



UNIVERSIDAD  
TECNOLÓGICA  
DEL PERÚ

Facultad de Administración y Negocios

Carrera de Contabilidad

Trabajo de investigación

**“Análisis de la Auditoria de Desempeño  
realizada al centro de salud Jaime  
Zubieta Calderón, para la mejora de los  
servicios que brinda en el distrito de San  
Juan de Lurigancho desde el año 2015  
hasta el 2017”**

Autores:

BOLAÑOS BENITES, Carla Araceli – 1131548

MONTENEGRO AGUILAR, María del Pilar – 1523137

Para obtener el Grado de Bachiller en:

**Contabilidad**

Lima, setiembre de 2019

## Resumen del trabajo

El estado como nación tiene un rol fundamental que cumplir que es preservar los recursos públicos y garantizar el bienestar de los individuos, este cometido se alcanzara con la implementación de nuevos sistemas de control gubernamental que permita el mejor desarrollo de la calidad del servicio.

El presente trabajo de Investigación desarrolla el análisis de los resultados de las auditorías de desempeño realizadas por el órgano superior del sistema Nacional de Control (CGRP) a los centros de Salud Públicos de primer nivel en Lima Metropolitana. Ésta auditoría recién se está implementando en nuestro país y existen pocos antecedentes respecto a su ejecución. Hemos tomado como referencia de estudio a los servicios que brindan los centros de salud en la zona de San Juan de Lurigancho, sobre la suplementación con micronutrientes para la prevención de anemia en niñas y niños de 6 a 35 meses.

Éste estudio nos permitirá conocer la relevancia de la auditoria de desempeño como herramienta para mejorar la gestión de los centros de salud públicos de Lima Metropolitana.

Por último este trabajo de investigación se desarrollo en base a la metodología mixta cuantitativa y cualitativa, en donde se partira con la recolección de datos a traves de encuestas, con el fin de medir el cumplimiento de la recomendaciones plasmadas en la documentacion difuindida por la Contraloría General de la República del Perú.

Dedico este proyecto a Dios, quien ha guiado mis pasos hacia el camino del bien. A mi padre y hermano, por su paciencia y confianza en mí, son mi fuerza para luchar por mis objetivos. Y agradezco también a mi ángel de la guardia, mi madre, por hacer de mí su más bonita obra, frase que siempre llevaré en mi corazón.

**Carla Araceli, Bolaños Benites.**

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios, por brindarme la vida y la salud, por permitirme lograr los deseos más profundos de mi corazón y por guiarme en cada paso y esfuerzo dedicado en mi formación profesional. También a mis padres Santiago y María quienes me dieron sus consejos, su apoyo en los momentos difíciles y por el sacrificio que hicieron al facilitarme los medios necesarios para seguir el recorrido de mi educación. Finalmente, a mi amado esposo por el apoyo incondicional, por estar siempre a mi lado en cada tropiezo y en cada triunfo, por ser mi fuente de inspiración para lograr mis ideales y por creer en mi capacidad de superación.

**María del Pilar Montenegro Aguilar.**

Agradezco a Dios por permitirme compartir mi vida al lado de mi familia, por mantenernos con salud y unidos ante las adversidades, también agradezco a mi padre y hermano por ser pacientes y motivarme a canalizar mi esfuerzo hacia mi bienestar y el cumplimiento de mis objetivos. Y por último a mi madre que a pesar de no estar presente físicamente, sigue siendo para mí un gran ejemplo a seguir.

**Carla Araceli, Bolaños Benites.**

Agradezco a Dios por guiarme en cada paso y por darme una familia excepcional. También agradezco a mi esposo Cassy Alexander por su apoyo incondicional, por ser un ejemplo a seguir y por confiar en mi deseo de superación. Por último dar las gracias a todos los docentes de la carrera de Contabilidad que estuvieron prestos a compartir sus conocimientos durante este largo trayecto de preparación profesional, y por su guía para vencer nuestras debilidades con el propósito de forjar expertos capaces de superar cualquier obstáculo.

**María del Pilar Montenegro Aguilar.**

## INDICE

<b>Declaración de autenticidad</b> .....	<b>2</b>
<b>Resumen de trabajo</b> .....	<b>4</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>5</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>6</b>
<b>SECCION I: INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>8</b>
1.1 Antecedentes.....	9
1.2 Marco teórico.....	10
1.3 Finalidad y Objetivos de la Investigación.....	13
1.3.1 Finalidad.....	13
1.3.2 Objetivos Generales.....	13
1.3.3 Objetivos específicos.....	13
1.4 Cronograma.....	14
1.5 Limitaciones.....	15
<b>SECCION II: DIAGNOSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA</b> .....	<b>15</b>
2.1. Actividad económica, organizacional y marco legal.....	15
2.1.1. Actividad económica.....	15
2.1.2. Estructura organizacional.....	17
2.1.3. Marco legal aplicable.....	17
2.2. Identificación de fortalezas y debilidades.....	18
2.2.1. Análisis e identificación de procesos y subprocesos.....	21
<b>SECCION III: IDENTIFICACION DE DEFICIENCIAS</b> .....	<b>27</b>
3.1. Identificación de riesgo.....	27
3.1.1. Identificación de puntos críticos de riesgo operativo del proceso.....	27
3.1.1.1. Procedimiento y recolección de datos.....	27
3.1.1.2. Diseño y aplicación.....	28
3.1.1.3. Análisis de datos.....	32
3.2. Reporte de deficiencias.....	46
3.3. Matriz de riesgo.....	48
<b>SECCIÓN IV: PROPUESTA DE MEJORA</b> .....	<b>49</b>
4.1 Establecimiento de las mejoras a alcanzar (objetivos).....	49
<b>SECCIÓN V: CONCLUSIONES</b> .....	<b>50</b>
<b>SECCIÓN VI: RECOMENDACIONES</b> .....	<b>51</b>
<b>SECCION VII: BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>53</b>
<b>SECCIÓN VIII: ANEXOS</b> .....	<b>55</b>

## SECCIÓN I: INTRODUCCIÓN

En los últimos años la corrupción por parte del Estado ha sido protagonista en el manejo de los recursos públicos y esto a su vez se ha visto reflejado con el descontento de los ciudadanos. Muchos países han centrado sus esfuerzos en llevar a cabo reformas respecto a una mejor gestión y uso eficiente de los fondos públicos y el Perú no ha sido ajeno a estos cambios, implementando así un Nuevo Sistema de Control Nacional que se orienta a mejorar la rendición de cuentas gubernamentales y la calidad del bien o servicio.

Entre los componentes de este Nuevo Sistema de Control se encuentra la Auditoría de Desempeño, la cual a partir de ella Las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS), buscan contribuir a la gestión pública, enfocando su objetivo en el reconocimiento de oportunidades para la mejora en la eficiencia, eficacia y economía.

