

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

SECCIÓN DE POSGRADO

**SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**



Control interno y atención al usuario de farmacia del hospital

“Víctor Ramos Guardia” - Huaraz, 2018

Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública

Autora:

Oyola Gabriel, Elizabeth Dorita

Asesor:

Vega Huincho, Fernando

Código ORCID 0000-0003-0320-5258

Huaraz – Perú

2022

Palabras clave

Tema	Control interno y atención al usuario
Especialidad	Gestión pública

Keywords

Theme	Internal control and customer service
Specialty	Public Management

Línea de investigación:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía y Negocios

Disciplina: Economía

Línea de investigación: Auditoría

Título

Control interno y atención al usuario de farmacia del hospital “V́ctor Ramos
Guardia” - Huaraz, 2018.

Title

Internal control and attention to the pharmacy user of the hospital "V́ctor Ramos
Guardia" - Huaraz, 2018.

Resumen

El trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación del control interno con la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018; la investigación fue de carácter aplicativo, de diseño no experimental y transversal; así mismo, se empleó la técnica de la encuesta, con su instrumento el cuestionario. La población de la investigación fue de 60,895 y la muestra de 382 usuarios, los resultados determinan que los controles internos del servicio de farmacia no contribuyen con la mejora de la atención al usuario del servicio de farmacia del hospital; los resultados advierten que el 52.62% de los usuarios manifestaron que nunca los directivos muestran compromiso con la integridad y los valores éticos para mejorar el servicio de farmacia; el 45.55% dijo que nunca los directivos promueven que el personal de farmacia maximice sus habilidades para atender según el tiempo prometido, el 47.91% manifestó que nunca los directivos definen objetivos claros para identificar, evaluar y responder ante los riesgos que afecten el servicio de farmacia y el 47.64% manifestó que nunca la entidad realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si el control interno del servicio de farmacia está presente y en perfecto funcionamiento.

Abstract

The objective of the research work was to determine the relationship of internal control with the attention to the pharmacy user of the hospital "V́ctor Ramos Guardia" - Huaraz, 2018; the research was of an applicative nature, of a non-experimental and cross-sectional design; Likewise, the survey technique was used, with its instrument the questionnaire. The research population was 60,895 and the sample of 382 users, the results determine that the internal controls of the pharmacy service do not contribute to the improvement of the attention to the user of the hospital pharmacy service; The results show that 52.62% of users stated that managers never show a commitment to integrity and ethical values to improve the pharmacy service; 45.55% said that managers never promote the pharmacy staff to maximize their skills to attend according to the promised time, 47.91% said that managers never define clear objectives to identify, evaluate and respond to the risks that affect the pharmacy service and 47.64% stated that the entity never performs continuous and / or independent evaluations to determine if the internal control of the pharmacy service is present and in perfect working order.

Índice

	PG.
Palabras clave	i
Título	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Índice	v
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes y Fundamentación Científica	1
1.2. Justificación de la Investigación	19
1.3. Problema	21
1.4. Conceptualización y operacionalización de las variables	23
1.5. Hipótesis	26
1.6. Objetivos	26
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	28
2.1. Tipo y diseño de investigación	28
2.2. Técnicas e Instrumentos de Investigación	30
2.3. Procesamiento y Análisis de la Información	30
CAPÍTULO III: RESULTADOS	32
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	39
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	44
CAPÍTULO VI: AGRADECIMIENTO	47
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
CAPÍTULO VIII: ANEXOS Y APÉNDICES	51

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

1.1.1. Antecedentes

Guzmán y Vera (2015) en su tesis titulada “El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario. Caso: centro de atención y cuidado diario “El Pedregal” de Guayaquil”, tuvieron como objetivo ordinario evaluar la influencia de los controles internos del manejo administrativo y del manejo de las finanzas de los puntos de atención y resguardo cotidiano de Guayaquil, por medio de los dogmas, procesos, métodos, técnicas, principios, normas y procedimientos que permitan revisar la administración a fin de optimizar la prestación de servicios del centro de atención; concluyeron que las acciones relativas a los controles internos son displicentes para la distribución de los capitales, ya que no existen documentos que acrediten las actividades de la organización, situación que ha impedido una adecuada administración, en consecuencia no se ha podido evaluar el desempeño de acciones, afectando sustancialmente los controles implementados. Así mismo, los elementos del organigrama no permiten diversificar las responsabilidades, más bien son monótonas en las diferentes unidades orgánicas.

Según Barbarán (2013) en su investigación denominada “Implementación del control interno en la gestión institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú”, el objetivo de la investigación fue establecer la relación entre la ejecución de controles internos y la administración del CGBVP, concluyendo que el proceso de adecuación del sistema de control interno sí influyó en la administración del cuerpo general de bomberos; para un proceso adecuado de implementación del control interno, se necesita en primer

lugar desarrollar los lineamientos del ambiente de control, la implementación del control interno permite desarrollar códigos de ética, una estructura orgánica adecuada, definir las funciones y responsabilidades, definir los niveles gerenciales y demás que sean importantes y permitan alcanzar las metas. En ese contexto, la alta dirección debe evaluar las acciones que representan riesgos potenciales que perjudiquen el logro de los objetivos de la entidad, mientras que las normas relativas a las acciones de control que permitirán que los funcionarios alcancen su desarrollo profesional.

De La Cruz y Jara (2013) en su tesis Titulada “El control interno y su impacto en la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Huaura”, planteó el objetivo de analizar si el sistema de control interno incide en el manejo administrativo del municipio de Huaura, concluyeron que el sistema de control proporciona síntesis primordiales por medio de la generación de normas a nivel de los componentes de control para el perfeccionamiento de la administración del municipio, garantizando efectividad en la dirección de los caudales económicos, lo cual redundará en una adecuada gestión.

Según Redhead (2015) en su estudio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos denominado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”, tuvo como propósito establecer la vinculación entre las características de los estándares calidad de los servicios médicos y la complacencia de los usuarios de la entidad, el estudio se orientó principalmente a un tipo de diseño de carácter no experimental, de nivel transversal y de características descriptivas; así mismo, con la finalidad de recabar la información básica aplicó la técnica e instrumento de encuesta y cuestionario a las personas; concluyó que hay vinculación significativa de los elementos del estudio. De igual

manera, sostiene que se ha confirmado la vinculación entre las variables de la investigación.

De acuerdo a lo señalado por García (2013), en su tesis denominada “Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias Villachorrillos en el período febrero-mayo 2013”, concluyó que se ha demostrado la existencia de ciertos niveles de insatisfacción de los usuarios, lo que fue respaldado por el cincuenta y cinco, punto veinte y cuatro por ciento de los clientes consumidores de las diversas actividades del centro de salud. De igual manera, las dimensiones relativas a la confiabilidad, se obtuvieron niveles de rechazo hasta por el cincuenta y ocho, punto cinco por ciento, ya que existe deficiencias en los procesos de emisión de las recetas y como también dudas sobre la fecha de vencimiento de los medicamentos en farmacia. Con relación a la variable “capacidad de respuesta”, se tiene que los usuarios manifestaron estar insatisfechos, lo que fue sostenido por el sesenta y cinco por ciento miembros de la muestra, toda vez que se advirtió la disconformidad de los potenciales usuarios respecto a los servicios del centro de salud, ya que no han recibido un servicio adecuado de inmediato en la unidad de admisión.

Huiza (2012) en su tesis denominada “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-Diciembre”, tuvo como finalidad describir el deleite con relación a las exigencias que los servicios de atención al usuario deben garantizar; determinó que en todos los casos los potenciales demandantes vivieron a gusto con relación a los elementos fundamentales del hombre respecto a la atención de las personas. Así mismo, los encuestados señalaron que las preguntas referidas al uso adecuado del uniforme institucional, promueve el desarrollo de

actividades cotidianas orientadas a mejorar las relaciones interinstitucionales entre los proveedores y clientes de la entidad; de igual manera, con relación a la intimidad de los pacientes, la satisfacción fue expresada por la mayoría de los encuestados. Con relación a los elementos científicos de los estándares, la gran mayoría de los potenciales usuarios no se sintieron satisfechos.

Calderón (2011) en su tesis titulada “Satisfacción del usuario en el servicio de Farmacia del Hospital Hermilio Valdizán, año 2010”, se planteó como propósito narrar los niveles de complacencia de los potenciales clientes que oferta la unidad de farmacia de un hospital psiquiátrico, para tal efecto utilizó una muestra representativa conformado por noventa y nueve individuos que en un determinado momento hicieron uso de los servicios de farmacia, por su propósito el estudio correspondió a un tipo de investigación observacional y descriptiva, en ese sentido los resultados del estudio concluyen que el sesenta y un por ciento de los encuestados se encuentran satisfechos con el esmero que fueron atendidos en los servicios farmacéuticos. Luego de la comparación de las atenciones recepcionados en otras entidades, el treinta y ocho por ciento dijo que era más o menos igual, mientras que el treinta y seis por ciento consideró que era algo mejor. Sin embargo, el cincuenta y uno por ciento dijo que no sugirió los servicios de farmacia a otros usuarios. De igual forma, los servicios de farmacia fueron definidos como buena, lo que fue corroborado por el cuarenta y cuatro por ciento de los encuestados, la buena disponibilidad para la atención en un treinta y seis por ciento, el tiempo de atención en un cuarenta y siete por ciento, el cincuenta y cuatro por ciento explicó haber ubicado la totalidad de medicinas prescritas por las diversas especialidades del hospital, y el setenta y ocho por ciento precisó es necesario la dotación de mayores cantidades medicinas comerciales.

1.1.2. Fundamentación científica

Control

León y Carlos (2012) dicen que el control está vinculado a la administración de recursos, el control interno prioriza la finalidad de aseverar que las diversas actividades de la organización se ejecuten de conformidad con diversos planes de acción elaborados previamente; sostienen también, que es el proceso de normar las diferentes operaciones por medio de planes creados a efectos de lograr las metas, es definido también como el conjunto de actividades que permiten establecer el uso adecuado de los recursos, implementando para tal efecto acciones de mejora de tal forma que el desarrollo de los controles internos se lleven a cabo de acuerdo con lo planeado; es el proceso de comprobación y retroalimentación del trabajo de los colaboradores con la finalidad de garantizar que las metas, objetivos y los planes de acción diversos se concreten de manera efectiva y económica.

La definición de control interno, por su naturaleza, se relaciona con los procesos de planeamiento, toda vez que en esta fase se formulan las metas y los objetivos que se pretende lograr en un horizonte de tiempo específico, pudiendo ser diario, semanal, quincenal, mensual, trimestral, semestral o anual, una vez aprobado los planes respectivos, se continua con el proceso de evaluación, cuya finalidad es determinar si los controles están presentes y en funcionamiento, la finalidad es identificar las causas de las desviaciones, de tal manera que ejecuten acciones de mejora continua y garantizar su utilidad.

Control interno

El COSO (2013) explica que el sistema de control interno es el conjunto de actividades ejecutadas por los funcionarios y demás miembros de la entidad, estructurado con la finalidad otorgar certeza

prudente sobre lograr los objetivos en los niveles de eficacia y eficiencia de las actividades (operaciones), confianza sobre los estados financieros y la observancia de las respectivas leyes y sus reglamentos. De igual manera, explica que, a efectos de alcanzar las metas y objetivos organizacionales, es necesario dotar de mejores controles sobre la base de los componentes de control, principios y puntos de enfoque.

Así mismo, según Ley N° 28716 (2006) los controles internos, contienen y extienden el alcance de los objetivos señalados en el modelo COSO, ya que en todos los organismos gubernamentales del Perú, de manera obligatoria se debe implantar y/o implementar normas de los componentes de control a nivel de actos propios de una organización, operaciones, tareas, procesos, actividades y recursos, buscando alcanzar los propósitos respecto a la optimización de la transparencia, efectividad y economía de las transacciones económicas del organismo público, orientadas a garantizar el cumplimiento de estándares de calidad de los servicios que ofertan las entidades del sector público; así como salvaguardar la hacienda nacional, activos corrientes y no corrientes de las entidades públicas contra todo tipo de despilfarro, detrimento, uso irregular y sucesos que contravengan el marco legal correspondiente, de igual manera, en contra de cualquier situación que perjudique los intereses del Estado; por otro lado, promueve el cumplimiento de las normas legales correspondientes y sus respectivas transacciones económicas; buscar la confianza y promover oportunidad de los estados financieros; estimular el desarrollo de los códigos de ética de las instituciones; y propugnar que los servidores del estado cumplan con rendir cuentas por los recursos estatales bajo su cargo.

Complementariamente se tiene que los sistemas de control interno son definidos como una relación de hechos realizados por los servidores de la entidad, servidores y todos quienes forman parte de una entidad, se dice que el control interno está estructurado con la finalidad proveer certidumbre adecuada respecto a las metas que se pretende alcanzar, promoviendo la eficiencia de las transacciones.

Así mismo, el informe COSO (2013) incorpora componentes que fomentan la destreza y aplicación de códigos de ética a nivel de la entidad; así mismo, incentivan a que los trabajadores de oficio rindan cuentas por los recursos utilizados en el cumplimiento de sus funciones. Así mismo, es necesario entender que el sistema de control interno permite obtener un nivel de certidumbre aceptable que los directivos de la entidad están logrando las metas institucionales. Así mismo, la ley advierte que todas autoridades, todos los funcionarios y todos los servidores son los encargados de implementar normas básicas del componente ambiente de control para el uso de los recursos económicos, financieros y humanos.

Según Ley N° 27785, Art. 8 (2002) el proceso de implementación del sistema de control está conformado por todas aquellas actividades de control de incitación, concurrente y post que llevan a cabo las entidades sujetas al SNC, con el fin de administrar adecuadamente los recursos económicos, financieros y humanos, así como las operaciones correctas y eficientes; se dice que el control interno se ejerce a través de actividades previas, simultáneas y acciones posteriores. Explica también que los servicios de control preventivo y concurrente compete a todos los directivos (autoridades), funcionarios y trabajadores de los organismos del Estado como una función inherente a los cargos, tomando como referencia las normas que regulan el funcionamiento de la entidad, en concordancia con los

planes, métodos, técnicas, instrumentos, políticas, manuales de procedimientos y demás normas internas que garanticen el funcionamiento de los controles.

Por otro lado, explica que los servicios de control posteriores son ejecutados por los superiores jerárquicos de los servidores, en atención a la aplicación de los lineamientos definidos por la entidad; así mismo los controles posteriores también son ejercidos por los OCI de conformidad con sus anuales, valorando y analizando elementos de carácter procedimental relacionado con la aplicación de los recursos económicos y financieros. Por los argumentos señalados, el proceso de implementación de los sistemas de control interno, según ley, les corresponde a los directivos, así como la responsabilidad de evaluar su funcionamiento y utilidad, lo que promoverá la mejora continua, asegurando que la entidad concrete su misión y objetivos.

Marco integrado del sistema de control interno

Según el C.O.S.O. (2013) el marco original tiene por finalidad promover en las entidades la adecuación, implantación y mejoras continuas basadas en las normas de control, las normas buscan el funcionamiento efectivo de los controles internos, la adaptación es un proceso continuo que busca en las entidades desarrollar adecuarse a cada proceso de las principales actividades, lo que permitirá que los componentes del control interno maduren sobre la base de los diagnósticos realizados para implementar y promover normas efectivas.

