios

Tabla N° 4 Una buena relación del área de tesorería, con las demás áreas del Hospital Regional de Loreto, periodo 2020, dinamiza la gestión con una buena atención al público y usuarios

	Frecuencia	Pocentaje
Eficiente	16	55%
Regular	08	25
Deficiente	<u>06</u>	<u>20</u>
	30	100%

Grafico 4.

Fuente: tabla 4

Es eficiente opinan el 55% de los encuestados, dicen que es buena relación entre las demás áreas con el área de Tesorería del Hospital Regional de Loreto, el 25%, dice que es regular, y 20% afirma que es deficiente.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El Hospital Regional de Loreto, es un hospital que atiende casi el 40% de la población, tiene más especialidades de salud que cualquier nosocomio de la ciudad, por ello su oficina administrativa de tesorería tiene bastante demanda en lo que se refiere a órdenes de servicios y órdenes de compra, pago de médicos, enfermeras, administrativos, compra de equipos, material médico, papeles, etc. En nuestra investigación tenemos un resultado eficiente en la administración de dicha oficina, con su atención de los pagos por servicios de personal médico y administrativos, así como el pago de proveedores, afirmamos también que el porcentaje alto de aprobación de una buena gestión del área de tesorería del Hospital Regional de Loreto, se debe a los profesionales que trabajan en esta área, contadores, administradores, economistas, técnicos, especialistas e informáticos, gracias a su empeño que ponen estos servidores del área de tesorería del Hospital Regional de Loreto, esta oficina es un factor relevante, frente a las demás áreas de este hospital.

Cuando procesamos los datos en el sistema de SPSS obtenemos un 60% de eficiencia de gestión, deficiente opina el 30% y regular tenemos un bajo porcentaje de 10%. Opina que un 30% es deficiente por la demora en el pago del, personal asistencial y administrativo y de proveedores, podemos afirmar que es por la demora en la certificación presupuestal que siempre el Gobierno Regional de Loreto se atrasa en realizar las gestiones para transferir los fondos públicos al área de tesorería del Hospital Regional de Loreto.

También puede atrasar una operación en el SIAF, cuando los trabajadores, médicos, enfermeras y administrativos (locadores) no envían sus documentos completos en sus expedientes para sus pagos; y estos nuevamente son devueltos para completar sus expedientes.

La oficina de abastecimiento y el área de tesorería del Hospital Regional de Loreto, trabajan en forma conjunta, siguiendo los procesos normales de pago, de acuerdo a las normativas de OSCE y OCI, con la finalidad de no ser pasibles a cualquier sanción administrativa posterior, en los procesos de adquisición de bienes y servicios.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Concluimos que el Área de Tesorería del Hospital Regional de Loreto, tiene una gestión óptima, atendiendo en forma eficiente a los trabajadores y proveedores de esta institución, su eficiencia se debe al personal que labora en las áreas de tesorería y la oficina de abastecimiento, teniendo una relación mancomunada, para satisfacer a los usuarios que acuden a estas oficinas. .

El porcentaje de 60% de eficiente en los servicios del área de tesorería del Hospital Regional de Loreto, lo hace como un factor relevante, también tiene un 60% de adecuada, en la custodia, control y archivos y 55% de eficiente en cuanto se refiere a la buena relación con las demás áreas.

En el SPSS tenemos un 60% en la buena gestión del Área de Tesorería del Hospital Regional de Loreto, el 10% opina regular y 30% deficiente, la gestión buena se refiere al cumplimiento de sus pagos sin atrasos de trabajadores, y empresas que venden servicios a esta institución, con esto se estaría cumpliendo los objetivos del trabajo de investigación, por ello el Área de Tesorería del Hospital Regional de Loreto es un factor relevante.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

Recomendamos seguir teniendo buena relación el área de Tesorería del Hospital Regional de Loreto con las demás oficinas, en este trabajo de investigación observamos una fluida relación entre el área de tesorería y la oficina de abastecimiento para el pago de los trabajadores y proveedores, confirmamos que el área de Tesorería es un factor relevante en el Hospital Regional de Loreto- 2020.

Se recomienda tener cuidado en los archivos del área de tesorería del Hospital Regional de Loreto, porque tenemos un 30% de regular que opinan en la custodia y control de los archivos, se deberá informatizar para disminuir los documentos físicos que saturan los ambientes y lo hacen inadecuados y difícil en la búsqueda de algún expediente.

Recomendamos que el Área de Tesorería del Hospital Regional de Loreto deberá seguir contando con profesionales idóneos y especializados en registros del SIAF, para otorgar un buen servicio al público y usuarios y los trámites sean flexibles para la buena imagen de esta unidad.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Azcarraga, E. (2015). *UF1925 - Gestión documental y legal de la intermediación inmobiliaria*. España: Elearning S.L.
- Barzaga, O. S., Vélez, H. J., Nevárez, J. V., & Arroyo, M. V. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XXV(2), 120-130. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7025997>
- Belokurov, S., Skrypnikov, A., Kondratov, O., Levushkin, D., & Tveritne, O. (2021). Increasing the energy efficiency of electronic document management systems. *Web of Conferences* (279), 1-8. doi:<https://doi.org/10.1051/e3sconf/202127903029>
- Bonilla, V. (2016). Manual de procedimientos para la gestión documental de la subsecretaría nacional de gestión pública de la secretaría de la administración del Ecuador y el manejo de la información. Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador.
- Cabanaconza, P. (2017). Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina *General de Administración de Recursos -Seguro Integral de Salud*, Lima 2016. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Castañeda, J. (2021). Plan estratégico para la toma de decisiones en la municipalidad provincial de Chiclayo. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 66-75. doi:<https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.164>