En nuestro País, desde el año 2014, se viene realizando esta técnica de Auditoría con la finalidad de evaluar el impacto del desempeño en la gestión pública. Técnica que no ha sido fácil de promover ya que según declaración del ex Contralor General de la República Fuad Khoury, en el Perú, la Contraloría General de la República dedica el 90% del tiempo a realizar auditorías de cumplimiento, indicando además que hay estudios que señalan que se pierde más por ineficiencia que por corrupción. (Khoury, 2015).

Este proyecto de investigación buscará aportar nuevas estrategias de mejora para la aplicación de la Auditoría de Desempeño en el Perú. Existe un largo camino por recorrer pero llegada la meta el resultado será el bien común de los ciudadanos.

## 1.1 Antecedentes

La Auditoría surge desde tiempos remotos, desde que la humanidad ha visto necesario delegar la responsabilidad a otra persona el manejo de sus recursos financieros, el objetivo de la auditoria era descubrir y denunciar fraudes, hecho que dejaba al auditor la imagen de detective e investigador. En la actualidad la auditoría ha ido evolucionando es así que surgen distintos tipos de auditoría, como la auditoria de desempeño la cual tiene un enfoque centrado en el análisis de las causas que producen brechas en la gestión pública, de modo que se formulen acciones necesarias para la correcta gestión del estado.

En un estudio reciente, Reichborn-Kjennerud (2013) concluyó que los informes de Auditorías de Desempeño son considerados útiles por los auditados dependiendo de la calidad del informe y de la Entidad Fiscalizadora Superior como institución. También dependía de cómo se tomaron en cuenta los comentarios de los auditados durante el proceso y de los cambios que se produjeron después de la Auditoría de Desempeño.

Según, Reichborn-Kjennerud & Johnsen (2015), argumentaron que la correcta gestión de los responsables de las entidades auditadas aportó cambios en la mejora de la administración de sus recursos, sin embargo, como estos resultados no se muestran en los informes de las Entidades Fiscalizadoras Superiores, las organizaciones auditadas consideran que los informes de Auditoría de Desempeño no son útiles.

Justesen & Skærbæk (2010) analizaron que el impacto de la Auditoría de Desempeño varía según el contexto, es decir, que va a depender del grado de responsabilidad que demuestren los auditados en implementar cambios dentro de sus organizaciones.

De acuerdo al estudio cualitativo realizado por Alwardat (2010), indica que la utilidad de la Auditoría de Desempeño dependerá de la visión y experiencia que se muestre por parte de los auditores, las expectativas de los auditados, la materialidad de los hallazgos en el proceso de auditoría y la veracidad de los informes.

Morín, Danielle (2001) sostiene que es importante la buena relación entre el auditor y los auditados, es decir que, si ambos cooperan, facilitarían los procesos de las cuestiones planteadas en el informe y por lo tanto la puesta en práctica de las recomendaciones.

## **1.2 Marco Teórico**

### **1.2.1 Definición de la Auditoría de Desempeño:**

El presente capítulo muestra una breve reseña sobre los conceptos, etapas, y desarrollo de la Auditoría de Desempeño, el nuevo componente del Sistema Nacional de Control que según la Resolución de Contraloría N° 382-2013-CG, que aprueba Directiva N° 011- 2013-CG/ADE, lo define como un proceso que evalúa la eficiencia, eficacia y economía de la administración de los recursos públicos, así como la entrega de los bienes o servicios por parte de las Entidades del Estado. La Contraloría General de la Republica (2013).

Este tipo de auditoría está enfocada a identificar los principales problemas que limitan a las organizaciones de los sectores públicos en brindar una adecuada prestación de servicios para la ciudadanía.

Según La Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), “la Auditoría de Desempeño es una revisión independiente, objetiva y confiable respecto si las acciones, sistemas, operaciones, programas, actividades y organizaciones del Gobierno estén operando de acuerdo con los principios de economía, eficiencia y eficacia, con el fin de precisar si existen áreas de mejora. Incluso busca aportar nueva información, análisis o perspectivas, además de recomendaciones de mejora, cuando esto último aplique”.

INTOSAI (2013), con la finalidad de brindar la entrega conveniente de los servicios define a la economía, eficiencia y eficacia de la manera siguiente:

- Economía.- “Minimizar los costos de los recursos. Los recursos deben estar disponibles en su debido tiempo, en calidad, cantidad apropiada y al mejor precio”



INTOSAI (2013). Por consiguiente el propósito de la administración es utilizar los recursos de manera correcta para lograr algunas metas propuestas en la organización pública.

- Eficiencia.- “obtener el máximo de los recursos disponibles. Se refiere a la relación entre recursos utilizados y productos entregados, en términos de cantidad, calidad y oportunidad” INTOSAI (2013). Es decir, los recursos al ser utilizados con más o menos proporciones deben lograr un mismo objetivo.
- Eficacia.- “Alcanzar los objetivos propuestos y lograr los resultados previstos” INTOSAI (2013). De tal manera las entidades públicas determinen si los objetivos se están cumpliendo de acuerdo a las necesidades de la entidad pública.

### **1.2.2 Finalidad de la A.D.**

Contribuir a una mejora en la gestión de los recursos públicos identificando las principales causas que afectan el desarrollo eficiente del producto o servicio que se brinda a la ciudadanía.

### **1.2.3 Procesos vinculados con el servicio de A.D.**

El servicio de A.D. está vinculado con dos procesos realizados antes y después del servicio; uno es el planeamiento y el otro es el seguimiento de las recomendaciones respectivamente. El siguiente grafico se muestra la secuencia de los procesos vinculados.

**Grafico N° 1.**  
Procesos vinculados con el Servicio de Auditoría



Fuente: Diario El Peruano

Elaboración: Departamento de Auditoría de Desempeño

#### 1.2.4 Procesos y etapas de la Auditoría de Desempeño:

##### Proceso de Planeamiento

En este primer proceso La Contraloría identifica la materia a examinar, esta tiene que ser una situación que afecte a una determinada población beneficiada de un bien o servicio la cual requiera de un cambio positivo.

##### Etapas del servicio de Auditoría de Desempeño

Consta de 3 etapas: Planificación, Ejecución y la elaboración del Informe.

- a. **Etapa de Planificación:** Esta es la etapa en la cual se elabora el plan de auditoría, este plan debe contener el programa de las actividades a realizar.
- b. **Etapa de Ejecución:** En esta etapa se define la comisión auditora, se aplica el plan de auditoría y en base a ello obtener las evidencias necesarias para la preparación de las conclusiones y recomendaciones que den sustento al informe.
- c. **Etapa de elaboración del Informe:** Esta etapa debe contener las conclusiones y recomendaciones del proceso de auditoría basadas en un plan de acción, debe ser información confiable resultado de la evidencia obtenida

## **Proceso de Seguimiento de la Implementación de las Recomendaciones**

En esta última etapa la Contraloría realiza el seguimiento del plan de acción contenida en el informe de Auditoría las cuales conllevan a la mejora del servicio brindado. Este proceso se puede monitorear desde la página web de la contraloría con una lista de acciones de mejora, grado de cumplimiento y plazo para llevar a cabo las recomendaciones efectuadas.

### **1.3 Finalidad y Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Finalidad**

Evaluar la eficiencia, calidad de servicio y recomendaciones indicados en los informes de auditoría de desempeño establecido para cada centro de salud público de lima metropolitana.

#### **1.3.2 Objetivo General**


Determinar si es eficaz el funcionamiento de la Auditoría de Desempeño y de qué manera contribuye en la administración de los centros de salud públicos de Lima Metropolitana

#### **1.3.3 Objetivos Específicos**

- Conocer la eficacia de la Auditoría de Desempeño después de llevar a cabo los seguimientos a todas las recomendaciones indicadas en los informes.
- Verificar si influye el seguimiento por parte de las Entidades Fiscalizadoras en hacer cumplir las recomendaciones brindadas en el Informe de la Auditoría de Desempeño.
- Determinar de qué manera la Auditoría de Desempeño contribuye en la gestión de los centros de salud públicos de Lima Metropolitana

## 1.4 Cronograma

Cuadro N°1  
Cronograma de actividades

		CRONOGRAMA DE TRABAJO																								
		MES		MARZO					ABRIL					MAYO					JUNIO					JULIO		
ITEMS	Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20					
	Temario																									
<b>FASE 1: DISEÑO DEL ANTIPROYECTO</b>																										
1	Busqueda de entidad			X																						
2	Solicitud para carta de presentacion				X																					
3	Caratula					X																				
4	Declaracion de autenticidad					X																				
5	Resumen de Trabajo						X																			
6	Pagina de dedicatoria							X																		
7	Pagina de agradecimiento								X																	
<b>FASE 2: DESARROLLO DEL PROYECTO</b>																										
8	Introduccion de datos									X																
9	Diagnostico del estado actual de la empresa									X	X	X	X	X												
10	identificacion de deficiencias													X												
11	Propuesta de mejora														X											
<b>FASE 3: COMUNICACIÓN DEL PROYECTO TERMINAL</b>																										
12	Conclusiones															X										
13	Recomendaciones																X									
14	Bibliografia																	X								
15	Anexos																		X							
16	Presentacion y difucion de los resltado																			X	X					

Fuente: Elaboración Propia

## **1.5 Limitaciones**

Las limitaciones que encontramos durante el desarrollo de nuestro proyecto es la poca información brindada por la Contraloría General de la República, es decir que la Auditoría de Desempeño aparte de ser nueva, no se le dedica el tiempo suficiente para promoverla en nuestro país. Incluso existe mucha limitación y falta de compromiso de parte de los funcionarios administrativos de los centros de salud para seguir con las recomendaciones establecidas en el Plan de Acción de la Contraloría General de la República del Perú.

## **SECCIÓN II: DIAGNOSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA**

### **2.1 Actividad Económica, Organización y Marco Legal**

#### **2.1.1 Actividad Económica**

La actividad económica principal del establecimiento de salud Jaime Zubieta Calderón es brindar servicios de prestación de salud, por medio de atención de consulta externa, urgencias y emergencias, apoyo en los diagnósticos de enfermedades, farmacia, internamiento de pacientes y sala de partos para mujeres en el último periodo de gestación, también ofrece a los usuarios asistencia de salud preventivas, rehabilitación, medicina general, obstetricia, odontología, radios X, consultas nutricionales, entre otros, además las prestaciones de salud de mayor porcentaje se encuentra cubiertas por el SIS. Por otro lado, cuenta actualmente con un solo establecimiento de salud situado en el Distrito de San Juan de Lurigancho que pertenece a la Dirección de redes integradas de salud (DIRIS) del centro de lima.

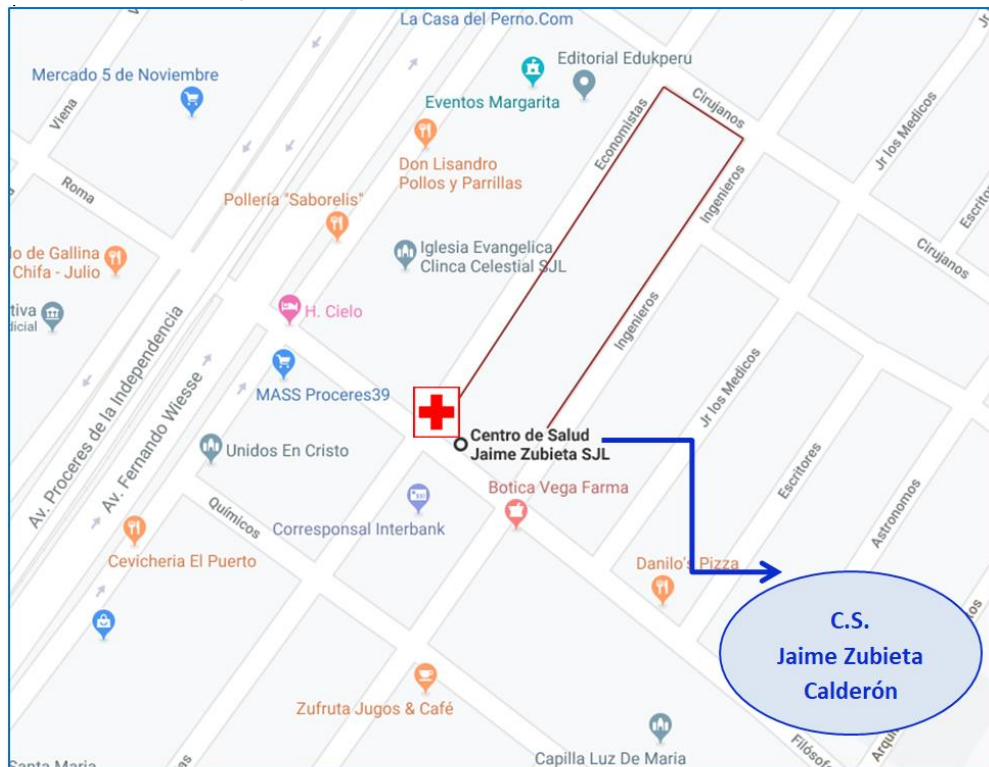
El centro médico de Jaime Zubieta Calderón se encuentra ubicado entre el Jr. Los Filósofos con los Economistas del AA. HH Jaime Zubieta, por el parque Jesús Alberto Páez con un área de 1, 769.89 m<sup>2</sup> que limitan con dos campos deportivos, Ministerio de Salud (2018).