Así mismo, las normas de control interno en sus inicios se constituyeron por cinco componentes, factores de control y tres objetivos fundamentales; pero frente a las necesidades surgidas en las empresas más importantes del mundo, extiende y explica un conjunto

de conceptos, cuyo fundamento se sustenta en 17 principios y 81 puntos de enfoque, razón por la cual se dice que se bazar en principios que deben de servir de base para desarrollar los diversos lineamientos.

El entorno de control

Para Meléndez (2016) el entorno de los controles de la entidad promueve el desarrollo conductas y lineamientos adecuados para la implementación y funcionamiento de los sistemas administrativos, así como para garantizar procesos eficientes de mejora de la administración, así mismo se dice que es la serie de situaciones que personalizan la identidad del control interno de una organización. Los principios vienen a ser la suma de directrices que definen la conducta de la organización, es el reflejo de las actividades implantadas por los directivos, los funcionarios y demás empleados, así como de los órganos responsables de la evaluación de los riesgos.

El informe COSO 2013, define la performance de la entidad, ya que proporciona un conjunto de herramientas de control que permite estandarizar los procesos a fin de evitar el despilfarro de los recursos económicos, financieros y humanos, busca desarrollar una cultura por el control y la práctica de valores basados en la disciplina, lo que permitirá que las organizaciones cuenten con códigos de ética, estructuras orgánicas adecuadas, manuales de organización y funciones, visión, misión, metas, objetivos, instrumentos de gestión varios, manuales de procedimientos y otras políticas necesarias para la fundamentación de los diversos procedimientos administrativos que la entidad desarrolla para el cumplimiento de sus funciones.

Evaluación de riesgo

Para Meléndez (2016) los lineamientos establecidos por los sistemas de control interno fueron desarrollados especialmente para contener el

avance insostenible de los riesgos internos y externos, para tal efecto se requiere iniciar proceso de estudio de los factores que ocasionan los riesgos, este proceso es conocido como identificación de riesgos, lo que implica analizar del contexto en la que opera la organización, como por ejemplo factores que determinan los costos de producción, la seguridad en el trabajo, condiciones de trabajo, controles estratégicos, obsolescencia de la tecnología, cambios en la política económica, problemas sociales, fenómenos naturales y otros; así como la fase dos de la gestión de riesgos se tiene el análisis de riesgos, que implica el estudio de dos elementos fundamentales, el primero referido a la probabilidad de ocurrencia del riesgo, la misma que se puede medir según los antecedentes y las perspectivas del contexto, la segunda, referida al impacto del riesgo, en este punto se requiere estudiar los posibles efectos que impidan el logro de los objetivos organizacionales; y el tercero se refiere a la respuesta a los riesgos valorados, para ello se requiere la implementación de planes de acción que garanticen que los riesgos sean reducidos a su mínima expresión.

Para garantizar proceso adecuados de gestión de riesgos, es necesario comprender que los objetivos se formulan en el componente entorno de control, es parte fundamental del citado componente, razón por la cual se considera un requisito básico para analizar eventos que podrían complicar precisamente los objetivos trazados por la organización. Así mismo, cabe precisar que los objetivos referidos con la efectividad de los procesos se encuentran explicitados, en los diversos componentes del control interno; para ello se requiere formular propósitos generales por cada actividad, tarea o procesos.

Actividades de control

Según Leyva y Soto (2016) las actividades y/o los procedimientos son acciones de control regentados por políticas, técnicas e instrumentos

implementados por la entidad y orientados a la neutralización de peligros, busca reducir el riesgo de error y fraude con la finalidad de lograr los objetivos por medio del uso adecuado de los elementos económicos, financieros y humanos.

Así mismo, es necesario considerar que las actividades de control se ejecutan en todas las unidades orgánicas de la organización y es cada etapa de los procesos de las diversa áreas de la entidad, para tal efecto se recomienda la formulación de mapas de gestión de riesgos, toda vez que una vez identificado los factores de riesgos se tiene la posibilidad de responder de manera efectiva frente a los eventos que intentan impedir alcanzar los propósitos, toda vez que se encuentran en la condición de riesgo residual y si se concretan, la entidad se encuentra en la posibilidad de controlarlos de manera exitosa.

Supervisión y evaluación

Así mismo, Leyva y Soto (2016) explican que son actividades que se ejecutan a las actividades operativas establecidas en los respectivos instrumentos de gestión, con el propósito de salvaguardar la pulcritud y los estándares de calidad planteadas para asegurar los objetivos de la organización, en ese contexto, es responsabilidad de la alta dirección la implementación de estructuras sólidas que sirvan de soporte para el desarrollo efectivo del control, así es necesario tomar en cuenta que se requiere evaluar permanentemente los controles a fin de identificar las desviaciones y/o debilidades con la finalidad de retroalimentar y garantizar no solo su implementación, sino también su funcionamiento.

Por otro lado, es importante tomar conocimiento sobre elementos contaminantes que condicionan funcionamiento de los controles, ya que estos factores promueven el cambio de las condiciones en la que

operan las organizaciones, generando nuevos riesgos que podrían cambiar los contextos, toda vez que ocasionan nuevos riesgos y nuevos retos para controlarlos; en consecuencia, la finalidad es garantizar que los controles internos operen de manera óptima por medio de las herramientas de supervisión y/o monitoreo.

Información y comunicación

Para Leyva y Soto (2016) la generación de información, así como su proceso de comunicación debe ser debidamente registrado, procesado, integrado y divulgado, para proporcionar una gran base de información para solucionar las necesidades de información oportuna, este sistema sirve para generar confianza en las diferentes actividades de la administración de los elementos financieros, económicos y humanos, permitiendo su uso con transparencia y efectividad de las diversas actividades de la administración.

Para administrar de manera eficiente los recursos de una organización, se requiere de información de calidad caracterizado por la oportunidad y confiabilidad, en consecuencia, se requiere que en todas las unidades orgánicas de la entidad se debe garantizar controles internos efectivos para generar datos eficientes.

Control gubernamental

De acuerdo a la Ley N° 27785 (CGR, 2002) los sistemas controladores en las entidades públicas inspeccionan, cuidan y comprueban los sucesos y productos de la administración estatal, en función del nivel de efectividad, economía y transparencia respecto al empleo y aplicación de los bienes financieros y económicos del estado, de igual manera las leyes, reglamentos, contratos, convenios, procesos, actividades tareas y otros, con la finalidad de perfeccionar el funcionamiento adecuado de los controles internos de los diferentes

procesos de la organización; de igual manera explica que los servicios de control se pueden ejecutar por medio de los controles de carácter interno y externos, estos servicios tienen la particularidad de ser procesos integrales y ejecutadas de manera continua para medir el grado de utilidad de los controles internos de la organización.

EL control externo

Según, la Ley N° 27785 (julio, 2002) el control de carácter exterior que está conformado por la serie técnicas, instrumentos, métodos, técnicas, normas y lineamientos básicos, que corresponde a los órganos de control, con la finalidad de revisar, alertar y comprobar los procesos de gestión, así como el acopio y aplicación los recursos económicos, humanos y financieros de una entidad pública, se lleva a cabo especialmente a través de los servicios de control aplicados a determinados procesos y sobre hechos ocurridos, así mismo, la ley considera que de acuerdo a las funciones de inspección y cautela, los procesos de control externo pueden ser de carácter preventivo así como el simultáneo, pero esto no quiere decir que los órganos de control interfieran los procesos de gestión y/o administración de las entidades públicas, ya que se podría poner en riesgo el desarrollo de servicios de evaluación posterior como las auditorías, financieras, auditorías de cumplimiento, auditoría de desempeño y auditorías forense.

Fortalecimiento del Sistema Nacional de Control

De acuerdo a la Ley 30742 (Congreso, 2018) explica que en el contexto de mejorar, actualizar y garantizar el desarrollo de actividades de control previo, concurrente y ulterior de manera pertinente y eficiente del SNC, la ley busca el crecimiento de las habilidades para enfrentar los actos ilegales, así como los sistemas de control vinculados con la capacidad sancionadora de la CGR respecto

a los tipos de responsabilidad de carácter administrativos, sobre la base de la especificación de aquellos procesos reconocimos como infracciones muy graves y graves, así como las correspondientes sanciones.

Atención al usuario de servicios de salud

Para Ayquipa (2016) las actividades relativas a la atención personal a los usuarios se orientan al apoyo de acciones operativas que permiten mantener en funcionamiento a las organizaciones, se responsabiliza de salvaguardar los derechos y deberes de los potenciales usuarios, busca mejorar el nivel de satisfacción de los mismos respecto a la calidad de los servicios médicos, por medio de la identificación de las falencias de las actividades de producción de servicios, colabora con el progreso permanente en la atención de los diversos servicios, para tal efecto es necesario garantizar la presencia de un equipo profesional de calidad tanto en lo personal como en lo psicológico, considerando especialmente que toda persona tiene derecho a la salud, por ende se requiere que el estado le brinde un servicio de calidad.

Así mismo, el servicio de atención al usuario es considerado como la primera experiencia de interacción del usuario con el establecimiento de salud, por tanto, debe proporcionar servicios de calidad a la ciudadanía en general, para ello debe realizar actividades que permitan acceder a la diversidad de servicios médicos especializados.

Usuario

Según el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente (julio, 2016) usuario es el individuo que toma o emplea los diversos servicios de salud que oferta un establecimiento, es importante advertir que en función de los usuarios se planifican una diversidad de servicios médicos especializados que ofertan en los diferentes centros de salud

estatal, el usuario es el eje alrededor del cual se organizan las actividades del sistema de salud pública.

Satisfacción del usuario

En correspondencia con Andía (2002) entiéndase como la satisfacción de los demandantes el conjunto de necesidades atendidas en términos de oportunidad y calidad, resultante de las acciones de cotejo entre la perspectiva y la conducta de los servicios y/o productos; se encuentra condicionada a una serie de elementos como por ejemplo la esperanza, ética, costumbres, carencias individuales, así como también al nivel de organización del establecimiento de salud. Los factores señalados condicionan que el deleite sea contrario para la diversidad de usuarios, a ello se debe agregar análisis de otros factores externos que pueden afectar de manera importante la satisfacción de los usuarios. Entre otros, la finalidad de los establecimientos de salud es atender las necesidades de los usuarios con calidad de los servicios, para ello es necesario que los establecimientos implementen herramientas que les permita medir permanentemente la calidad de los servicios, de tal manera que puedan retroalimentar las causas de las de debilidades advertidas oportunamente.

Según lo preceptuado por el Ministerio de Salud del Perú (2016) se puede decir que las necesidades de los clientes y/o usuarios en general son extremadamente importantes para garantizar la calidad, para ello se requiere contar con personal profesional altamente competente; es importante considerar que para los usuarios, los procesos de calidad está en función de la interacción del personal del establecimiento de salud con el usuario, lo que se puede decir que depende de las bondades del servicio como por ejemplo el lapso de los turnos, el trato personalizado, la discreción del servicio, el acceso a los servicios médicos y de todo aquello que mejore su salud.

Para Cantú (2016) la calidad de servicio o satisfacción es algo complicado su determinación y/o medición, toda vez que no es posible su acumulación ni mucho menos se trata de objetos materiales, se dice que es subjetiva, por ende la supervisión, toda vez que se trata del análisis de cualidades y de aspectos cuantitativos, la calidad no posee vida prolongada en el horizonte de tiempo, solo tiene una duración esporádica, se concreta a través de la prestación de servicios y/o venta de bienes, está en función de lo que hacen los individuos de las diversas unidades orgánicas; en suma todo ello incide en los beneficios de los servicios médicos sean adjetivadas por los consumidores de los servicios; para ello se requiere de estrategias que los citados elementos actúen complementándose con las demandas de los clientes, entre otros también es necesario tomar en cuenta las costumbres, conductas, valores y destrezas de los servidores encargados de brindar los servicios en tiempo y costo razonable.

Calidad de atención de salud

Guerra y Valdés (2012) explican que los atributos de las acciones relativas a la prestación de servicios de salud están constituidos por los conocimientos que generan las políticas e instrumentos de gestión de las organizaciones de salud, para ello se debe emplear las teorías científicas y tecnológicas de tal manera que se aproveche al máximo las ventajas que se pueden ofertar a través de los servicios de salud. En ese contexto, se puede decir que el nivel de calidad es trascendental, toda vez que se aproxima a una unidad de medida que promueve que los servicios de atención entregada alcance el equilibrio sostenido entre los riesgos.

Atención farmacéutica

Para Castro y García (2012) el servicio farmacéutico es el conjunto de actividades que permiten atender a los usuarios respecto a la dotación

de medicamentos en general, así como la disposición y supervisión de los procesos de atención farmacoterapéuticos, ayudando a los profesionales de la salud a lograr productos que promuevan mejorar los niveles de calidad de los servicios y en consecuencia ayuden a preservar la vida de los pacientes en general. Para ello es necesario complementar con actividades que permitan mantener adecuadas conductas que coadyuven a mantener la buena salud y prevención de enfermedades de los usuarios. Por otro lado, es importante tomar en cuenta que en los procesos de atención farmacéutica se diferencian acciones que caracterizan los diversos servicios de clínica, se implementan de acuerdo a la necesidad de los pacientes, especialmente en lo referido a la administración de las medicinas, tal es el caso de las medicinas que no tienen prescripción de los médicos, o de la prevención de las enfermedades, o de la educación en materia médica, servicios de farmacia asistida, supervisión de farmacia – terapéutica, entre otros.

Amariles (2012) explica que la atención en farmacia trata sobre el uso efectivo de las medicinas que se administran a los pacientes, para ello se requiere implementar proceso efectivos de evaluación farmacológica individualizado, por lo que se requiere de personal preparado en teoría y práctica, de esta manera el personal de farmacia asume su responsabilidad en función de las demandas de los usuarios detectando, previniendo y solucionando inconvenientes respecto a la medicación y tratamiento, de manera oportuna, coordinada y documentada según la situación de cada paciente, en esta etapa de la atención la participación de los usuarios y/o pacientes son fundamentales, lo que permitirá lograr las metas y los objetivos destinados a mejorar la calidad de vida de los usuarios.

Para Lora (2011) las actividades relativas a la atención en el servicio de farmacia es considerado como la serie procedimientos mediante los cuales el personal de farmacia auxilia a los pacientes y otros profesionales por intermedio de la implementación de planes, ejecución de éstas y la monitorización de procedimientos terapéuticos que garanticen resultados positivos en beneficio de los pacientes a través de la alivio de sus dolencias, o exclusión o disminución de los síntomas de los usuarios, así como la paralización o retardo de las acciones patológicas, o de la propia prevención de enfermedades diversas.

Según la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (2017) las acciones de cuidado en materia de farmacia son factores necesarios relativos a la prestación de la asistencia médica, estos elementos necesariamente se complementan con los demás factores; los resultados proporcionan ventajas importantes al paciente, en consecuencia influyen en la calidad de los servicios asistenciales; bajo esa premisa podemos señalar los servicios de calidad deben estar a disposición de todos los potenciales pacientes que hacen uso del servicio de farmacia, ya que deben atender las necesidades de los pacientes; para tal efecto es necesario garantizar servicios con prolijidad, oportunidad, destreza, efectividad, discreción y trato humano, estas características deben estar integrados al qué hacer diario del personal de farmacia.

De igual manera, se requiere implementar actividades que permitan evaluar el rendimiento del personal de farmacia, ya que coadyuvará a garantizar no solo que tan bien fueron prestados los servicios, sino que también se apegó a las demandas de los usuarios y/o pacientes. En consecuencia, la satisfacción (deleite o agrado) de los usuarios y/o pacientes se ha definido como el conjunto de actividades orientadas a

examinar el desempeño del recurso humano y sus relaciones con los usuarios y otros.

Salud

Para Alcántara (2012) la salud es una etapa que busca atender necesidades relacionadas con la satisfacción de carácter material, emocional y sociológico que busca el adecuado desenvolvimiento estructural y mejores condiciones orgánicas para que el ser humano se adecue a su entorno en general, lo que garantiza su desarrollo holístico.

En ese contexto, se advierte que el personal del centro médico que entran en relación con los usuarios y/o pacientes, deben pertenecer a un sistema que valore la salud humana, por lo tienen que durante la prestación del servicio deben tomar en cuenta en primer lugar la condición de ser humano del paciente, así como sus costumbres, religión, condición social, preferencias, idiosincrasia, cultura y otras prácticas, tomando en cuenta los aspectos primordiales para garantizar servicios de calidad, proporcionar datos razonables, respetar la privacidad de los usuarios y/o pacientes, los mismos que son valorados por ellos al momento de tomar los servicios de los establecimientos de salud.

1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados del estudio del control interno del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz contribuirán con la mejora de la atención al usuario en el servicio de farmacia, para tal efecto se determinó el nivel de implementación de las normas básicas de los componentes, principios y puntos de enfoque.

A nivel metodológico, se tiene que son escasas las investigaciones que toman las variables referidas al control interno y la atención al usuario del servicio de

farmacia, es decir que las variables de investigación se estudiaron empleando métodos científicos diseñados para tal efecto, lo que permitió corroborar la relación de las variables del problema de investigación.

En el contexto de la justificación práctica, al conocer las causas que limitan la implementación adecuada de los controles internos para garantizar la satisfacción de los pacientes, ayudará a plantear soluciones que permitan la mejora continua de los controles desarrollados por la entidad, de modo que apoyará al logro de las metas y objetivos institucionales.

Desde el punto de vista social, las conclusiones y recomendaciones socializadas previamente permitirán que los usuarios (actores sociales) y funcionarios del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, conozcan las virtudes del control interno como herramienta fundamental en la gestión pública, en el sentido que contribuirá con la mejora de la atención del usuario de servicios de salud, aspecto que conllevará a mejorar la relación entre la población y los funcionarios públicos de la entidad.

En el ámbito teórico – científico, los resultados de la investigación, a través de la implementación de las recomendaciones, se convertirán en modelos de gestión eficiente de atención al usuario que demanda servicios de salud pública de calidad, llenando de esta manera los vacíos teóricos existentes en materia de control interno y de atención del usuario.

Finalmente, la investigación se fundamentó en los lineamientos estipulados en el artículo cuarto de la Ley N° 28716, Ley N° 29414, que precisa los límites de los usuarios respecto al acceso a los servicios de salud en todas sus formas, destacando entre otros factores como la rehabilitación, recuperación, tratamiento, prevención, promoción y otros necesarios para el cumplimiento de los fines; así como también y el apartado 1° de la Ley n.° 29571,

relacionado al código de protección y defensa del consumidor, que reivindica los derechos de la persona en su condición de cliente, usuario y/o paciente.

1.3. PROBLEMA

Los países del mundo han incorporado en sus estudios la preocupación por la atención al usuario aplicado a los servicios de la salud, y esto no quiere decir que históricamente las atenciones al usuario eran extremadamente malas, más bien buscaron la calidad, toda vez que los diversos servicios de salud siempre presentaron serias debilidades en sus controles internos, afectando seriamente la atención a los usuarios, ya que no cuentan con lineamientos específicos de control interno que promuevan un adecuado ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información, comunicación y supervisión o evaluación en materia de atención en salud pública, responsabilidad que recae principalmente en las deficientes políticas que implementaron los diversos gobiernos de turno.

Del artículo publicado por Zafra (2015) se advierte que los problemas en la atención de salud es una situación crítica que impide mejorar los servicios de salud, por lo que resulta necesario ejecutar exámenes recurrentes para proponer alternativas que permitan superar las dificultades de los establecimientos de salud pública; en ese contexto, las debilidades en la atención al usuario que evidencian los establecimientos de salud es sin duda un problema pendiente de resolución en la administración de las entidades del estado, no basta desear la mejora de las aptitudes de las entidades, más bien se requiere que los profesionales de la salud cuiden responsablemente la vida de los humanos en su conjunto; sin embargo, aumentan los niveles de contagios y las enfermedades que no son curados oportunamente, lo que implica que los males que aquejan a los pacientes no son curadas en su debido momento, inclusive se han reportado casos de muertes en los diversos establecimientos de salud de la región Ancash, especialmente en el Hospital VRG Hz. por la mala praxis en la atención a los usuarios; lo señalado también se extiende a los servicios de

farmacia, principalmente en lo referido a la falta de medicamentos, los costos de estos son elevados y la entrega es extremadamente inoportuna.

A nivel local, tal como lo señala Ubaldo (2019), los índices de regocijo respecto al entorno de la organización advertidos por un gran número de servidores y pacientes del Hospital “Víctor Ramos Guardia”, en sus extensiones de beneficio, peligro y soporte son inadmisibles e insuficientes, mientras los aspectos como la responsabilidad, estándares de desempeño, diseño y otros son vistos con escepticismo. Por otro lado, se ha determinado que los usuarios en su mayoría han hecho referencia a las inadecuadas atenciones que recibieron de parte del personal de la entidad.

Lo antes señalado, también se extiende a las actividades de farmacia del HVRG, ya que no promueve el desarrollo de acciones efectivas, generando el rechazo de los pacientes, quienes optan por migrar a las clínicas privadas de la ciudad de Huaraz; las deficiencias señaladas afectan la correcta atención de los usuarios, lo que es concordante con lo manifestado por Olaza (2018), en el sentido que se ha demostrado altos niveles de rechazo de los pacientes respecto a los servicios percibidos en los diversos tópicos del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, toda vez que los lineamientos dotados por los directivos el Ministerio de Salud, no son cumplidos; y los propios trabajadores de salud que laboran en la entidad.

En ese sentido, el trabajo de investigación tuvo por finalidad describir las principales características de la relación entre el control interno y el cuidado a los pacientes y/o clientes de farmacia del Hospital “VRG” Huaraz, para tal efecto se obtuvieron datos a través de encuestas confiables y validadas, método que permitió identificar oportunamente las falencias del SCI que afectan el servicio de farmacia.

En ese contexto, se planteó los siguientes problemas:

Problema general

¿Existe relación entre el control interno y la atención al usuario de farmacia del hospital “V́ctor Ramos Guardia”- Huaraz, 2018?

Problemas espećficos

- 1) ¿Existe relación entre el control interno y los elementos tangibles y la fiabilidad de la atención al usuario de farmacia del hospital “V́ctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018?
- 2) ¿Existe relación entre el control interno y la capacidad de respuesta de la atención al usuario de farmacia del hospital “V́ctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018?
- 3) ¿Existe relación entre el control interno y la seguridad y empatía de la atención al usuario de farmacia del hospital “V́ctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018?

1.4. CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

1.4.1. Definición conceptual y operacionalización de la variable 1

Controles internos

a) Definición conceptual:

Según el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de Treadway (2016) las labores que forman parte del SCI son consideradas como una serie de procesos realizados por los servidores públicos, los servidores intermedios y demás personal que forma parte de la organización, el mismo que está diseñado para otorgar seguridad adecuada sobre la forma de alcanzar las metas respecto a la efectividad de las actividades, la confianza de los estados financieros y el cumplimiento de la legislación en general y los reglamentos todos.

b) Definición operacional:

Según Álvarez (2015) la definición operacional de evaluación del sistema de los controles internos está dada por las dimensiones del entorno de control, el análisis de los eventos y demás componentes, principios y factores de enfoque.

1.4.2. Definición conceptual y operacionalización de la variable 2

Atención al usuario

a) Definiciones conceptuales:

Para Acosta (2015) la atención a los usuarios está compuesta por la capacidad que posee un establecimiento para atender a los usuarios y/o pacientes según el nivel de complejidad de los servicios médicos, es el aprovechamiento máximo de los recursos en beneficio de los usuarios.

b) Definición operacional:

Según Parra (2016) la atención del usuario es el conjunto de actividades que se realiza desde que se recibe el primer contacto de un usuario hasta que se resuelva su consulta, para luego despedirse de él, ordenado según las distintas fases que se llevará a cabo a lo largo de todo el procedimiento.

1.4.3. Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
X₀ = Control interno	X ₁ = Entorno de control	Código de ética	1
		Profesionales competentes	2
		Responsabilidad de los controles internos	3
	X ₂ = Evaluación de riesgos y actividades de control	Objetivos claros para identificar, evaluar y responder riesgos	4
		Mitigación de riesgos	5
		Control sobre la tecnología	6
	X ₃ = Información, comunicación y supervisión	Información relevante y de calidad	7
		Comunicación con grupos de interés internos y externos sobre el control interno	8
		Evaluaciones continuas y/o independientes sobre	9

		el control interno	
Y₀ = Atención al usuario	Y₁ = Elementos tangibles y fiabilidad	Apariencia de las instalaciones físicas	1
		Logística de comunicación	2
		Habilidad de prestar el servicio en tiempo prometido, bien y a la primera	3
	Y₂ = Capacidad de respuesta	Planificación de los procesos de respuesta	4
		Ayuda los clientes de manera rápida	5
		Entrenamiento de personal y asignación de recursos	6
	Y₃ = Seguridad y empatía	Asistencia al cliente y ganar su confianza	7
		Transparencia en las transacciones	8
		Atención individualizada de los usuarios	9

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. HIPÓTESIS

Sí existe relación entre control interno y la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia”- Huaraz, 2018.

1.5.2. Hipótesis específicas

- 1) Sí existe relación entre el control interno y los elementos tangibles y la fiabilidad de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.
- 2) Sí existe relación entre el control interno y la capacidad de respuesta de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.
- 3) Sí existe relación entre el control interno y la seguridad y empatía de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

1.6. OBJETIVOS

1.6.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar si existe relación entre el control interno y la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Determinar si existe relación entre el control interno y los elementos tangibles y de fiabilidad de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

- 2) Determinar si existe relación entre el control y la capacidad de respuesta de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

- 3) Determinar si existe relación entre el control y la seguridad y empatía de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

DESCRIPTIVA

El estudio fue del tipo descriptivo toda vez que se pudo identificar las particularidades de la relación entre el sistema de control interno y los servicios de atención a los pacientes de farmacia del Hospital “VRG” – Hz.

CORRELACIONAL

Según Hernández, R., Hernández, C. y Baptista, P. (2014) la investigación correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables; en ese contexto, el estudio permitió determinar la relación entre el control interno y la atención al usuario de farmacia del hospital.

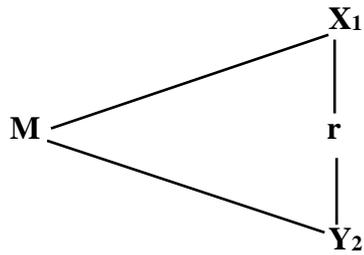
TRANSVERSAL

En la investigación se aplicó el diseño transversal correlacional, ya que el estudio permitió medir el grado de correlación de las variables de investigación; de igual manera fue de tipo no experimental, toda vez que no se manipularon las variables de investigación, así mismo la investigación fue de nivel transversal, toda vez que la información recolectada perteneció al período 2018. (Hernández y Baptista, 2014).

CONTRASTACIÓN

Para contrastar la hipótesis de investigación se utilizó el modelo deductivo, a través del cual se estableció el nivel de relación entre la variable “control interno” y “atención al usuario”.

Para tal efecto se aplicó la siguiente representación gráfica:



M = Muestra

X₁ = Variable 1

Y₂ = Variable 2

r = Relación

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Según el INEI, para la investigación se tuvo como población a 60,895 posibles usuarios del hospital Víctor Ramos Guardia que habitan en el distrito de Huaraz.

Muestra

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

N = 60,895.

P = 0.5 = Probabilidad de éxitos.

Q = 0.5 = Probabilidad de fracasos.

Z = 1.96 = Para un nivel de confianza del 95%.

E = 0.05 = Para un error estándar del 5%.

Reemplazando, se tiene:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 60,895}{(60,895 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n_o = 382$$

2.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Técnica de investigación

La encuesta

Según Tamayo (2012), la técnica de la encuesta se encarga de recabar información de los individuos mediante el uso de un interrogatorio previamente elaborado, en ese sentido se aplicó la técnica de la encuesta, lo que permitió identificar el dictamen y valoración de las personas que fueron incluidos en la masa muestral.

Instrumento de investigación

Cuestionario

Según Hernández (2014), el cuestionario es una herramienta que coadyuvó a la acumulación de los datos través de una relación de interrogantes sobre los temas puntuales, de igual manera, se asignaron puntos integrales; en ese contexto, se aplicó el cuestionario.

2.3 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información recopilada se procesó empleando el excel y el SPSS 26, lo que permitió construir un fondo de información, de igual manera, tablas estadísticas y figuras. (Hernández, 2014).

Evaluación de la información

a) Sobre la variable independiente

Con relación al “control interno”, la incidencia se analizó por medio de la evaluación de los elementos de control interno.

b) Variable dependiente

Respecto a la “atención al usuario”, su influencia se analizó por medio de los resultados de la evaluación de los del SCI de la entidad.

c) Prueba de hipótesis

Con la finalidad de corroborar la hipótesis de investigación, se aplicó la correlación de Rho de Spearman, lo que proporcionó información adecuada para analizar la relación de las variables. Para realizar la prueba se procedió a comparar los datos recopilados, cuyo resultado permitió no considerar la hipótesis nula.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Prueba de hipótesis

A efectos de contrastar la hipótesis, se corroboró por medio de las pruebas de los coeficientes de correlación de Pearson para muestras dependientes, en ese contexto se utilizó la prueba toda vez que en los dos segmentos se cumplen los supuestos de normalidad, empleándose caso contrario la prueba de coeficiente Rho de Spearman, si no cumplen las condiciones de normalidad en uno o los dos grupos.

Tabla 1
Prueba de normalidad de los datos

	Kolmogorov			Prueba para utilizar
	Estadístico	gl	Sig.	
Control interno	0,731	80	0,002	Correlación Pearson
Componentes perceptibles y fiabilidad de la atención	0,785	80	0,004	Correlación Pearson
Capacidad de respuesta de la atención	0,732	80	0,025	Correlación Pearson
Seguridad y empatía en la atención al usuario	0,798	80	0.018	Correlación Pearson

Fuente: Base de datos

3.5. Objetivo general

a) Objetivo de Investigación

Analizar si existe relación entre el control interno y la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

b) Hipótesis Estadística

H₀: Sí existe relación significativa entre control interno y la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia”- Huaraz, 2018.

H₁: No existe relación significativa entre control interno y la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia”- Huaraz, 2018.

Nivel de Significación

Por tanto, el grado de importancia teórica es de $\alpha = 0.05$, lo que pertenece a niveles de confiabilidad equivalente al 95%.

c) Función de Prueba

La función de prueba se llevó a cabo por medio de pruebas paramétricas de coeficiente de correlación de Pearson, observar la tabla 1.

d) Norma de decisión

Contradecir H_0 si la importancia verificada “ p ” de los factores del tipo logístico es inferior que α .

Se recomienda no contradecir H_0 en tanto que la significación observada “ p ” de los factores del tipo logístico es superior que α .

e) Cálculos

Tabla 2
Experiencia de muestras dependientes

	Correlación	Atención al usuario
Control interno	Correlación de Pearson	0.635
	Sig. asintótica (bilateral)	0.009
	n	382

Fuente: Base de datos de la investigación.

Según la tabla 2, se demuestra la vinculación entre el control interno y la atención al cliente.

Decisión

Dado a que la valoración de importancia verificada $p = 0.009$ es inferior a la valoración de importancia teórica $\alpha = 0.05$, en consecuencia, se niega la hipótesis cero. Lo que implica que hay relación entre los controles internos y la atención al usuario de farmacia.

Por lo tanto, se acepta el objetivo general de la investigación.

3.6. Primer objetivo específico

1. Objetivo de Investigación

Determinar si existe relación entre el control interno y los elementos tangibles y de fiabilidad de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

2. Hipótesis Estadística

H_0 : No existe relación entre el control interno y los elementos tangibles y la fiabilidad de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

H_1 : Sí existe relación entre el control interno y los elementos tangibles y la fiabilidad de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

Grado de importancia

Por tanto, el grado de importancia teórica es de $\alpha = 0.05$, lo que pertenece a niveles de confiabilidad equivalente al 95%.

3. Función de Prueba

La función de prueba se llevó a cabo por medio exámenes paramétricos coeficiente de correlación de Pearson, observar la tabla 1.

4. Regla de decisión

Contradecir H_0 cuando la importancia observada “ p ” de los coeficientes del modelo logístico es inferior que α .

Por tanto, se determina no contradecir H_0 cuando la importancia observada “ p ” de los factores del tipo logístico es superior que α .

5. Cálculos

Tabla 3
Prueba de muestras dependientes

	Correlación	elementos tangibles y fiabilidad
	Correlación de Pearson	0.671
Control interno	Sig. asintótica (bilateral)	0.005
	n	382

Fuente: Base de datos

La tabla 3 corrobora que hay vinculación entre los controles internos y elementos tangibles y fiabilidad.

Conclusión

Dado a que el valor de importancia verificada $p = 0.005$ es inferior a la valoración de importancia teórica $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis cero. Lo que implica que hay vinculación entre el control interno y elementos tangibles y la fiabilidad

En consecuencia, se acepta el objetivo específico primero de la investigación.

3.7. Segundo objetivo específico

1. Objetivo de Investigación

Determinar si existe relación entre el control y la capacidad de respuesta de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

2. Hipótesis Estadística

H₀: No existe relación entre el control interno y la capacidad de respuesta de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

H₁: Sí existe relación entre el control interno y la capacidad de respuesta de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

Grado de significación

Por tanto, el grado de importancia teórica es de $\alpha = 0.05$, lo que pertenece a niveles de confiabilidad equivalente al 95%.

3. Función de Prueba

La función de prueba se llevó a cabo por medio de las pruebas paramétricas coeficientes de correlación de Pearson, ver la tabla 1.

4. Normas de decisión

Contradecir H₀ si es que la importancia verificada “*p*” de los factores del modelo logístico es inferior que α .

Por tanto, se tiene como decisión no contradecir H₀ en la entidad que la importancia verificada “*p*” de los factores del tipo logístico es mayor que α .

5. Cálculos

Tabla 4
Prueba de muestras dependientes

	Correlación	Capacidad y respuesta
Control interno	Correlación de Pearson	0.686
	Sig. asintótica (bilateral)	0.015
	n	382

Fuente: Base de datos

Como se verifica en la tabla 4, se demuestra la vinculación entre el control interno y la capacidad y respuesta.

Conclusión

De conformidad a la importancia verificada $p = 0.015$ es inferior a la valoración de importancia teórica $\alpha = 0.05$, no se reconoce la hipótesis nula. Lo que implica que hay vinculación entre los controles internos y la capacidad y la respuesta de la atención al usuario.

Por lo tanto, se acepta el segundo objetivo específico.

3.8. Tercer objetivo específico

1. Objetivo de Investigación

Determinar si existe relación entre el control y la seguridad y empatía de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

2. Hipótesis Estadística

H_0 : No existe relación entre el control interno y la seguridad y empatía de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

H_1 : Sí existe relación entre el control interno y la seguridad y empatía de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

Grado de significancia

Por tanto, el grado de importancia teórica es de $\alpha = 0.05$, lo que pertenece a niveles de confiabilidad equivalente al 95%.

3. Función de Prueba

La función de prueba se llevó a cabo por medio de la prueba paramétrica factor de analogía de Pearson, observar la tabla 1.

4. Norma de decisión

Contradecir H_0 en tanto que la importancia verificada “ p ” de los factores del tipo logístico es inferior que α .

En consecuencia, se determina no rechazar H_0 en cuanto la importancia verificada “ p ” de los factores del tipo logístico es superior que α .

5. Cálculos

Tabla 5
Prueba de muestras dependientes

	Correlación	Seguridad y empatía
Control interno	Correlación de Pearson	0.710
	Sig. asintótica (bilateral)	0.020
	n	382

Fuente: Base de datos

De acuerdo con la tabla 5, se corrobora la vinculación entre el control interno y la seguridad y empatía.

Conclusión

Dado a que la valoración de importancia verificada $p = 0.020$ es inferior a la valoración de importancia teórica $\alpha = 0.05$, se contradice la hipótesis cero. Lo que implica que hay vinculación entre el control interno y la seguridad y la empatía de la atención al usuario de farmacia.

Por lo tanto, se acepta el tercer objetivo específico de la investigación.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

4.1. Determinar si existe relación entre el control interno y los elementos tangibles y de fiabilidad de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz.

Para Meléndez (2016) el entorno de los controles de la entidad promueve el desarrollo conductas y lineamientos adecuados para la implementación y funcionamiento de los sistemas administrativos, así como para garantizar procesos eficientes de mejora de la administración, así mismo se dice que es la serie de situaciones que personalizan la identidad del control interno de una organización. Los principios vienen a ser la suma de directrices que definen la conducta de la organización, es el reflejo de las actividades implantadas por los directivos, los funcionarios y demás empleados, así como de los órganos responsables de la evaluación de los riesgos; sin embargo, la entidad no ha implementado adecuadamente las normas de ambiente de control orientadas a la mejora de los servicios de farmacia, lo que fue confirmado con los resultados de las tablas 1, 2, 3, 4, 5 y 6, ya que el 52.62% de los encuestados manifestaron que nunca los directivos muestran compromiso con la integridad y los valores éticos para mejorar el servicio de farmacia; el 40.58% expresó que nunca los directivos evidencian compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; el 37.70% consideró que casi nunca los directivos definen las responsabilidades de las personas a nivel de control interno del servicio de farmacia; el 50.79% respondió que nunca la apariencia de las instalaciones físicas del servicio de farmacia es el adecuado; el 36.39% expresó que casi nunca el servicio de farmacia cuenta con suficiente personal, equipo y materiales de comunicación; y el 45.55% dijo que nunca los directivos promueven que el personal de farmacia maximice sus habilidades de prestar servicios en el tiempo prometido y con alta calidad; así mismo, estadísticamente se demuestra que existe relación entre las variables de investigación, lo que confirma que las normas del ambiente de control se

relacionan con los elementos tangibles y de fiabilidad; de igual manera, dado a que el valor de importancia verificada $p = 0.005$ es inferior a la valoración de importancia teórica $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis cero, lo que implica que hay vinculación entre el control interno y los elementos tangibles y de fiabilidad, en consecuencia, se acepta el objetivo específico primero de la investigación. Los resultados obtenidos son válidos no sólo para la realidad estudiada, sino también se extienden a otras realidades similares.

4.2. Determinar si existe relación entre el control y la capacidad de respuesta de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.

Para Meléndez (2016), explica que los lineamientos establecidos por los sistemas de control interno fueron desarrollados especialmente para contener el avance insostenible de los riesgos internos y externos, para tal efecto se requiere iniciar proceso de estudio de los factores que ocasionan los riesgos, este proceso es conocido como identificación de riesgos, lo que implica analizar del contexto en la que opera la organización, como por ejemplo factores que determinan los costos de producción, la seguridad en el trabajo, condiciones de trabajo, controles estratégicos, obsolescencia de la tecnología, cambios en la política económica, problemas sociales, fenómenos naturales y otros; por otro lado, Leyva y Soto (2016) señalan que las actividades y/o los procedimientos son acciones de control regentados por políticas, técnicas e instrumentos implementados por la entidad y orientados a la neutralización de peligros, busca reducir el riesgo de error y fraude con la finalidad de lograr los objetivos por medio del uso adecuado de los elementos económicos, financieros y humanos; sin embargo, la entidad carece de procedimientos básicos que optimicen el desarrollo de normas relativas a la evaluación de riesgos y actividades de control; se dice también que los elementos de la actividad de control son procedimientos de autorización y aprobación, segregación de funciones como la autorización,

procesamiento, archivo, revisión y otros, controles sobre el acceso a recursos y archivos, verificaciones conciliaciones, revisión de desempeño operativo, revisión de operaciones, procesos y actividades, supervisión como asignaciones, revisiones y aprobaciones, dirección, capacitación y otros necesarios para garantizar la operatividad de los sistemas administrativos; situación que fue corroborada con los datos precisados en las tablas 7, 8, 9, 10, 11 y 12, ya que el 47.91% de los encuestados dijeron que nunca los directivos definen objetivos claros para identificar, evaluar y responder los riesgos en el servicio de farmacia; el 40.05% respondió que casi nunca los funcionarios implementan actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos en el servicio de farmacia; el 36.13% manifestó que casi nunca los directivos definen actividades de control a nivel del servicio de farmacia sobre tecnología de información; el 51.31% consideró que nunca la entidad implementa políticas para planificar la capacidad de respuesta del personal de farmacia; el 36.39% expresó que nunca el personal de farmacia muestra disposición de ayudar rápidamente a los usuarios; y el 39.79% consideró que casi nunca los directivos implementan políticas de entrenamiento de personal de farmacia y asignan recursos financieros y económicos suficientes; así mismo, los resultados de la estadística confirman que las variables se relacionan, por tanto, las dimensiones de evaluación de riesgos y actividades de control se relacionan con la atención del usuario; de igual manera, de conformidad a la importancia verificada $p = 0.015$ es inferior a la valoración de importancia teórica $\alpha = 0.05$, no se reconoce la hipótesis nula, lo que implica que hay vinculación entre la evaluación de riesgos y las actividades de control y la capacidad y respuesta de la atención al usuario, por lo tanto, se acepta el segundo objetivo específico. Así mismo, los resultados obtenidos son válidos no sólo para la realidad estudiada, sino también se podrá extender a otras realidades similares.

4.3. Determinar si existe relación entre el control y la seguridad y empatía de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz.

Según Leyva y Soto (2015) la generación de información, así como su proceso de comunicación debe ser debidamente registrado, procesado, integrado y divulgado, para proporcionar una gran base de información para solucionar las necesidades de información oportuna, este sistema sirve para generar confianza en las diferentes actividades de la administración de los elementos financieros, económicos y humanos, permitiendo su uso con transparencia y efectividad de las diversas actividades de la administración; así mismo, sostienen que la supervisión son actividades que se ejecutan a las actividades operativas establecidas en los respectivos instrumentos de gestión, con el propósito de salvaguardar la pulcritud y los estándares de calidad planteadas para asegurar los objetivos de la organización, en ese contexto, es responsabilidad de la alta dirección la implementación de estructuras sólidas que sirvan de soporte para el desarrollo efectivo del control, así es necesario tomar en cuenta que se requiere evaluar permanentemente los controles a fin de identificar las desviaciones y/o debilidades con la finalidad de retroalimentar y garantizar no solo su implementación, sino también su funcionamiento; sin embargo, el hospital no ha implementado adecuados lineamientos que promuevan el dinamismo de las normas de información, comunicación y supervisión, situación que fue confirmada con los resultados de la tablas 13, 14, 15, 16, 17 y 18, toda vez que el 43.19% de los encuestados expresaron que nunca la entidad promueve el uso de información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno a nivel del servicio de farmacia; el 35.34% respondió que nunca la entidad cuenta con lineamientos de comunicación con grupos de interés internos y externos sobre aspectos que afectan el control interno del servicio de farmacia; el 47.64% manifestó que nunca la entidad realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si el control interno del servicio de farmacia está presente y

funcionando; el 43.19% expresó que siempre el personal de farmacia cuenta con conocimientos técnicos necesarios para asistir a los usuarios y ganar su confianza; el 33.77% consideró que nunca la entidad cuenta con políticas de transparencia para el manejo de las transacciones financieras realizadas con usuarios del servicio de farmacia; y el 55.24% dijo que nunca la entidad implementa directivas que garantizan una atención individualizada que prioriza los intereses del usuario de farmacia; de igual manera los resultados estadísticos demuestran que las variables de estudio se relacionan, lo que implica que las normas de información, comunicación y supervisión se interrelacionan con la atención al usuario de farmacia; de igual manera, dado a que la valoración de importancia verificada $p = 0.020$ es inferior a la valoración de importancia teórica $\alpha = 0.05$, se contradice la hipótesis cero, lo que implica que hay vinculación entre el control interno y la seguridad y empatía de la atención al usuario de farmacia, por lo tanto, se acepta el tercer objetivo específico de la investigación. Los resultados obtenidos son válidos no sólo para la realidad estudiada, sino también se podrá extender a otras realidades similares.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- De la descripción de las características de la relación del ambiente de control en la atención al usuario de farmacia del hospital, se advierte que la entidad no ha desarrollado adecuadamente normas del entorno de control que permita la mejora del servicio de farmacia, lo que fue confirmado con las tablas 1, 2 y 5, ya que el 52.62% de los encuestados manifestaron que nunca los directivos muestran compromiso con la ética para mejorar el servicio de farmacia; el 40.58% expresó que nunca los directivos evidencian compromiso para atraer los mejores recursos humanos; y el 45.55% dijo que nunca los directivos promueven que el personal de farmacia maximice sus habilidades de prestar servicios en el tiempo prometido y con alta calidad; lo que evidencia que las variables del estudio se encuentran vinculados.
- Del análisis de la forma como se relaciona la evaluación de riesgos y las actividades de control en la atención al usuario de farmacia, se evidencia que la entidad carece de procedimientos básicos que optimicen el desarrollo de normas relativas a la evaluación de riesgos y actividades de control, lo que es corroborado con los datos precisados en las tablas 7, 11 y 12, ya que el 47.91% de los encuestados dijeron que nunca los directivos definen objetivos claros para identificar, evaluar y responder los riesgos en el servicio de farmacia; el 36.39% expresó que nunca el personal de farmacia muestra disposición de ayudar rápidamente a los usuarios; y el 39.79% consideró que casi nunca los directivos implementan políticas de entrenamiento de personal de farmacia ni asignan recursos financieros y económicos suficientes; lo que corrobora que las normas de evaluación de riesgos y actividades de control se relacionan con la atención al usuario.

- Se ha identificado que la información, comunicación y supervisión tiene relación significativamente en la atención al usuario de farmacia; sin embargo, se ha evidenciado que el hospital no ha implementado adecuados lineamientos que promuevan el dinamismo de las normas de información, comunicación y supervisión, situación que fue confirmada con los resultados de la tablas 13, 15 y 17, ya que el 43.19% de los encuestados dijeron que nunca el hospital promueve el uso de información de calidad; el 47.64% manifestó que nunca la entidad efectúa exámenes permanentes para determinar si el control interno del servicio de farmacia está presente y funcionando; y el 33.77% consideró que nunca la entidad cuenta con políticas de transparencia para el manejo de las transacciones financieras realizadas con usuarios del servicio de farmacia; lo que implica que las normas se relacionan con la atención del usuario.

5.2. RECOMENDACIONES

- Que, los directivos del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz implementen normas específicas de ambiente de control que permitan la mejora del servicio de farmacia, con énfasis en directrices que permitan que los directivos se comprometan con la integridad y los valores éticos para mejorar el servicio de farmacia; atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes y promover que el personal de farmacia maximice sus habilidades de prestar servicios en el tiempo prometido y con alta calidad.
- Que, los directivos del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz implementen normas específicas del componente evaluación de riesgos y actividades de control, para ello deberán formular políticas que permitan a los directivos definir objetivos claros para identificar, evaluar y responder a los riesgos en el servicio de farmacia, así como promover que el personal de farmacia muestre disposición de ayudar rápidamente a los usuarios y que los directivos inicien programas de entrenamiento del personal de farmacia y

asignen recursos financieros y económicos suficientes para mejorar los controles internos.

- Que, los directivos del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz formulen lineamientos que promuevan la implementación adecuada de normas de información, comunicación y supervisión, para tal efecto elaborar directivas que promuevan el uso de información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno a nivel del servicio de farmacia, realizar evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si el control interno del servicio de farmacia está presente y funcionando, y confeccionar políticas de transparencia para el manejo de las transacciones financieras realizadas con usuarios del servicio de farmacia.

CAPÍTULO VI: AGRADECIMIENTO

Mi infinita gratitud y amor a mi madre que con su ejemplo de vida a sembrado en mi la perseverancia en el estudio.

CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcántara, G. (2016). *La definición de salud de la Organización Mundial de Salud y la Interdisciplinariedad*. Sapiens, revista universitaria de investigación, año 9, n° 1.
- Amaroles, P. (2012). *Seguimiento farmacéutico de pacientes en el contexto del sistema de salud de Colombia*. Universidad de Antioquía.
- Andía, V. (2016). Satisfacción del usuario frente a los servicios de la administración pública. *Gestión en el Tercer Milenio*. 9. https://www.usanmarcos.ac.cr/sites/default/files/i_taller_apa_7_ed.pdf
- Ayquipa, E. (18 de enero de 2016). *Hospital Regional Guillermo Diaz de la Vega*. <https://hospitalabancaygdv.gob.pe/atencion-usuario>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. 3ª. Ed. México D.C.: Grupo Editorial Patria.
- Barbarán, B. (2013). *Implementación del control interno en la gestión institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Calderón, J. (2011). *Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia*. Lima.
- Cantu, H. (2016), *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. México: Mc. Graw Hill.
- Castro, R. y García, G. (2012). *Satisfacción de los usuarios externos del servicio de farmacia del hospital de especialidades básicas en Noria de Trujillo, julio – agosto 2012*.
- Comité de Organizaciones Patrocinadoras de Treadway. (2013). *Normas de control interno*. [www.Ganimides.ucm.cl/ygmez/descargas/auditoria y seguridad/COSO.pdf](http://www.Ganimides.ucm.cl/ygmez/descargas/auditoria_y_seguridad/COSO.pdf)
- De la Cruz, P. y Jara, R. (2013). *El control interno y su impacto en la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Huaura*. Huacho: Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión.
- Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (2017). *Centro de atención farmacéutica*. Minsa. 2017.

- García, D. (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias Villa- Chorrillos en el período febrero-mayo 2013*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Guerra. B. y Valdés, M. (2012). *Gestión de calidad. Conceptos, modelos y herramientas*. UH.
- Guzmán, K. y Vera, M. (2015). *El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario. Caso: centro de atención y cuidado diario “El Pedregal” de Guayaquil*. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Hernández, R., Hernández, C, y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Huisa, G. (2012) *Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud*. Universidad Mayor de San Marcos, Lima.
- León, O. y Carlos, R. (2012). *Planificación Estratégica*. Lima: Ecoe.
- Lora J. (2011). *La calidad del servicio percibida como criterio de selección de proveedores de servicio de tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS) en la ciudad de Cartagena*.
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. (2002, 23 de julio). *Ley 27785*. Diario Oficial el Peruano. <https://www.agrorural.gob.pe/wp-content/uploads/transparencia/documentos/sci/LEY-NO-27785-LEY-ORGANICA-DEL-SISTEMA-NACIONAL-DE-CONTROL-Y-DE-LA-CONTRALORIA-GENERAL-DE-REPUBLICA.PDF>
- Ley de fortalecimiento de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control. (2018, 28 de marzo). *Ley 30742*. Diario Oficial el Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ley-de-fortalecimiento-de-la-contraloria-general-de-la-repub-ley-n-30742-1631374-2>
- Leyva. D. y Soto, H. (2016). *Control interno como herramienta para una gestión pública eficiente y prevención de irregularidades*. Consorcio de investigación económica y social.
- Martínez, C. (2015). *Estadística y muestreo*. 13ª Edición. Bogotá: Ecoe.

- Mendenhall, W., Beaver, R. y Beaver, B. (2010). *Introducción a la probabilidad y estadística*. Decima tercera edición. México: Editec S.A.
- Meléndez, J. (2016). *Control interno*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Ministerio de Salud. (2016). *Mejorando la atención de los servicios de salud*. Ecoe editores.
- Ministerio de Salud (2017). *Mejorando el servicio en atención médica*. MINSA.
- Olaza, M. (2016). *Analizando los Servicios de Salud del Hospital Víctor Ramos Guardia*.
- Popper, K. (1980). *La lógica de la investigación científica*. Madrid: Tecnos S.A.
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
- Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente (2016). *Atención centrada en el usuario*. <https://redsalud.ssmso.cl/atencion-centrada-en-el-usuario/>
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. Limusa S.A.
- Ubaldo, J. (2017). *Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018*. Instituto de Gobierno y Gestión. Pág. 28.
- Zafra, L. (2015). *Calidad de los servicios de atención de salud*. Ecoe.

CAPÍTULO VIII: ANEXOS Y APÉNDICES

8.1. Matriz de consistencia lógica

Título: Control interno y atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” - Huaraz, 2018.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>General</p> <p>¿Existe relación entre el control interno y la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia”- Huaraz, 2018?</p> <p>Específicos</p> <p>1) ¿Existe relación entre el control interno y los elementos tangibles y fiabilidad de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018?</p> <p>2) ¿Existe relación entre el control interno y la capacidad de respuesta de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018?</p> <p>3) ¿Existe relación entre el control interno y la seguridad y empatía de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018?</p>	<p>General</p> <p>Analizar si existe relación entre el control interno y la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.</p> <p>Específicos</p> <p>1) Determinar si existe relación entre el control interno y los elementos tangibles y de fiabilidad de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.</p> <p>2) Determinar si existe relación entre el control y la capacidad de respuesta de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.</p> <p>3) Determinar si existe relación entre el control y la seguridad y empatía de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.</p>	<p>General</p> <p>Sí existe relación significativa entre control interno y la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia”- Huaraz, 2018.</p> <p>Específicos</p> <p>1) Sí existe relación entre el control interno y los elementos tangibles y la fiabilidad de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.</p> <p>2) Sí existe relación entre el control interno y la capacidad de respuesta de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.</p> <p>3) Sí existe relación entre el control interno y la seguridad y empatía de la atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018.</p>	<p>1. Tipo de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Investigación descriptiva. <p>2. Diseño de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Investigación transversal. <p>3. Población</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 60,895 usuarios. <p>4. Muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 382 usuarios. <p>5. Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta. ➤ Análisis documental. <p>6. Instrumento</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuestionario. ➤ Ficha de análisis documental.

8.2. Encuesta



Universidad San Pedro

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Escuela de Postgrado

Encuesta

Título de la investigación

Control interno y atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” - Huaraz, 2018.

1. Generalidades

La información que usted proporciona será empleada en forma anónima, por lo que se le solicita objetividad en sus respuestas. Muchas gracias.

1.1. Datos del informante: marque con un aspa (x)

- a) Tiempo de servicio:
- b) Grado de instrucción:
 Primaria Secundaria Sup. Técnico Sup. Univer.
- c) Edad: _____ años
- d) Sexo : Masculino Femenino
- e) Relación laboral: Nombrado Contratado

Instrucciones:

El siguiente es la valoración de cada una de las unidades de medida

0	Nunca	2	Casi siempre
1	Casi nunca	3	Siempre

2. Control interno

De los siguientes temas marque con un aspa (x) la respuesta correcta:

2.1. Ambiente de control

1	¿Los directivos muestran compromiso con la integridad y los valores éticos para mejorar los servicios?	0	1	2	3
2	¿Los directivos evidencian compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes?	0	1	2	3
3	¿Los directivos definen las responsabilidades de las personas a nivel de control interno del servicio de farmacia?	0	1	2	3

2.2. Evaluación de riesgos y actividades de control

5	¿Los directivos definen objetivos claros para identificar, evaluar y responder los riesgos en el servicio de farmacia?	0	1	2	3
---	--	---	---	---	---

6	¿Los funcionarios implementan actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos en el servicio de farmacia?	0	1	2	3
---	---	---	---	---	---

7	¿Los directivos definen actividades de control a nivel del servicio de farmacia sobre tecnología de información?	0	1	2	3
---	--	---	---	---	---

2.3. Información, comunicación y supervisión

7	¿La entidad promueve el uso de información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno a nivel del servicio de farmacia?	0	1	2	3
---	---	---	---	---	---

8	¿La entidad cuenta con lineamientos de comunicación con grupos de interés internos y externos sobre aspectos que afectan el control interno?	0	1	2	3
---	--	---	---	---	---

9	¿La entidad realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si el control interno esta funcionando?	0	1	2	3
---	---	---	---	---	---

3. Atención al usuario

De los siguientes temas marque con un aspa (x) la respuesta correcta:

3.1. Elementos tangibles y fiabilidad

10	¿La apariencia de las instalaciones físicas del servicio de farmacia es el adecuado?	0	1	2	3
----	--	---	---	---	---

11	¿El servicio de farmacia cuenta con suficiente personal, equipo y materiales de comunicación?	0	1	2	3
----	---	---	---	---	---

12	¿Los directivos promueven que el personal de farmacia maximice su habilidad de prestar servicios en tiempo prometido, bien y a la primera?	0	1	2	3
----	--	---	---	---	---

3.2. Capacidad de respuesta

13	¿La entidad implementan políticas para planificar la capacidad de respuesta del personal de farmacia?	0	1	2	3
----	---	---	---	---	---

14	¿El personal de farmacia muestra disposición de ayudar a los usuarios de manera rápida?	0	1	2	3
----	---	---	---	---	---

15	¿Los directivos cuentan con políticas de entrenamiento de personal de farmacia y asignan recursos financieros y económicos suficientes?	0	1	2	3
----	---	---	---	---	---

3.3. Seguridad y empatía

16	¿El personal de farmacia cuenta con conocimientos técnicos necesarios para asistir a los usuarios y ganar su confianza?	0	1	2	3
----	---	---	---	---	---

17	¿La entidad cuenta con políticas de transparencia en las transacciones financieras con el usuario del servicio de farmacia?	0	1	2	3
----	---	---	---	---	---

18	¿La entidad implementa directivas que garantizan una atención individualizada que vela por los intereses de los usuarios de farmacia?	0	1	2	3
----	---	---	---	---	---

8.3. Confiabilidad del instrumento

Fiabilidad

		Notas
Salida creada		24-JUN-2021 00:19:33
Comentarios		
Entrada	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos0
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	38
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=VAR0001 VAR0002 VAR0003 VAR0004 VAR0005 VAR0006 VAR0007 VAR0008 VAR0009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.

Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.00
	Tiempo transcurrido	00:00:00.00

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	38	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	38	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.767	18

Fiabilidad

Notas		
Salida creada		24-JUN-2021 00:20:27
Comentarios		
Entrada	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos0
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	38
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.

Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.				
Sintaxis	<pre> RELIABILITY /VARIABLES=VAR00 01 VAR0002 VAR0003 VAR0004 VAR0005 VAR0006 VAR0007 VAR0008 VAR0009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL. </pre>				
Recursos	<table border="1"> <tr> <td>Tiempo de procesador</td> <td>00:00:00.00</td> </tr> <tr> <td>Tiempo transcurrido</td> <td>00:00:00.00</td> </tr> </table>	Tiempo de procesador	00:00:00.00	Tiempo transcurrido	00:00:00.00
Tiempo de procesador	00:00:00.00				
Tiempo transcurrido	00:00:00.00				

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	38	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	38	100.0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.767	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR0001	20.2895	34.211	.463	.746
VAR0002	19.9737	34.026	.454	.747
VAR0003	20.0263	38.891	-.011	.782
VAR0004	19.6842	35.087	.485	.747
VAR0005	19.6053	38.083	.127	.769
VAR0006	20.0000	39.459	-.064	.782
VAR0007	19.6316	38.725	.003	.782
VAR0008	19.6316	36.725	.245	.763
VAR0009	20.0000	36.757	.263	.762
VAR00010	20.2368	32.726	.588	.735
VAR00011	20.0000	32.649	.541	.738
VAR00012	19.7368	34.145	.442	.748
VAR00013	19.5789	36.034	.378	.754
VAR00014	19.7632	35.267	.348	.756
VAR00015	19.7895	32.819	.597	.734
VAR00016	20.0000	37.297	.140	.772
VAR00017	19.7895	33.684	.668	.734
VAR00018	19.7105	34.319	.491	.745

8.4. Validación del instrumento

Validez del contenido del Instrumento

Investigación: Control interno y atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” - Huaraz, 2018.