- Claver, E. (2000). *Manual de administración de empresas* (4a ed.). Madrid: Mc GranW-Hill.
- Córdoba, M. (2010). *Fundamentos y práctica de la toma de decisiones*. Madrid, España: Dykinson.
- Llerena, D. (2017). *La gestión de tesorería y su influencia en la liquidez de la Universidad privada de Tacna 2013-2014*. Tesis de pregrado, Universidad privada de Tacna, Tacna- Perú.
- Martins, C. (14 de mayo de 2018). *Importancia de la tesorería en las finanzas de la empresa*. Obtenido de Keyandcloud: <https://www.keyandcloud.com/importancia-la-tesoreria-las-finanzas-la-empresa/>
- Mio, R., Katherine, R., & Valverde, U. (2016). *El sistema de control interno y la gestión de tesorería de la empresa surjaduanas S.AC periodo 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.
- Ortega, F. J. (2011). *Gestión de la tesorería*. España: ESIC.
- Pilar, J. (2012). *Herramientas para la gestión y la toma de decisiones*. Argentina: Hanne.
- Pincay, K., & Sarabia, J. (2018). *Análisis de la eficiente gestión de tesorería - disprovef Ecuador*. Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Pindado, J. (2001). *Gestión de tesorería en la empresa. Teoría y aplicaciones prácticas*. España: Universidad de Salamanca.
- Piñeiro, C. (13 de Mayo de 2016). *Gestión de tesorería*. Obtenido de Grupo de Investigación en Finanzas y Sistemas de Información:

- López, B. (2014). *Los ingresos y el gastos públicos*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de <http://www.economia.unam.mx/profesores/blopez/fiscal%20-%20Pres.%201.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. Bussiness Support Aneth S.R.L. ISBN N° 978-612-47351-4-1. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Rebel, B., & Axton, N. (2015). *La función de tesorería desde una nueva perspectiva*. México: PwC.
- Render, B., Stair, R. M., & Michael, E. H. (2006). *Métodos cuantitativos para los negocios* (Novena ed.). México: Pearson Educación.
- Requejo, N. S. (2016). *Influencia del sistema contable en la toma de decisiones en la escuela de postgrado De La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - 2008*. Tesis, pregrado, Univercidad Señor De Sipán, Pimentel, Perú.
- Rivas, G. E. (2017). *El control interno en la gestión de tesorería del Ministerio de Agricultura y Riego*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

ANEXOS

1. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE TESORERÍA

Con la finalidad de conocer el desarrollo de la Gestión de los servicios del área de Tesorería del Hospital Regional de Loreto -2020, se aplica el siguiente cuestionario, el cual presenta una serie de ítems que debe leer y ser calificado de acuerdo a su percepción, tomando en cuenta la siguiente escala de medición: total encuestados 30, entre trabajadores y proveedores. Que constituye la muestra del estudio de la investigación.

N°	Ítems
1	A tu opinión está bien que el ingreso de fondos públicos es depositado en cuentas bancarias antes de haber cumplido las 24 horas
2	Es cierto que la oficina de Tesorería cuenta con un manual de procedimiento que regule la ejecución financiera de ingresos
3	Es correcto que los fondos públicos captados, recaudados u obtenidos son registrados de acuerdo a la Ley correspondiente
4	Que opina que el pago de proveedores de bienes y servicios se realiza a través del Código de Cuenta Interbancario
5	Cuál es su opinión que el área cuenta con personal calificado para el desarrollo adecuado de sus funciones correspondiente al puesto.
6	Que le parece que la emisión de informes de los ingresos se realiza de manera periódica.
7	Como opina que la autorización del ingreso registrado se da de manera inmediata
8	Que le parece que los registros realizados en el SIAF contiene la información necesaria y suficiente, la cual facilite su identificación y análisis.
9	Está bien que la dirección de administración se encarga de autorizar la entrega provisional de recursos
10	Cuál es su opinión que la oficina de Tesorería cuenta con un manual de procedimiento que regule la ejecución financiera del gasto
11	Como opina con el área de Tesorería del Hospital Regional de Loreto

12	Cuál es su opinión que al caducarse un gasto girado es registrada inmediatamente en el SIAF (RP)
13	Que le parece que se analiza y aclara las diferencias entre los estados de cuentas del banco y los registros contables de las cuentas bancarias del área de Tesorería del Hospital Regional de Loreto?
14	Está bien que la dirección de administración se encarga de autorizar la entrega provisional de recursos
15	Siempre deberá ser así que se elaboren periódicamente flujos de caja con la finalidad de optimizar la utilización y productividad de los recursos financieros
16	Cuál es su opinión que en la fase de gasto devengado los giros son registrados a nombre del beneficiario correspondiente
17	Como opina que se tiene que autorizar debidamente la documentación para el pago en efectivo
18	A tu opinión la apertura para fondos destinados a pagos tiene que estar sustentada con resolución
19	Que le parece que se aplique la directiva de Tesorería del Hospital Regional de Loreto
20	Que le parece que se realiza la revisión de expedientes para constatar que cuente con la documentación exigida por la normativa vigente

2. Consentimiento Informado de Participación en Proyecto de Investigación

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:
.....
....., del Sr. tiene como objetivo medir la recaudación del impuesto predial y gestión de ingresos.

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable