



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Control interno del FUA de emergencia y sistema de
información a los pacientes SIS del Hospital Regional de
Huacho, 2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. JAIME PICHILINGUE, DORIS MAGDALENA

ASESOR:

Mgr. VILLA CALDERÓN, DAVID FREDY

SECCIÓN

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control Administrativo

PERÚ - 2014

Dedicatoria

A Dios, quien nos regala los dones de la sabiduría y la paciencia para asumir grandes retos.

A mis Padres: Dora Pichilingue y Santos Jaime, por los valores inculcados y ejemplo de perseverancia, además, por todo el apoyo para lograr mi meta con éxito: culminar mi carrera de postgrado.

Doris Magdalena.

Agradecimiento

Nuestros más sincero agradecimientos a la Escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo por habernos dado la oportunidad de seguir desarrollándonos como personas y profesionales de bien.

A los profesores que fortalecieron nuestros conocimientos, especialmente al Mgtr. David Fredy Villa Calderón, que además de transmitir su vocación investigadora, nos orientó y estimuló constantemente para terminar con éxito nuestra objetivo profesional.

Nuestro reconocimiento a todas las personas que nos ayudaron directa e indirectamente en la realización de nuestra investigación.

La autora

Declaratoria de autenticidad

Yo, Doris Magdalena Jaime Pichilingue, estudiante del Programa Académico Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 15694047, con la tesis titulada “Control interno del FUA de emergencia y sistema de información a los pacientes SIS del Hospital Regional de Huacho, 2014.” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, setiembre del 2014.

.....
Doris Magdalena Jaime Pichilingue,
DNI: 15694047

Presentación

SEÑOR PRESIDENTE;

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO;

Presento la tesis titulada “Control interno del FUA de emergencia y sistema de información a los pacientes SIS del Hospital Regional de Huacho, 2014”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magíster en Gestión pública.

La presente investigación realizada es de tipo descriptivo – correlacional, donde se busca hallar la relación entre la variable Control interno y los Sistema de información de salud. Está estructurada en cuatro capítulos. En el primero se expone el planteamiento del problema. En el capítulo dos se presenta el marco teórico, las concepciones fundamentales con respecto a las variables en estudio. En el tercer capítulo se muestra el desarrollo de la metodología de la investigación. El cuarto capítulo está dedicado a la presentación y análisis de resultados. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones a las que se llegó luego del análisis de las variables del estudio, finalizando con referencias bibliográficas y anexos.

Esperamos, pues, que nuestro trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del Problema	16
1.2. Formulación del Problema	17
1.2.1. Problema General	17
1.2.2. Problema Específico	17
1.3. Justificación	18
1.4. Limitaciones	20
1.5. Antecedentes	21
1.6. Objetivos	26
1.6.1. Objetivo General	26
1.6.2. Objetivos Específicos	26
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	28
2.1. Fundamento teórico de control interno	29
2.1.1. Concepto de control previo	29
2.1.2. Fuentes de control	31
2.1.3. Elementos del control interno	32
2.1.4. Importancia del control	32
2.1.5. Principios de control	33
2.1.6. Características de control	34
2.1.7. El control interno como sistema	35

	Pág.
2.1.8. Consideraciones para establecer un sistema de control	36
2.1.9. Tipos de control	37
2.2. Fundamento teórico de sistema de información en salud	63
2.2.1. Concepto de sistema de información	63
2.2.2. Sistema de información en salud	64
2.2.3. Componentes de los sistemas de información	66
2.4 Definición de términos básicos	74
 CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	 77
3.1. Hipótesis	78
3.1.1. Hipótesis General	78
3.1.2. Hipótesis Específicas	78
3.2. Variables	79
3.2.1. Definición conceptual	79
3.2.2. Definición Operacional	79
3.2.3 Operacionalización de variables	80
3.3. Metodología	81
3.3.1. Tipo de investigación	81
3.3.2. Nivel de investigación	82
3.3.2. Diseño de investigación	82
3.4. Población, muestra y muestreo	83
3.5. Método de investigación	84
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	85
3.6.1. Validez y confiabilidad del instrumento	86
3.7. Método de análisis de datos	88
 CAPÍTULO IV: RESULTADOS	 89
4.1. Descripción de los resultados	90
4.1.1. Análisis descriptivo del cuestionario de investigación	90
4.1.2. Prueba y contrastación de hipótesis	100
4.2. Discusión de resultados	109
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	114
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	117

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Encuesta

Anexo 3: Base de datos para la prueba de validez y confiabilidad

Anexo 4: Base de datos para prueba de confiabilidad

Anexo 5: base de datos general

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: De operacionalización	80
Tabla 2: Promedio de valoración de juicio de expertos del instrumento	86
Tabla 3: Resumen del procesamiento de datos	87
Tabla 4: Alfa de Cronbach para la validez y confiabilidad	87
Tabla 5 - 14: Distribución de frecuencia y porcentajes	90
Tabla 15: Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman	101
Tablas 16 - 21 : Prueba de correlación de Rho de Spewarman	102

Índice de Figuras

	Pág.
Fig. 1: Variable Control interno	90
Figura 2: Dimensión ambiente de control.	91
Figura 3: Dimensión evaluación de riesgo.	92
Figura 4: Dimensión actividad de control.	93
Figura 5: Dimensión información y comunicación.	94
Figura 6: Dimensión supervisión.	95
Figura 7: Variable sistema de información.	96
Figura 8: Dimensión organización.	97
Figura 9: Dimensión administrativa.	98
Figura 10: Dimensión tecnología de la información.	99
Figura 11: Dimensión tecnología de la información.	99

Resumen

Esta investigación titulada “Control interno del FUA de emergencia y sistema de información a los pacientes SIS del Hospital Regional de Huacho, 2014” tuvo como objetivo general determinar el nivel de relación entre las variables control interno y el sistema de información.