Variable: Control Interno

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
								Si	No	Si	No	Si	No	
V1: Control Interno	X1: Ambiente de Control	Compromiso con la integridad y los valores éticos	1 Los directivos muestran compromiso con la integridad y los valores éticos para mejorar los servicios.					X		X		X		
		Compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes	2 Los directivos evidencian compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes.					X		X		X		
		Definición de responsabilidades de las personas a nivel de control interno	3 Los directivos definen las responsabilidades de las personas a nivel de control interno del servicio de farmacia.					X		X		X		
	X2: Evaluación de riesgos y actividades de control	Definición de objetivos claros para identificar, evaluar y responder los riesgos	4 Los directivos definen objetivos claros para identificar, evaluar y responder los riesgos en el servicio de farmacia.					X		X		X		
		Actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos	5 Los funcionarios implementan actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos en el servicio de farmacia necesarios para apoyar					X		X		X		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
								Si	No	Si	No	Si	No	
			el funcionamiento del SCI.											
		Definición de actividades de control a nivel de entidad sobre tecnología de información	6 Los directivos definen actividades de control a nivel del servicio de farmacia sobre tecnología de información.					x		x		x		
	X3: Información, comunicación y supervisión	Información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno	7 La entidad promueve el uso de información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno a nivel del servicio de farmacia.					x		x		x		
		Comunicación con grupos de interés internos y externos sobre aspectos que afectan el control interno	8 La entidad cuenta con lineamientos de comunicación con grupos de interés internos y externos sobre aspectos que afectan el control interno.					x		x		x		
		La entidad hace evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si el control interno está funcionando	9 La entidad realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si el control interno esta funcionando.					x		x		x		

Investigación: Control interno y atención al usuario de farmacia del hospital “Víctor Ramos Guardia” - Huaraz, 2018

Variable: Atención al usuario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems		Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
									Si	No	Si	No	Si	No	
V2: Atención al usuario	Y1: Elementos tangibles y fiabilidad	Apariencia de las instalaciones físicas	1	La apariencia de las instalaciones físicas del servicio de farmacia es el adecuado.					x		x		x		
		Equipo, personal y materiales de comunicación	2	La apariencia de las instalaciones físicas del servicio de farmacia es el adecuado.					x		x		x		
		Habilidad de prestar el servicio en tiempo prometido, bien y a la primera	3	Los directivos promueven que el personal de farmacia maximice su habilidad de prestar servicios en tiempo prometido, bien y a la primera.					x		x		x		
	Y2: Capacidad de respuesta	Planificación de la capacidad de respuesta	4	La entidad implementa políticas para planificar la capacidad de respuesta del personal de farmacia.					x		x		x		
		Disposición de ayudar a los clientes de manera rápida	5	El personal de farmacia muestra disposición de ayudar a los usuarios de manera rápida.					x		x		x		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
								Si	No	Si	No	Si	No	
		Entrenamiento de personal y asignación de recursos	6 Los directivos cuentan con políticas de entrenamiento de personal de farmacia y asignan recursos financieros y económicos suficientes.					x		x		x		
	Y ₃ : Seguridad y empatía	Conocimientos técnicos necesarios para asistir al cliente y ganar su confianza	7 El personal de farmacia cuenta con conocimientos técnicos necesarios para asistir a los usuarios y ganar su confianza.					x		x		x		
		Transparencia en las transacciones financieras con el usuario	8 La entidad cuenta con políticas de transparencia en las transacciones financieras con el usuario del servicio de farmacia.					x		x		x		
		Atención individualizada que vela por los intereses de los usuarios	9 La entidad implementa directivas que garantizan una atención individualizada que vela por los intereses de los usuarios de farmacia.					x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:	Dr. Hidalgo Mejía Javier Pedro
DNI:	32387892
Especialidad del evaluador:	Contador Público Colegiado, Maestro en ciencias económicas con mención en auditoría y control de gestión, y Dr. en Contabilidad.



Firma

Dr. Hidalgo Mejía Javier Pedro

Contador Público Colegiado, Maestro en ciencias
económicas con mención en auditoría y control de gestión,
Dr. en Contabilidad.

8.5. Resultado de la encuesta

a) Características de la relación del ambiente de control y la atención a los usuarios de farmacia del hospital "VRG".

Tabla 1.

Los directivos muestran compromiso con la integridad y los valores éticos para mejorar el servicio de farmacia

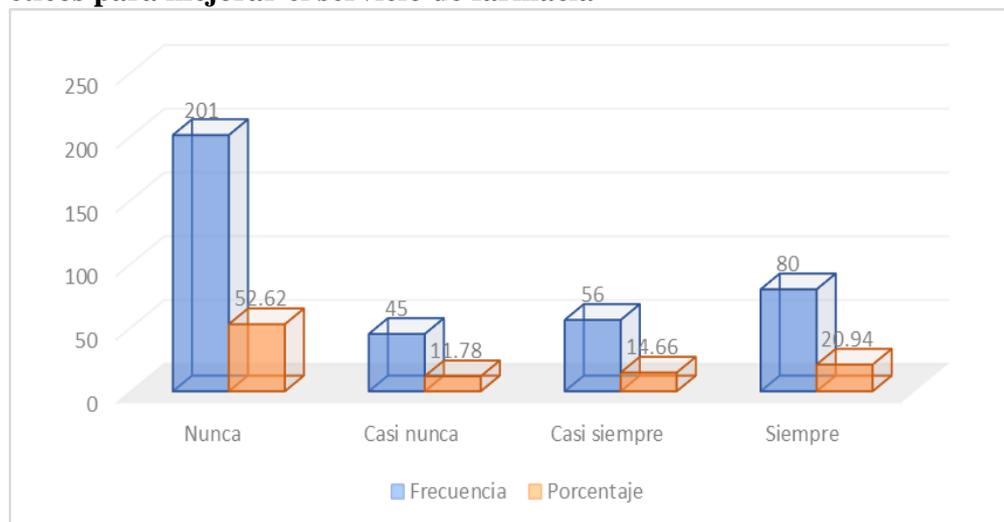
Ítem	Frecuencia	%
Nunca	201	52.62
Casi nunca	45	11.78
Casi siempre	56	14.66
Siempre	80	20.94
Total	382	100.00

Fuente: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Elaborado por: La investigadora.

Figura 1.

Los directivos muestran compromiso con la integridad y los valores éticos para mejorar el servicio de farmacia



Nota: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Interpretación:

El 52.62% de los encuestados manifestaron que nunca los directivos muestran compromiso con la integridad y los valores éticos para mejorar el servicio de farmacia; el 20.94% consideró que siempre; el 14.66% expresó que casi siempre; y el 11.78% respondió que casi nunca.

Tabla 2.

Los directivos evidencian compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes

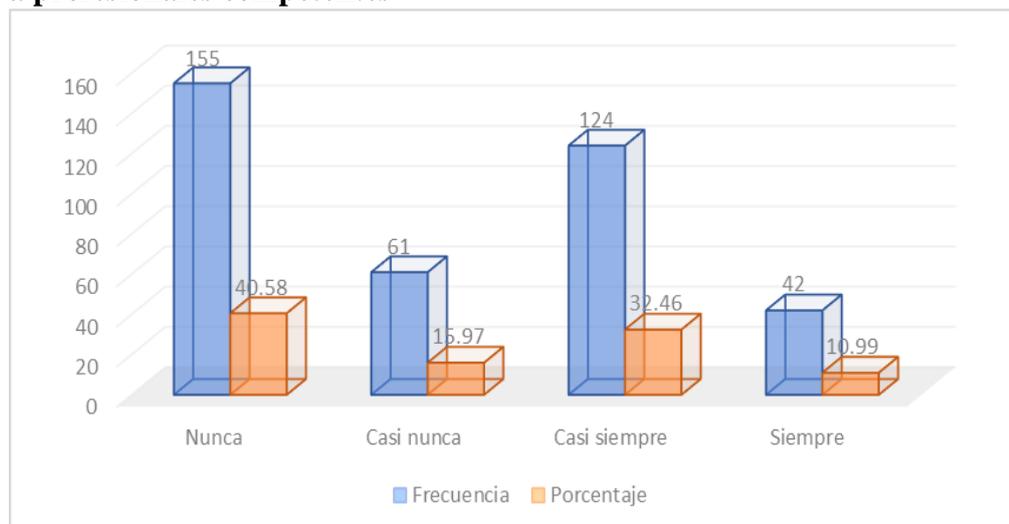
Ítem	Frecuencia	%
Nunca	155	40.58
Casi nunca	61	15.97
Casi siempre	124	32.46
Siempre	42	10.99
Total	382	100.00

Fuente: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Elaborado por: La investigadora.

Figura 2.

Los directivos evidencian compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes



Nota: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Interpretación:

El 40.58% de los encuestados expresaron que nunca los directivos evidencian compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; el 32.46% respondió que casi siempre; el 15.97% dijo que casi nunca; y el 10.99% expresó que siempre.

Tabla 3.

Los directivos definen la responsabilidad de las personas a nivel de control interno del servicio de farmacia

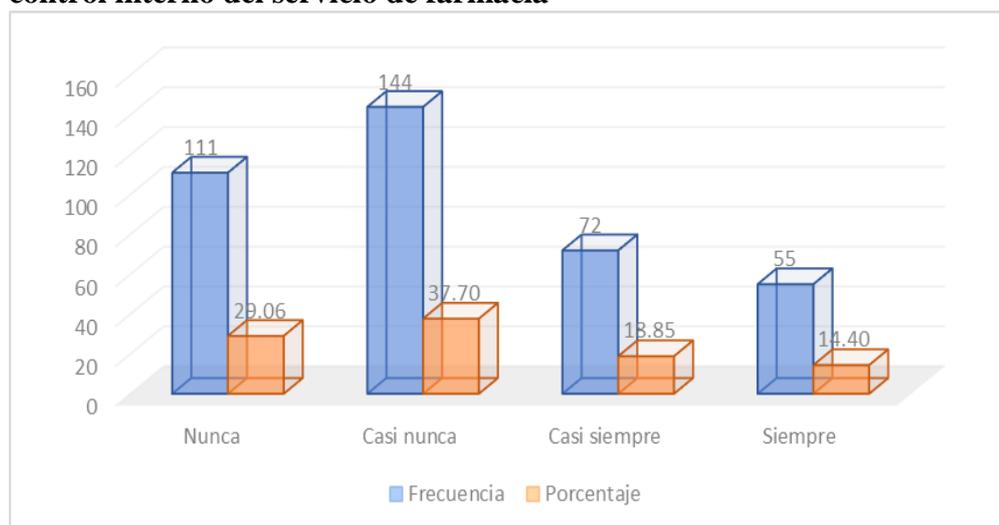
Ítem	Frecuencia	%
Nunca	111	29.06
Casi nunca	144	37.70
Casi siempre	72	18.85
Siempre	55	14.40
Total	382	100.00

Fuente: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Elaborado por: La investigadora.

Figura 3.

Los directivos definen la responsabilidad de las personas a nivel de control interno del servicio de farmacia



Nota: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Interpretación:

El 37.70% de los encuestados consideraron que casi nunca los directivos definen las responsabilidades de las personas a nivel de control interno del servicio de farmacia; el 29.06% expresó que nunca; el 18.85% manifestó que casi siempre; y el 14.40% dijo que siempre.

Tabla 4.

La apariencia de las instalaciones físicas del servicio de farmacia es el adecuado

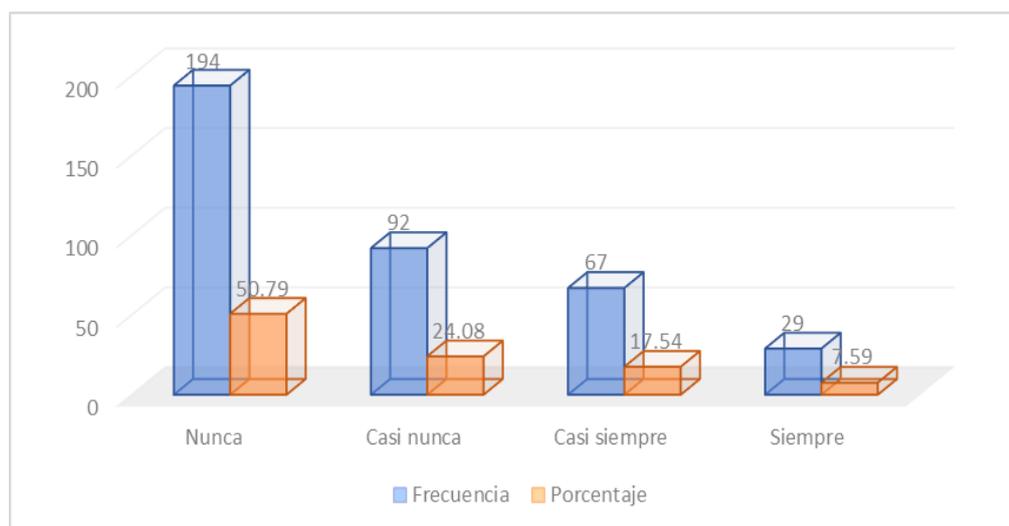
Ítem	Frecuencia	%
Nunca	194	50.79
Casi nunca	92	24.08
Casi siempre	67	17.54
Siempre	29	7.59
Total	382	100.00

Fuente: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Elaborado por: La investigadora.

Figura 4.

La apariencia de las instalaciones físicas del servicio de farmacia es el adecuado



Nota: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Interpretación:

El 50.79% de los encuestados respondieron que nunca la apariencia de las instalaciones físicas del servicio de farmacia es el adecuado; el 24.08% consideró que casi nunca; el 17.54% expresó que casi siempre; y el 7.59% consideró que siempre.

Tabla 5.

El servicio de farmacia cuenta con suficiente personal, equipo y materiales de comunicación

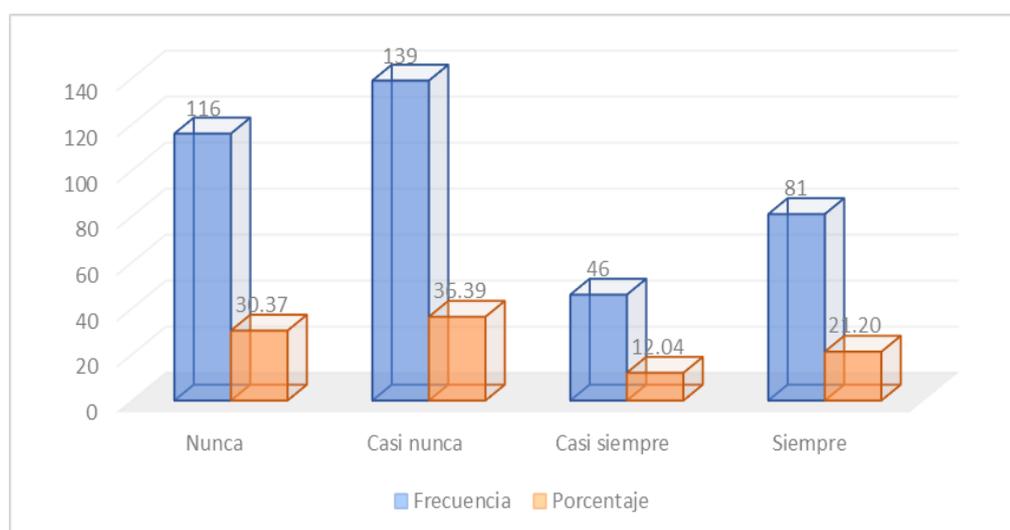
Ítem	Frecuencia	%
Nunca	116	30.37
Casi nunca	139	36.39
Casi siempre	46	12.04
Siempre	81	21.20
Total	382	100.00

Fuente: Usuarios de los servicios de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Elaborado por: La investigadora.

Figura 5.

El servicio de farmacia cuenta con suficiente personal, equipo y materiales de comunicación



Nota: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Interpretación:

El 36.39% de los encuestados expresaron que casi nunca el servicio de farmacia cuenta con suficiente personal, equipo y materiales de comunicación; el 30.37% dijo que nunca; el 21.20% consideró que siempre; y el 12.04% respondió que casi siempre.

Tabla 6.

Los directivos promueven que el personal de farmacia maximice su habilidad de prestar servicios en tiempo prometido, bien y a la primera

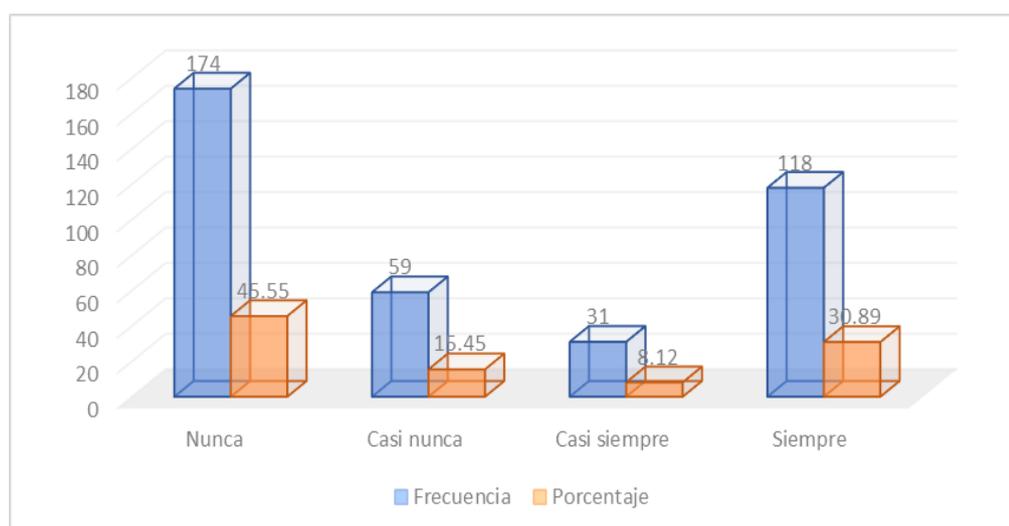
Ítem	Frecuencia	%
Nunca	174	45.55
Casi nunca	59	15.45
Casi siempre	31	8.12
Siempre	118	30.89
Total	382	100.00

Fuente: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Elaborado por: La investigadora.