Imagen N°1  
Entrada principal del Establecimiento Jaime Zubieta



Fuente: Estudio de pre inversión a nivel perfil

Imagen N°2  
Ubicación de la jurisdicción del Centro de Salud Jaime Zubieta Calderón

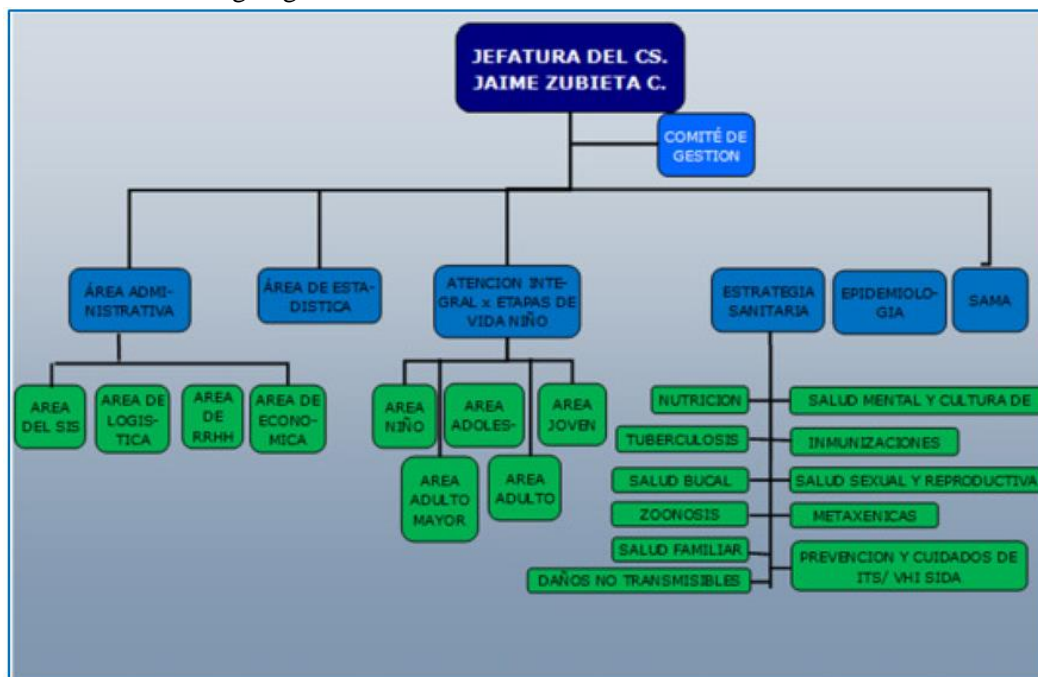


Fuente: Google maps

## 2.1.2 Estructura Organizacional

El siguiente cuadro muestra el organigrama del Centro de Salud Jaime Zubieta Calderón, que pertenece a la categoría I-3 de la Dirección de Redes Integradas de Salud (DIRIS) de Lima.

Grafico N°2  
Organigramas del Centro de Salud Jaime Zubieta Calderón



Fuente: Estudio de Pre inversión a nivel perfil

## 2.1.3 Marco Legal Aplicable

Según la Resolución Directoral N° 314-DG-DISA-III-LN-2002, el establecimiento de salud Jaime Zubieta fue constituido y puesto en funcionamiento el 30 de octubre de 1988, se encuentra situado en el Jr. Cocharcas Mz. A Lt. 1 - Anexo Mz. K-15, Lote 46 AAHH Jaime Zubieta, en el Distrito de San Juan de Lurigancho, Departamento de Lima. **Ministerio de Economía y Finanzas (2018).**

Mediante Resolución Directoral N° 0960-2011-DISA IV LE DG-DESP-DSS-OAJ y Documento de Categorización N°1766-2015-DESP-DSS-SNP-CETO, el establecimiento de salud Jaime Zubieta Calderón es Categorizada como centro de Salud nivel I-3, ya que

posee un equipo médico estable, pero no cuenta con camas disponibles para el internamiento de pacientes. **Ministerio de Economía y Finanzas (2018).**

El **Ministerio de Economía y Finanzas (2018)**. Aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1163, donde se establece la orden de fortalecer el seguro integral de Salud y no realizar cobros indebidos por la prestación de salud.

Por Decreto Supremo N° 009-2006-SA, se aprueba el Reglamento de Alimentación Infantil de niños y niñas hasta los 24 meses de edad como medida de protección y apoyo a la lactancia materna. **Ministerio de Salud (2006).**

Conforme a la Resolución Ministerial N° 706-2014-MINSA, la Dirección General de salud establece brindar la suplementación de micronutrientes con propósito de prevenir y mitigar la anemia en niñas y niños menores de 36 meses de edad. **Ministerio de Salud (2014).**

La Resolución Jefatural 390-2012-J-OPE/INS, por medio del Decreto Supremo N° 001-2003-SA establece reforzar la prevención vigilancia y control de la calidad de los alimentos y aprueba el procedimiento para determinar la hemoglobina a través del Hemoglobinómetro Portátil. **Ministerio de Salud (2003).**

De acuerdo a Resolución Ministerial N° 132-2015-MINSA, con fecha 02 de marzo del 2015 aprueba el manual de buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos y afines, con la intención de conservar la calidad del medicamento. **Ministerio de Salud (2015).**

## **2.2 Identificación de Fortaleza y Debilidades del Sistema de Control Interno**

La FODA nos permitirá analizar la situación en la que se encuentra la organización, factores internos y externos que limitan y fortalecen los servicios que brinda el centro de salud Jaime Zubieta, esto con el fin de plantear conclusiones específicas y establecer líneas para el alcance de los objetivos.



➤ **FORTALEZAS**

- Personal comprometido con la atención del paciente.
- Existencia de medios de comunicación (teléfonos, internet) para la verificación de datos del paciente.
- Cumplimiento del control interno dentro de la organización.
- Servicio de consejería para los usuarios.

➤ **OPORTUNIDADES**

- Capacitaciones al personal.
- Visita domiciliaria a los pacientes.
- Usuarios de la comunidad que apoyan en las campañas.
- Facilidades de estudio para el personal.

➤ **DEBILIDADES**

- Deficiente infraestructura.
- No cubren la demanda de pacientes por falta de personal.
- Falta de equipamiento.
- Falta de recursos logísticos
- Insuficiencia de stock de medicamentos en la farmacia del centro de salud.
- No brindan atención las 24 horas.
- No brindan servicios especializados.

➤ **AMENAZAS**

- No cuentan con el apoyo de las autoridades locales.
- Condiciones de pobreza.
- Campañas autorizadas por el MINSA en el cual demanda más personal del centro de salud.
- Barreras socioeconómicas y culturales que limitan el acceso a los servicios de salud.
- Incremento de población en el distrito.
- Baja asignación de presupuesto por parte del estado.

**Sistema de Control Interno:** Teniendo en cuenta la importancia de conocer el estado de la gestión en la organización evaluaremos el Sistema de Control Interno del centro de salud Jaime Zubieta a través de un cuestionario de control, esto con el propósito de identificar las desviaciones que se presentan en la empresa.