La investigación es de tipo descriptiva - correlacional, la muestra estudiada fue de 45 personas dedicados a la actividad de servicio de salud, para conocer si existe se relación entre el control interno y el sistema de información de salud, para ello se utilizó la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple porque la población se encontraba en un solo lugar y todas las unidades de investigación tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionadas para la aplicación de la encuesta. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 14 preguntas cerradas referentes al control interno y 10 preguntas con respecto al sistema de información de salud.

Los resultados obtenidos mediante la técnica de observación, cuyo instrumento fue la el cuestionario tipo Likert, fueron sometidos a la prueba Rho de spearman a un nivel de significación del 0.05 a través del cual se concluyó, de acuerdo a los resultados obtenidos, que existe una incidencia muy significativa entre el Control interno y los Sistema de información de salud.

Palabras Claves: control interno, evaluación de riesgo, información, monitoreo, tecnología de la información.

Abstract

This research entitled “FUA internal control of emergency and information system to the SIS patients from the Huacho regional hospital, 2014” had as overall objective to determine the level of the relationship between Internal Control and Information System variables.

The research is descriptive and correlational, the study sample was 45 people dedicated to the business of health care, in order to know whether there is relationship between internal control and system health information, for this Simple random probability sampling technique was used because the population was in one place and all research units had the same probability of being selected for the implementation of the survey. The questionnaire for data collection, which consisted of 14 closed questions relating to internal control and 10 questions regarding the health information system was applied.

The results obtained through the observation technique whose instrument was a Likert-type questionnaire, were subjected to the Rho de Spearman to a significance level 0.05 through which test was concluded, according to the results obtained, that there is a significant incidence between internal control and system health information.

Keywords: internal control, risk assessment, information, monitoring, information technology.

Introducción

El control interno –antes, durante y después- es una función administrativa de toda institución, fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma de acción cuando se necesita. De este modo, el control interno en un proceso esencialmente regulador.

El control interno en el sector salud presenta deficiencias que impiden proporcionar un adecuado servicio en el manejo de la información sobre los pacientes. La falta de un control previo se podría superar con un manual de procedimientos específico, la no existencia trae consigo muchas fallas en el control interno y en los procesos normales del hospital. Por ejemplo, si se presenta algún paciente sin registro inicial, los empleados y/o médico no sabrán cómo responder a ésta y seguirán sus instintos, los cuales podrían ser errados.

La Unidad de Seguros del Hospital Regional de Huacho, cuenta con un módulo de atención de Emergencia donde el personal administrativo labora las 24 horas del día. En los últimos años se observa constantemente la inexistencia de reportes sistematizados de las atenciones de Emergencia a pacientes afiliados por el SIS (sistema integral de Salud); la falta de control previo a la información presentado por los trabajadores no permite conocer la cantidad de atenciones diarias para que el médico auditor realice las observaciones correspondientes con la finalidad de ser digitadas oportunamente a través del SIASIS (Sistema Integrado de Aseguramiento del SIS).

El control previo es importante porque permitirá que los Médicos Auditores cumplan con sus funciones, como es la verificación de diagnósticos médicos y el consumo de medicinas e insumos y procedimientos a fin de que el SIS CENTRAL realice las mínimas observaciones a las atenciones de emergencia que brinda el Hospital Regional Huacho.

La inexistencia de reportes sistematizados en la emisión del formato único de atención –FUA- e impresión de las mismas es una de las debilidades que aún no han sido subsanadas en el Hospital Regional de Huacho, esto ocasiona que se incrementan las colas en las atenciones debido a que el personal responsable tiene que registrar manualmente los FUA; tanto para las atenciones de

emergencia como las de procedimientos emitidos por los diferentes establecimientos de salud.

También es necesario modificar el flujo de atenciones de emergencia para poder brindar atención de calidad a nuestros usuarios, esto permitirá que los trámites administrativos se den en el más breve tiempo. Los trabajadores del módulo de emergencia SIS, no sólo desempeñan funciones de registro de atenciones de emergencia sino, que cumplen otras funciones como Reportar los accidentes de tránsito(SOAT), evaluación a pacientes de emergencia cuando el diagnóstico médico lo solicita, envío de correos ipress(instituciones prestadoras de servicio de salud) para aquellos pacientes que no califican al SIS gratuito para que el SISFOH(sistema de focalización de hogares) realice la reevaluación socio económica del paciente y pueda dar una respuesta positiva a los pacientes con diagnóstico de emergencia.

La falta de reporte sistematizado de los diferentes servicios de salud que presta el Hospital Regional de Huacho impide el control de calidad de los FUA, por lo que es necesario que se implemente en el reporte de las hojas terapéuticas de farmacia el registro de los diferentes procedimientos que prescribe el médico responsable de la atención de emergencia, esto permitirá la versatilidad en la información que maneja cada trabajador responsable de reportar las atenciones diarias de emergencia. También se observa, que muchas de estas debilidades se presentan porque algunos trabajadores administrativos no solicitan sus necesidades sistematizadas para un mejor control de los FUA.

Toda estas deficiencias se pueden mejorar si el trabajo en equipo que promueve la Gestión del Hospital Regional de Huacho; encabezado por sus Directores Ejecutivos nos provee de las herramientas y equipos necesarios para su implementación, puesto que Talento Humano existe para poder mejorar nuestros controles de calidad en todos los Servicios de Salud. Al adoptar este cambio permitirá mantener informado sobre la atención de los pacientes, si está operando conforme a las políticas establecidas, asegurarse que se están logrando los objetivos propuestos y que todas las operaciones se registren oportunamente con el importe correcto, con las incidencias reales y oportunas.