Figura 6.

Los directivos promueven que el personal de farmacia maximice su habilidad de prestar servicios en tiempo prometido, bien y a la primera



Nota: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Interpretación:

El 45.55% de los encuestados dijeron que nunca los directivos promueven que el personal de farmacia maximice su habilidad de prestar servicios en tiempo prometido, bien y a la primera; el 30.89% manifestó que siempre; el 15.45% respondió que casi nunca; y el 8.12% indicó que casi siempre.

b) **Análisis de la forma de la relación de la evaluación de riesgos y actividades de control.**

Tabla 7.

Los directivos definen objetivos claros para identificar, evaluar y responder los riesgos en el servicio de farmacia

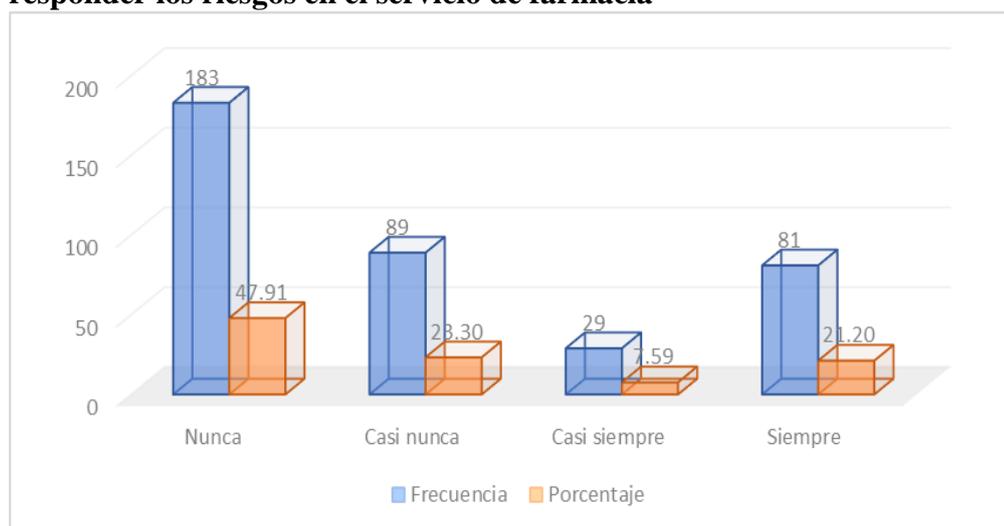
Ítem	Frecuencia	%
Nunca	183	47.91
Casi nunca	89	23.30
Casi siempre	29	7.59
Siempre	81	21.20
Total	382	100.00

Fuente: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Elaborado por: La investigadora.

Figura 7.

Los directivos definen objetivos claros para identificar, evaluar y responder los riesgos en el servicio de farmacia



Nota: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Interpretación:

El 47.91% de los encuestados dijeron que nunca los directivos definen objetivos claros para identificar, evaluar y responder los riesgos en el servicio de farmacia; el 23.30% manifestó que casi nunca; el 21.20% consideró que siempre; y el 7.59% respondió que casi siempre.

Tabla 8.

Los funcionarios implementan actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos en el servicio de farmacia

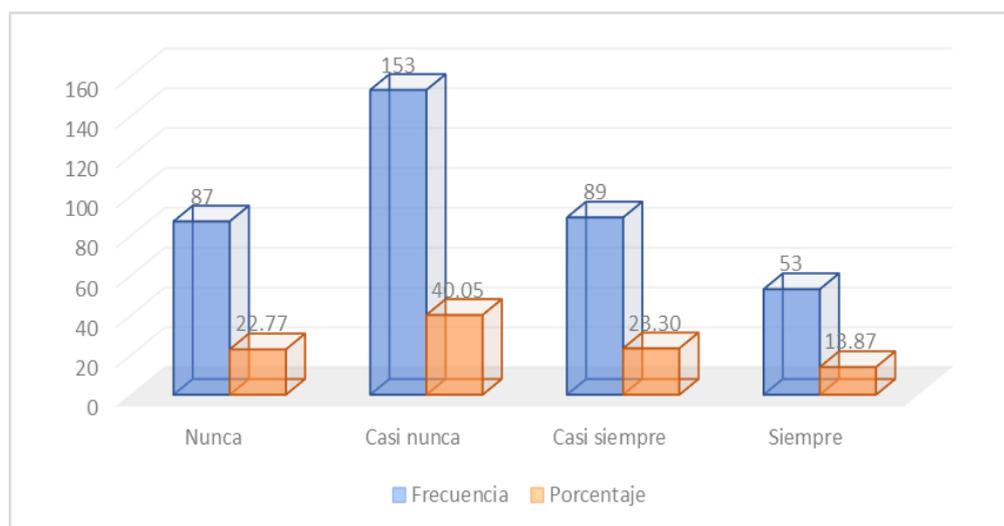
Ítem	Frecuencia	%
Nunca	87	22.77
Casi nunca	153	40.05
Casi siempre	89	23.30
Siempre	53	13.87
Total	382	100.00

Fuente: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Elaborado por: La investigadora.

Figura 8.

Los funcionarios implementan actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos en el servicio de farmacia



Nota: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Interpretación:

El 40.05% de los encuestados respondieron que casi nunca los funcionarios implementan acciones de control que permiten reducir los eventos en el servicio de farmacia; el 23.30% consideró que casi siempre; el 22.77% expresó que nunca; y el 13.87% sostuvo que siempre.

Tabla 9.

Los directivos definen actividades de control a nivel del servicio de farmacia sobre tecnología de información

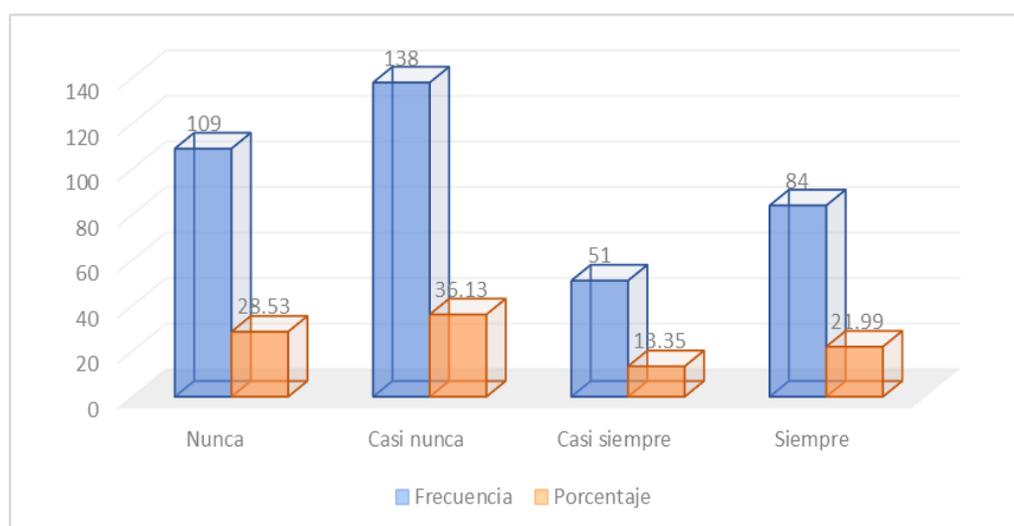
Ítem	Frecuencia	%
Nunca	109	28.53
Casi nunca	138	36.13
Casi siempre	51	13.35
Siempre	84	21.99
Total	382	100.00

Fuente: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Elaborado por: La investigadora.

Figura 9.

Los directivos definen actividades de control a nivel del servicio de farmacia sobre tecnología de información



Nota: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Interpretación:

El 36.13% de los encuestados manifestaron que casi nunca los directivos definen acciones de control a nivel del servicio de farmacia; el 28.53% respondió que nunca; el 21.99% dijo que siempre; y el 13.35% sostuvo que casi siempre.

Tabla 10.

La entidad implementa políticas para planificar la capacidad de respuesta del personal de farmacia

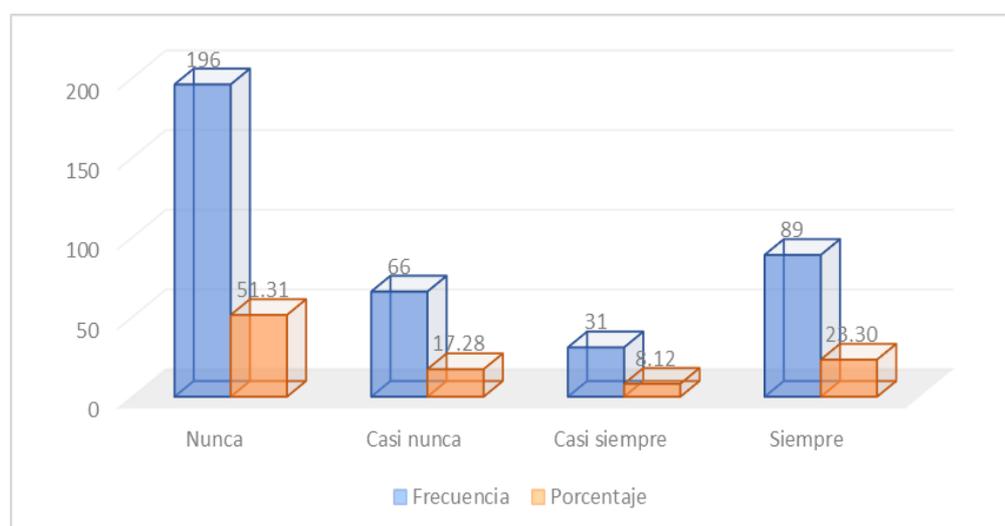
Ítem	Frecuencia	%
Nunca	196	51.31
Casi nunca	66	17.28
Casi siempre	31	8.12
Siempre	89	23.30
Total	382	100.00

Fuente: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Elaborado por: La investigadora.

Figura 10.

La entidad implementa políticas para planificar la capacidad de respuesta del personal de farmacia



Nota: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Interpretación:

El 51.31% de los encuestados consideraron que nunca la entidad implementa políticas para planificar la capacidad de respuesta del personal de farmacia; el 23.30% indicó que siempre; el 17.28% expresó que casi nunca; y el 8.12% manifestó que casi siempre.

Tabla 11.

El personal de farmacia muestra disposición de ayudar rápidamente a los usuarios

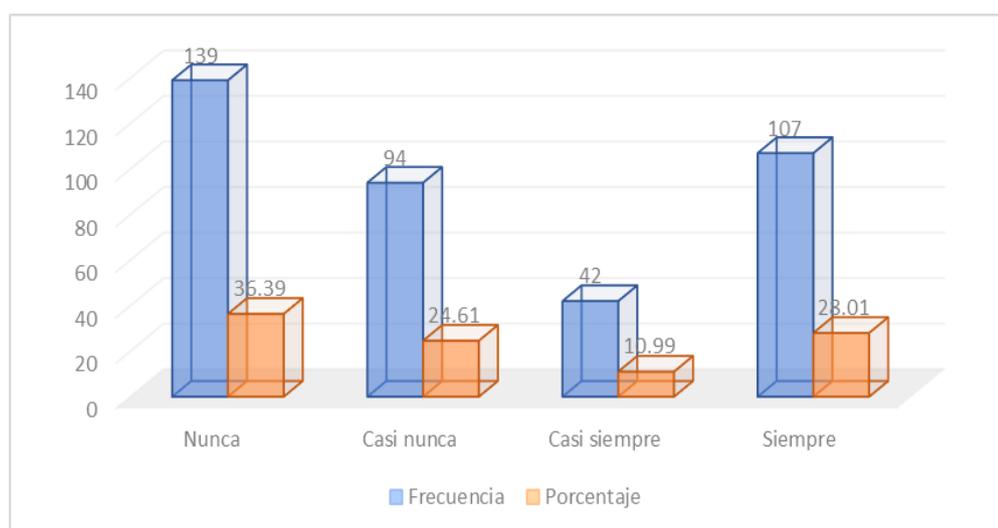
Ítem	Frecuencia	%
Nunca	139	36.39
Casi nunca	94	24.61
Casi siempre	42	10.99
Siempre	107	28.01
Total	382	100.00

Fuente: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Elaborado por: La investigadora.

Figura 11.

El personal de farmacia muestra disposición de ayudar rápidamente a los usuarios



Nota: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Interpretación:

El 36.39% de los encuestados expresaron que nunca el personal de farmacia muestra disposición de ayudar rápidamente a los usuarios; el 28.01% manifestó que siempre; el 24.61% consideró que casi nunca; y el 10.99% manifestó que casi siempre.

Tabla 12.

Los directivos implementan políticas de entrenamiento de personal de farmacia y asignan recursos financieros y económicos suficientes

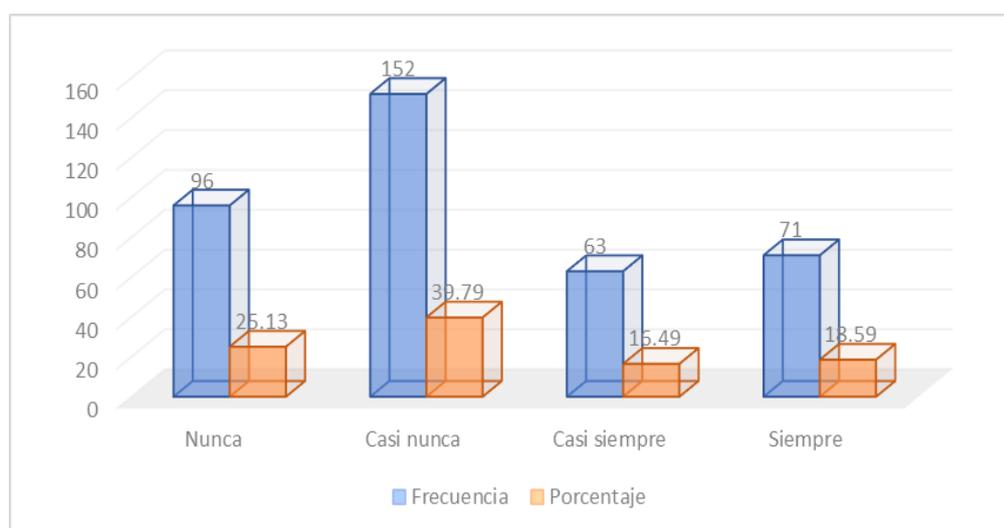
Ítem	Frecuencia	%
Nunca	96	25.13
Casi nunca	152	39.79
Casi siempre	63	16.49
Siempre	71	18.59
Total	382	100.00

Fuente: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Elaborado por: La investigadora.

Figura 12.