El cuestionario tiene una estructura de 5 componentes y lo desarrollaremos de la siguiente manera:

Cuadro N°2  
Sistema de Control interno

1. COMPONENTE DE AMBIENTE DE CONTROL				
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿El centro de Salud cuenta con código de ética?	x		
2	¿El centro de Salud cuenta con un buzón de		x	No se ha implementado
3	¿La gerencia cuenta con flojograma de procesos?	x		
4	¿Los perfiles de los puestos están alineados con las funciones de cada área?	x		
5	¿El centro de Salud cuenta con manual de Funciones?	x		
2. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS				
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿Los objetivos de la organización son difundidas por el personal de todas las áreas?	x		
2	¿Realizan una evaluación de riesgos de los principales procesos?	x		
3	¿Los procesos cuentan con planes de contingencia?	x		
4	¿Se fomenta la cultura de administración de riesgos?	x		
3. ACTIVIDADES DE CONTROL				
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿Los Controles implementados están plasmados en el Manual de Procedimientos?	x		
2	¿El personal cumple con los procedimientos indicados en el MOF?	x		
3	¿Se evalúa constantemente la eficacia de los controles implementados?	x		
4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿El centro de salud cumple con las políticas de seguridad de la información?		x	
2	¿Se han establecido canales de comunicación entre el personal del centro de salud?	x		
3	¿Los canales de comunicación cumplen con difundir y promover los objetivos y avances del personal del centro de salud?	x		
4	¿Los canales de información están disponibles para el uso externo del centro de salud, atienden requerimientos de los pacientes?	x		
5. SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO				
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿Se evalúa periódicamente las actividades de control interno del centro de salud?	x		
2	¿Se informa las deficiencias observadas en la evaluación del control interno del centro de salud?	x		
3	¿Se ejecutan las recomendaciones hechas respecto a la mejora del control interno del centro de salud?	x		
		94%	6%	

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo al análisis de las medidas de control implementado en el centro de salud Jaime Zubieta se ha obtenido un porcentaje del 6% que corresponde a un nivel bajo el cual permite saber que la organización si tiene conocimiento de las Normas de Control Interno, cabe señalar que se debe realizar planes de acción en la mejora de los puntos débiles que se ha observado a través de muestra.

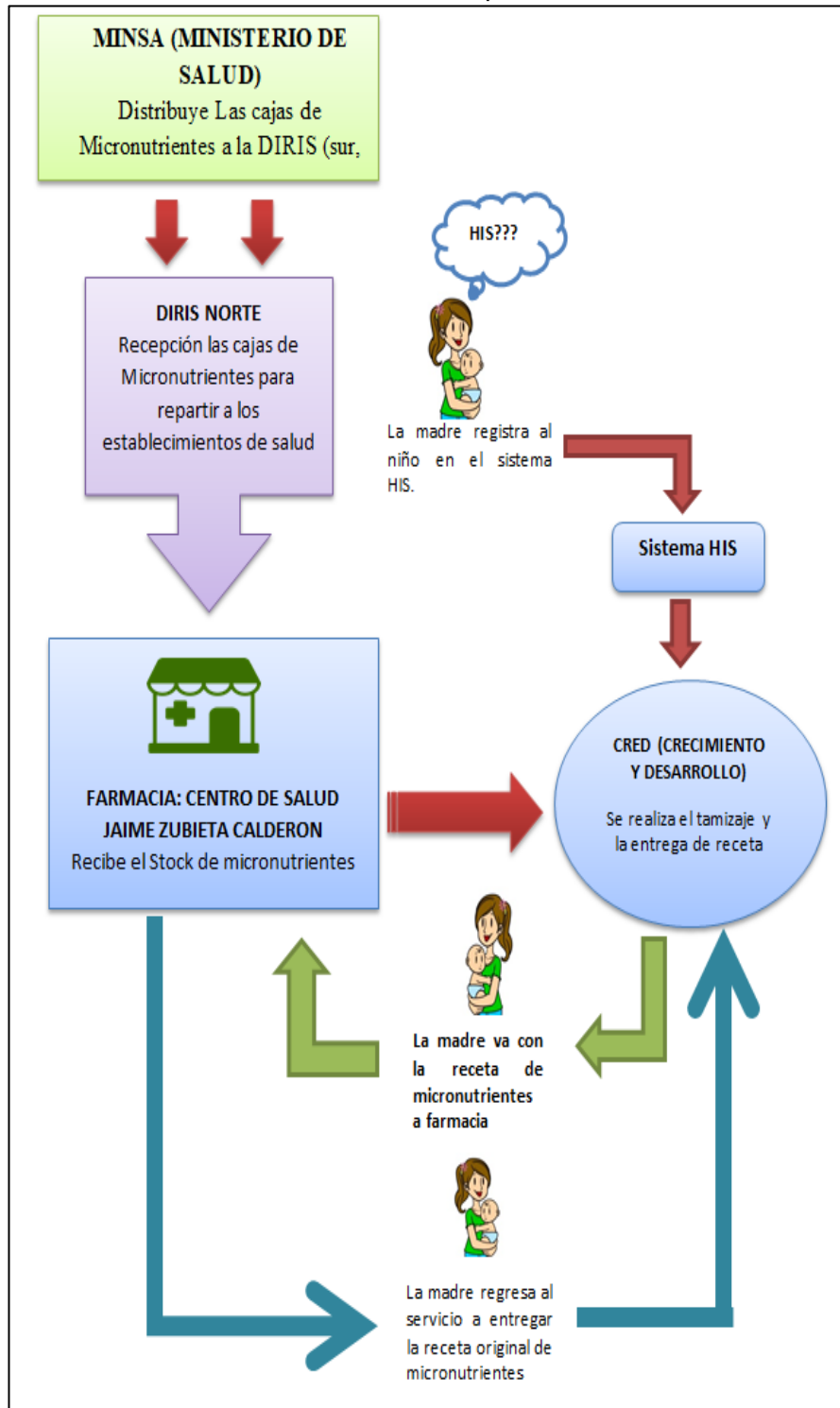
### **2.2.1 Análisis e identificación de los Procesos, Sub Procesos**

El presente trabajo de investigación se desarrolla en base al análisis de los resultados de la Auditoría de Desempeño efectuado en el centro de salud Jaime Zubieta Calderón, la cual fue dirigida al servicio de suplementación con micronutrientes para la prevención de anemia en niñas y niños de 6 a 35 meses.

Este servicio tiene como finalidad la prevención de anemia en los niños y niñas de 6 a 35 meses por lo cual el ministerio de salud a través de los diversos centros de salud de primer nivel realiza el proceso de distribución de micronutrientes de la siguiente manera:

A continuación se muestra una imagen en la cual se realiza un resumen con respecto al desarrollo de las actividades dentro del centro de Salud de primer nivel de salud Jaime Zubieta.

Imagen N° 4  
Procesos del desarrollo del servicio de suplementación de micronutrientes



Fuente: Elaboración Propia

## Cuadro N°3

Otros prestadores con los que se ha acordado intercambio prestacional

N°	CONTRATOS Y/O CONVENIOS	FECHA	PRESTACIONES
6	<b>MINSA – SIS</b> Convenio para el financiamiento de los servicios o prestaciones de salud en el primer nivel de atención	30 mayo 2017	Establece obligaciones al MINSA, DIRIS e IPRESS para las prestaciones de salud (incluye a la Red de Salud San Juan de Lurigancho, actualmente desactivado) en PAN, SMN, TBC-VIH/SIDA, Metaxénicas, ENT, Cáncer, Salud Mental, etc.
7	<b>SIS – DIRIS LIMA CENTRO</b> Convenio de Compra de Servicios de Salud entre el Seguro Integral de Salud y la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Centro.	29 Diciembre 2017	Establece obligaciones de la DIRIS Lima Centro y sus IPRESS para las prestaciones de salud (incluye a los EE.SS. de San Juan de Lurigancho).

Fuente: DIRIS Lima Centro

### 2.2.2 Auditoría de desempeño realizado al centro de salud Jaime Zubieta:

Con el fin de afrontar el problema de desnutrición en nuestro país, el ministerio de salud ha llevado a cabo un programa de suplementación de micronutrientes a los niños de 6 a 35 meses, para prevenir la anemia y conducir el desarrollo y crecimiento de aquellos niños y niñas.

Pero dado la ineficacia de este programa La Contraloría General de la República realizó una Auditoría de Desempeño en el período del 01 de enero del 2015 al 30 de junio del 2016 al establecimiento de salud Jaime Zubieta Calderón del distrito de San Juan de Lurigancho, concluyendo lo siguiente en su informe de auditoría emitido el 19 de diciembre del 2016.

## INFORME DE AUDITORIA DE DESMEPEÑO

A la suplementación con micronutrientes para la prevención de anemia a los niños y niñas de 6 a 35 meses.

### **Primera Conclusión:**

- Que la entrega de micronutrientes para la prevención de anemia en niñas y niños de 6 a 35 meses no es eficaz ya que no cubre con la totalidad de suplementación a la población objetiva.

### **Segunda Conclusión**

- Tampoco se brinda consejería nutricional a las madres de los niños beneficiados por este servicio cada vez que se realiza la entrega de los micronutrientes, por ello no existe constancia en el tratamiento de suplementos por parte de los pacientes.

### **Tercera Conclusión**

- No se realiza el dosaje de hemoglobina cuando corresponde incumpliendo con el esquema de tratamiento que se debe brindar.

Con el objetivo de mejorar el servicio de distribución de micronutrientes para la prevención de la anemia, la Contraloría General de la República elaboró un plan de acción en el cual detallan el grado de cumplimiento de las recomendaciones realizadas y el plazo para realizarlas.

Cuadro N°4

DETALLES DE PLAN DE ACCIÓN:						
NOMBRE DE ENTIDAD: MINISTERIO DE SALUD						
NOMBRE DE AUDITORÍA: Auditoría de Desempeño al servicio de Suplementación con micronutrientes para la prevención de anemia en niñas y niños de 6 a 35 meses						
RECOMENDACIONES	ACCIONES DE MEJORA		MEDIOS DE VERIFICACIÓN		RESPONSABLE	PLAZO
REVISAR Y AJUSTAR LAS ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PARA LA POBLACIÓN BENEFICIARIA IDENTIFICADA, DE TAL MANERA QUE SU IDENTIFICACIÓN SEA POR SU DOCUMENTO DE IDENTIDAD, CON LA FINALIDAD DE FOCALIZAR ADECUADAMENTE LA INTERVENCIÓN Y REALIZAR EL SEGUIMIENTO Y MONITOREO ADECUADO.	Fortalecer la utilización del padrón nominal del MINSA: Establecer el uso y actualización del padrón nominal y estimación de metas físicas, a través de una Resolución Ministerial.	CUMPLIO	Resolución Ministerial aprobada.	CUMPLIO	Oficina General de Tecnologías de la Información y Estrategia Sanitaria Nacional de Alimentación y Nutrición Saludable.	28/06/2017
	Incluir como herramienta de programación en los establecimientos de salud el padrón nominal del distrito de su jurisdicción.	CUMPLIO	Memorando circular en el cual se precise el uso del padrón nominal para la determinación de las metas físicas de intervenciones estratégicas.	CUMPLIO	Oficina General de Tecnologías de la Información y Estrategia Sanitaria Nacional de Alimentación y Nutrición Saludable.	28/06/2017
	Articular con otros prestadores de salud públicos o privados para que entreguen al MINSA el registro de los niños atendidos.	NO CUMPLIO	Informes semestrales del proceso de articulación, incluye lista de niños atendidos con DNI por otros prestadores.	NO CUMPLIO	Oficina General de Tecnologías de la Información y Estrategia Sanitaria Nacional de Alimentación y Nutrición Saludable.	26/07/2017
EVALUAR ÁREAS DE MEJORA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN EN SALUD - HIS (HEALTH INFORMATION SYSTEM), CON LA FINALIDAD, DE FACILITAR EL REGISTRO Y REPORTES QUE PERMITAN TOMAR DECISIONES; CON EL OBJETO DE PODER MEJORAR LA COBERTURA Y CUMPLIMIENTO DE METAS DEL SECTOR SALUD.	Implementar el registro de atenciones de sesión demostrativa mediante aplicativo electrónico que registra DNI en los establecimientos de salud.	NO CUMPLIO	Manual HIS actualizado, revisado por la Estrategia Sanitaria Nacional de Alimentación y Nutrición. Informe de capacitación y funcionamiento del aplicativo.	NO CUMPLIO	Oficina General de Tecnologías de la Información.	26/07/2017
	Implementar el registro de visita domiciliaria mediante aplicativo electrónico que registra DNI en los establecimientos de salud.	NO CUMPLIO	Manual HIS actualizado, revisado por la Estrategia Sanitaria Nacional de Alimentación y Nutrición. Informe de capacitación y funcionamiento del aplicativo.	NO CUMPLIO	Oficina General de Tecnologías de la Información.	29/08/2017
	Desarrollar la historia clínica electrónica del niño vinculada a la de la madre, que registra todas las prestaciones estratégicas.	CUMPLIO	Informe de desarrollo de actividades que incluye las lecciones aprendidas en el primer semestre de su aplicación.	CUMPLIO	Oficina General de Tecnologías de la Información.	29/12/2017
	Implementar la historia clínica electrónica del niño en los establecimientos de salud: - Implementación de pilotos (2017). - Inicio de escalamiento a nivel nacional por escenarios (2018).	CUMPLIO PARCIAL	Informe del piloto realizado, que incluye lecciones aprendidas. Informe de implementación de historia clínica electrónica en los establecimientos de salud, que incluye las lecciones aprendidas en el primer semestre de su aplicación.	CUMPLIO	Oficina General de Tecnologías de la Información.	22/01/2018
				NO CUMPLIO	Oficina General de Tecnologías de la Información.	28/12/2018
ESTABLECER PROCEDIMIENTOS, DELIMITANDO FUNCIONES Y COMPETENCIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN ADECUADA DE LA SUPERVISIÓN DE LA INTERVENCIÓN DE SUPLEMENTACIÓN CON MICRONUTRIENTES.	Elaborar la norma técnica sanitaria de manejo preventivo y terapéutico de anemia en gestantes, niña, adolescente, que incluya la intervención en los servicios de cuidado diurno permanente.	CUMPLIO	Norma técnica aprobada.	CUMPLIO	Estrategia Sanitaria Nacional de Alimentación y Nutrición Saludable y Centro Nacional de Alimentación y Nutrición (Instituto Nacional de Salud).	28/06/2017
	Elaborar una directiva para la supervisión de manejo preventivo y terapéutico de anemia en niños y gestantes, que incluya el seguimiento a la adherencia de las gotas, jarabe, tabletas o micronutrientes.	NO CUMPLIO	Directiva aprobada.	NO CUMPLIO	Estrategia Sanitaria Nacional de Alimentación y Nutrición Saludable.	31/05/2017
ESTABLECER MECANISMOS E INDICADORES QUE PERMITAN IDENTIFICAR SITUACIONES DE RIESGO RESPECTO AL ABASTECIMIENTO Y DISPONIBILIDAD DE MICRONUTRIENTES, CON LA FINALIDAD DE MAXIMIZAR LA OPORTUNIDAD DE SU ENTREGA.	Emitir directiva de programación de recursos estratégicos para su registro a nivel de establecimiento que determine la responsabilidad de realizar el monitoreo a los indicadores de disponibilidad de los insumos empleados para la prevención de anemia (gotas, jarabe, tabletas, micronutrientes).	CUMPLIO	Directiva u otro documento de gestión.	CUMPLIO	Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud - Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas - Estrategia Sanitaria Nacional de Alimentación y Nutrición Saludable.	26/03/2018
	Evaluar mensualmente los indicadores de disponibilidad (desabastecido, substock, normostock y sobrestock) de las gotas, jarabes, tabletas y micronutrientes con la finalidad de identificar a los establecimientos de salud por regiones que presenten stock crítico y adoptar las acciones correctivas que ameriten.	NO CUMPLIO	Informe semestral, que incluye los 6 informes mensuales.	NO CUMPLIO	Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud - Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas - Estrategia Sanitaria Nacional de Alimentación y Nutrición Saludable.	31/10/2017