Los directivos implementan políticas de entrenamiento de personal de farmacia y asignan recursos financieros y económicos suficientes



Nota: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Interpretación:

El 39.79% de los encuestados consideraron que casi nunca los directivos implementan políticas de entrenamiento de personal de farmacia y asignan recursos financieros y económicos suficientes; el 25.13% respondió que nunca; el 18.59% dijo que siempre; y el 16.49% expresó que casi siempre.

c) **Identificación del modo de relación de la información, comunicación y supervisión.**

Tabla 13.

La entidad promueve el uso de información importante y de calidad que apoye al control interno a nivel del servicio de farmacia

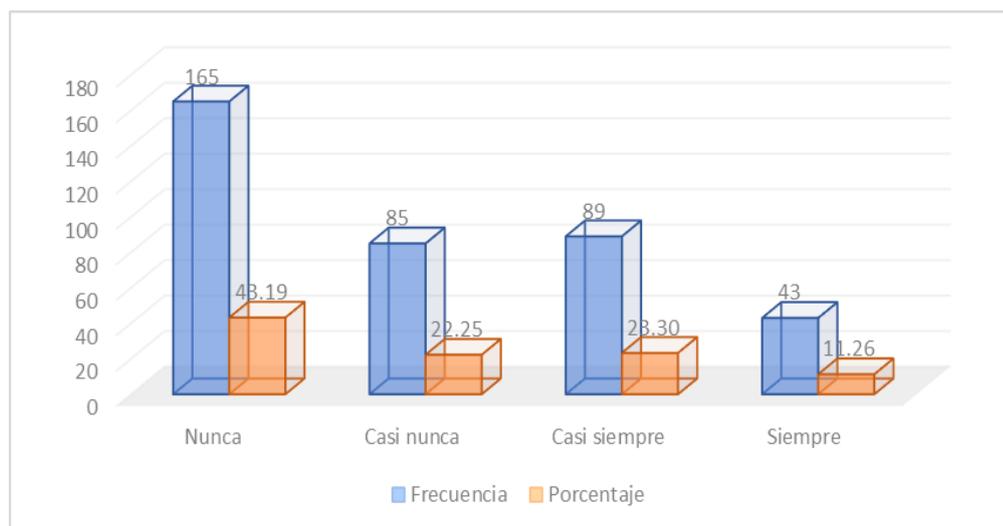
Ítem	Frecuencia	%
Nunca	165	43.19
Casi nunca	85	22.25
Casi siempre	89	23.30
Siempre	43	11.26
Total	382	100.00

Fuente: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Elaborado por: La investigadora.

Figura 13.

La entidad promueve el uso de información importante y de calidad que apoye al control interno a nivel del servicio de farmacia



Nota: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Interpretación:

El 43.19% de los encuestados expresaron que nunca la entidad promueve el uso de información importante y de calidad que apoye el control interno a nivel del servicio de farmacia; el 23.30% manifestó que casi siempre; el 22.25% consideró que casi nunca; y el 11.26% dijo que siempre.

Tabla 14.

La entidad comparte con lineamientos de comunicación con los grupos de interés internos sobre temas que afectan el control interno del servicio de farmacia

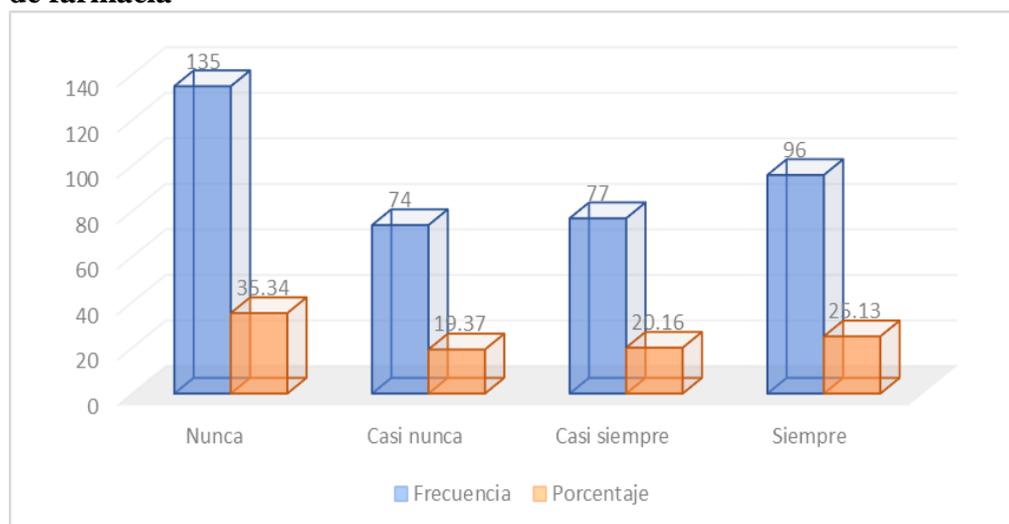
Ítem	Frecuencia	%
Nunca	135	35.34
Casi nunca	74	19.37
Casi siempre	77	20.16
Siempre	96	25.13
Total	382	100.00

Fuente: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Elaborado por: La investigadora.

Figura 14.

La entidad comparte con lineamientos de comunicación con los grupos de interés internos sobre temas que afectan el control interno del servicio de farmacia



Nota: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Interpretación:

El 35.34% de los encuestados respondieron que nunca la entidad comparte lineamientos de comunicación con grupos de interés internos y externos sobre aspectos que afectan el control interno del servicio de farmacia; el 25.13% dijo que siempre; el 20.16% manifestó que casi siempre; y el 19.37% indicó que casi nunca.

Tabla 15.

La entidad realiza exámenes permanentes y autónomos para determinar si el control interno del servicio de farmacia está funcionando

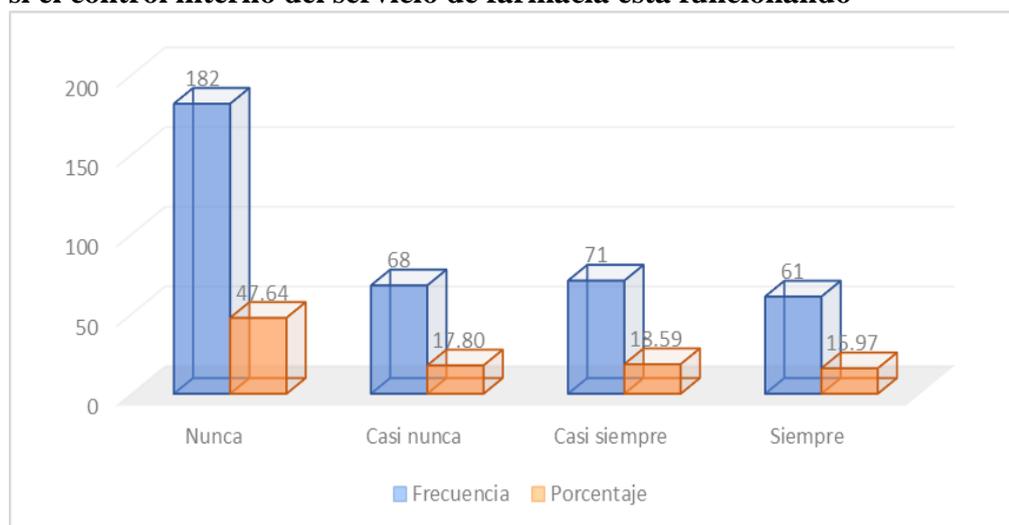
Ítem	Frecuencia	%
Nunca	182	47.64
Casi nunca	68	17.80
Casi siempre	71	18.59
Siempre	61	15.97
Total	382	100.00

Fuente: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Elaborado por: La investigadora.

Figura 15.

La entidad realiza exámenes permanentes y autónomos para determinar si el control interno del servicio de farmacia está funcionando



Nota: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Interpretación:

El 47.64% de los encuestados manifestaron que nunca la entidad realiza exámenes permanentes y autónomos para determinar si el control interno del servicio de farmacia está funcionando; el 18.59% respondió que casi siempre; el 17.80% expresó que casi nunca; y el 15.97% expresó que siempre.

Tabla 16.

El personal de farmacia cuenta con conocimientos técnicos necesarios para asistir a los usuarios y ganar su confianza

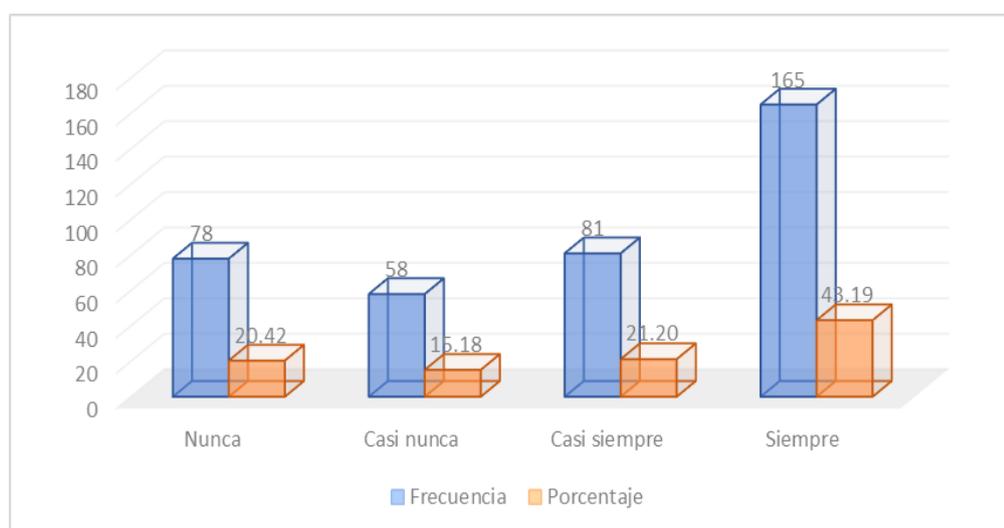
Ítem	Frecuencia	%
Nunca	78	20.42
Casi nunca	58	15.18
Casi siempre	81	21.20
Siempre	165	43.19
Total	382	100.00

Fuente: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Elaborado por: La investigadora.

Figura 16.

El personal de farmacia cuenta con conocimientos técnicos necesarios para asistir a los usuarios y ganar su confianza



Nota: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Interpretación:

El 43.19% de los encuestados expresaron que siempre el personal de farmacia cuenta con conocimientos técnicos necesarios para asistir a los usuarios y ganar su confianza; el 21.20% expresó que casi siempre; el 20.42% consideró que nunca; y el 15.18% dijo que casi nunca.

Tabla 17.

La entidad cuenta con políticas de transparencia para el manejo de las transacciones financieras realizadas con usuarios del servicio de farmacia

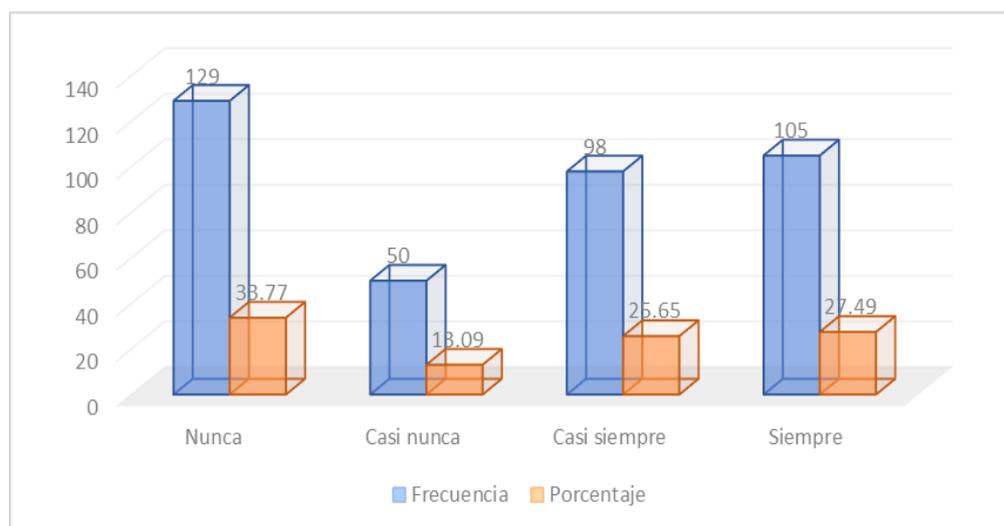
Ítem	Frecuencia	%
Nunca	129	33.77
Casi nunca	50	13.09
Casi siempre	98	25.65
Siempre	105	27.49
Total	382	100.00

Fuente: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Elaborado por: La investigadora.

Figura 17.

La entidad cuenta con políticas de transparencia para el manejo de las transacciones financieras realizadas con usuarios del servicio de farmacia



Nota: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Interpretación:

El 33.77% de los encuestados consideraron que nunca la entidad cuenta con políticas de transparencia para el manejo de las transacciones financieras realizadas con usuarios del servicio de farmacia; el 27.49% consideró que siempre; el 25.65% respondió que casi siempre; y el 13.09% expresó que casi nunca.

Tabla 18.

La entidad implementa directivas que garantizan una atención individualizada que prioriza los intereses del usuario de farmacia

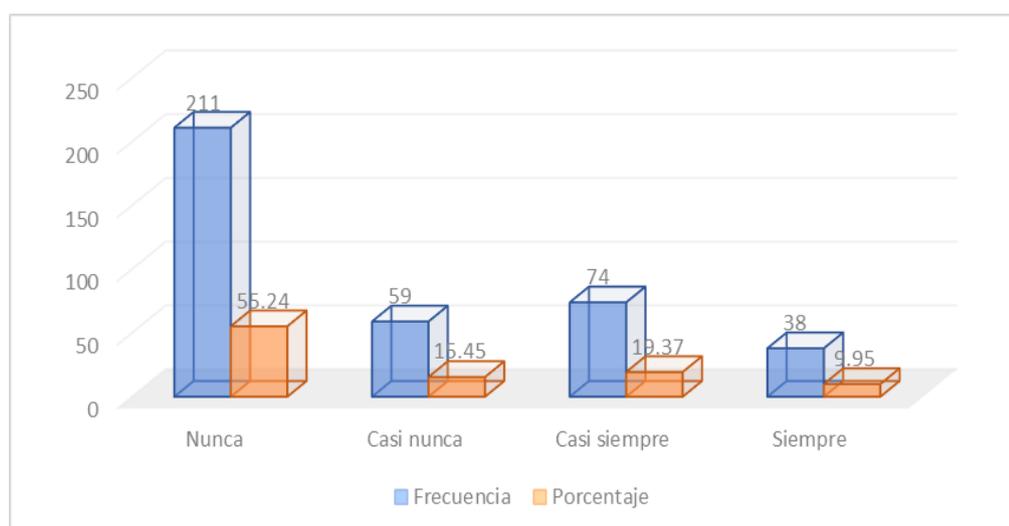
Ítem	Frecuencia	%
Nunca	211	55.24
Casi nunca	59	15.45
Casi siempre	74	19.37
Siempre	38	9.95
Total	382	100.00

Fuente: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Elaborado por: La investigadora.

Figura 18.

La entidad implementa directivas que garantizan una atención individualizada que prioriza los intereses del usuario de farmacia



Nota: Usuarios del servicio de farmacia del Hospital VRG-Hz.

Interpretación:

El 55.24% de los encuestados expresaron que nunca la entidad implementa directivas que garantizan una atención individualizada que prioriza los intereses del usuario de farmacia; el 19.37% manifestó que casi siempre; el 15.45% dijo que casi nunca; y el 9.95% aseveró que siempre.