REALIZAR UN DIAGNÓSTICO DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS DENTRO DEL MARCO DE LAS ATENCIONES DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO (CRED), EN PARTICULAR A LA SUPLEMENTACIÓN CON MICRONUTRIENTES PARA DETERMINAR LA OPORTUNIDAD DE LA CONSEJERÍA PARA LA SUPLEMENTACIÓN Y ASÍ LOGRAR MAYOR ADHERENCIA EN LAS MADRES O CUIDADORAS QUE ASISTEN A LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD.	Realizar un análisis (diagnostico) básico de la estadística de los registros de consejería en HIS (todas las consejerías) según atención de menores de 5 años y gestante.	NO CUMPLIO	Informe de sistematización.	NO CUMPLIO	Oficina General de Tecnologías de la Información - Etapa de Vida Niño - Estrategia de Salud Sexual Reproductiva.	27/07/2017
EVALUAR LA INFORMACIÓN RECOGIDA A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES REGISTROS QUE SON LLENADOS EN CADA ATENCIÓN DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO (CRED), CON LA FINALIDAD DE DETECTAR DUPLICIDAD Y MEJORAR EL TIEMPO DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD HACIA EL PACIENTE.	Evaluar el contenido de los formatos y registros que son llenados por el personal de salud durante el CRED con la finalidad de detectar duplicidad. Implementar la historia clínica electrónica y generación digital de formatos requeridos en los establecimientos de salud.	NO CUMPLIO	Informe.	NO CUMPLIO	Estrategia Sanitaria Nacional de Alimentación y Nutrición Saludable - Dirección General de Aseguramiento e Intercambio Prestacional.	28/04/2017
	Implementar la historia clínica electrónica y generación digital de formatos requeridos en los establecimientos de salud.	NO CUMPLIO	Informe de implementación de historia clínica electrónica y los aplicativos disponibles en los establecimientos de salud.	NO CUMPLIO	Oficina General de Tecnologías de la Información.	28/12/2018
	Diseñar instrumento en la plataforma virtual de la Dirección General de Personal de Salud de recojo de necesidades de capacitaciones en personal de salud prestacional relacionado a las intervenciones contempladas en el Plan Nacional de Reducción y Control de Anemia y DCI.	NO CUMPLIO	Instrumento.	NO CUMPLIO	Dirección General de Personal de la Salud.	31/05/2017
REALIZAR UN DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA QUE REQUIEREN EL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, RESPECTO A LA SUPLEMENTACIÓN CON MICRONUTRIENTES.	Diseñar un instrumento de recojo de necesidades de capacitaciones y asistencia técnica en gestión al personal de salud de las DRESAS relacionado a la implementación del Plan Nacional de Reducción y Control de Anemia y DCI.	NO CUMPLIO	Instrumento.	NO CUMPLIO	Dirección General de Personal de la Salud.	31/08/2017
	La Norma Técnica revisada de CRED del MINSA incorpora mejoras a la oportunidad de consejería a través de un instrumento lúdico a usarse en CRED.	CUMPLIO	Norma CRED actualizada aprobada.	CUMPLIO	Etapa de Vida Niño - Estrategia Sanitaria Nacional de Alimentación y Nutrición Saludable.	27/07/2017
ACTUALIZAR EL DOCUMENTO TÉCNICO DE CONSEJERÍA NUTRICIONAL, DEFINIENDO LOS RESPONSABLES DE PLANIFICAR, EJECUTAR, SUPERVISAR Y EVALUAR DEL DESEMPEÑO EN LA CONSEJERÍA NUTRICIONAL, CON LA FINALIDAD DE GENERAR INFORMACIÓN QUE PERMITA ESTABLECER ESTRATEGIAS DE MEJORA.	El documento técnico Consejería Nutricional se actualizará definiendo los responsables de planificar, ejecutar, supervisar y evaluar del desempeño en la consejería nutricional, asimismo, incorporará los procedimientos para la consejería durante el uso del instrumento lúdico en CRED a ser registrado en HIS.	NO CUMPLIO	Documento técnico actualizado.	NO CUMPLIO	Centro Nacional de Alimentación y Nutrición (Instituto Nacional de Salud) - Estrategia Sanitaria Nacional de Alimentación y Nutrición Saludable.	31/05/2017
	Elaborar una directiva para la actualización del SIGA patrimonio a nivel de establecimiento de salud por unidad ejecutora.	NO CUMPLIO	Directiva publicada.	NO CUMPLIO	Dirección de Equipamiento y Mantenimiento.	31/05/2017
REALIZAR EL DIAGNÓSTICO DE LA DOTACIÓN DE HEMOGLOBINÓMETROS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN, CON LA FINALIDAD DE IDENTIFICAR LA BRECHA RESPECTO A SU DOTACIÓN, OPERATIVIDAD DE EQUIPOS, DOTACIÓN DE INSUMOS COMPATIBLES, Y PROVEER OPORTUNAMENTE DE LOS EQUIPOS E INSUMOS REQUERIDOS.	Evaluar mensualmente los indicadores de disponibilidad presupuestal para la compra de insumos y equipos para medición de hemoglobina en el primer nivel de atención.	NO CUMPLIO	Informe semestral, que incluye los 6 informes mensuales.	NO CUMPLIO	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.	31/10/2017
	Evaluar mensualmente los indicadores de disponibilidad de insumos con la finalidad de identificar los establecimientos de salud por regiones que presenten stock crítico y adoptar las acciones correctivas que ameriten.	NO CUMPLIO	Informe semestral, que incluye los 6 informes mensuales.	NO CUMPLIO	Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas.	31/10/2017

**Fuente:** Plan de acción de las Auditorías de Desempeño

**Entidad:** Contraloría General de la República



## SECCIÓN III: IDENTIFICACION DE DEFICIENCIAS

### 3.1 Identificación de Riesgos

#### 3.1.1 Identificación de Puntos Críticos de Riesgo Operativo del Proceso:

##### 3.1.1.1 Procedimiento y Recolección de Datos

Para continuar con este proceso se efectuó la recolección de datos tanto de fuentes primarias y secundarias:

**Fuente primaria:** certificación de expertos

- ✓ **Entrevista.** - Se realizó a la Lic. Claudia Regina Jorge Cabezas encargada del área CRED y Etapa Vida niño, con el objetivo de obtener información sobre el desarrollo del servicio de Suplementación con micronutrientes a menores de 35 meses y examinar si el establecimiento cumple con las sugerencias del informe de auditoría de desempeño
- ✓ **Encuesta.** - Se desarrolló con una muestra de 20 madres de familia con hijos menores de 36 meses empadronados en el centro de salud Jaime Zubieta Calderón, con el propósito de obtener información que sirva para medir de manera cuantitativa la calidad de este servicio y verificar que se cumpla con las recomendaciones dispuestas por el informe de auditoría de desempeño.
- ✓ Observación directa del servicio en el momento de la recolección de datos.

**Fuente Secundaria:**

- ✓ **Análisis Documental.** - Textos nacionales e internacionales con artículos del caso. Mediante este método se procedió con la revisión de referencias bibliográficas de diversos autores, tesis, entidades e instituciones que guardan relación con este trabajo de investigación.
- ✓ **Artículos de entidades públicas.** - Documentos y archivos derivados de la Contraloría General de la República del Perú.
- ✓ **Revistas y Libros digitales.** - Permitted el desarrollo del marco teórico del trabajo de investigación

### **3.1.1.2 Diseño y aplicación de Entrevista y Encuesta para las actividades y subprocesos.**

En el presente trabajo de investigación se aplicó como diseño una metodología mixta que es la cualitativa y el diseño de investigación descriptiva, la cual es usada de forma constante por la técnica cuantitativa.

Por otro lado se elaboró dos hojas de datos tipo entrevista y encuesta, con el propósito de recaudar información sobre el servicio de suplementación con micronutrientes para la prevención de anemia en niñas y niños de 6 a 35 meses, y luego analizar si las recomendaciones establecidas en el informe de la auditoría de desempeño respecto a este servicio se están cumpliendo.

El desarrollo de la entrevista se realizó con una serie de preguntas estructuradas a un encargado del servicio y fue de forma presencial.

Finalmente para efectuar la encuesta se capacito a dos estudiantes de la carrera de contabilidad para evitar las dudas o confusiones de cada interrogante.



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ**

#### **ENTREVISTA: CENTRO DE SALUD JAIME ZUBIETA CALDERON DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO**

**Dirigido al servicio de Suplementación con micronutrientes para la prevención de anemia en niñas y niños de 6 a 35 meses.**

**Entrevistado (a).....**

**Cargo:.....**

Como parte de investigación en la facultad de contabilidad y finanzas de la Universidad Tecnológica del Perú, se está realizando un sondeo acerca de las mejoras obtenidas en el servicio, como resultado de la evaluación de la Auditoría de Desempeño que se realizó en su centro de salud pública. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

**Tiempo de duración:** 15 minutos

**Ciudad y Fecha:** Lima 20-05-2019

1. ¿Cómo jefa encargada de su área que obligaciones y responsabilidades desempeña?
2. ¿Qué le gustaría mejorar en su servicio CRED para brindar una prestación de calidad?
  - ¿Cuál fue el motivo por el cual aún no se realizó?
  - ¿Qué impedimentos se presentaron?
3. ¿Qué opina usted con respecto a la implementación de métodos para prevenir la anemia ferrocénica en niños y niñas de 6 a 35 meses, elaborado por el ministerio de salud?
4. ¿Cómo jefa del servicio CRED, estima que la entrega de micronutrientes a niñas y niños de 6 a 35 meses se desarrolla de manera efectiva?
5. ¿La madre de un niño menor de 35 meses qué tan seguido reciben consejería nutricional de parte del personal del centro de salud? Si lo cumplen ¿lo realizan de manera eficaz
6. ¿Cuán a menudo el personal de su centro de salud realiza el dosaje de hemoglobina a niñas y niños de 6 a 35 meses? Generalmente ¿lo realiza después de haber recibido la suplementación de micronutrientes o antes?
7. ¿El personal de su establecimiento cumplió la meta de repartir los micronutrientes a niños y niñas de 6 a 35 meses de toda la población objetiva?
8. ¿El personal de salud está registrando con documento de identidad a las niñas y niños de 6 a 35 meses en la base de datos del HIS?
9. ¿El personal de salud recibe capacitación constante respecto a suplementación con micronutrientes? Y ¿cada cuánto tiempo lo recibe?
10. ¿Cree Ud. que su establecimiento de salud reconoce el riesgo que ocasionaría el no contar con stock suficiente para la atención de los micronutrientes? De ser así ¿Cuenta con las medidas necesarias de prevención

11. ¿Su centro de salud está abastecido con los equipos necesarios para diagnosticar la hemoglobina del paciente luego de haber recibido la suplementación de micronutrientes?
12. ¿Se controla la entrega de los micronutrientes por medio de visitas a domicilio para aquellas madres de niños de 5 a 35 meses que no se han acercado a tiempo a recoger sus suplementos?
13. ¿Controlan constantemente los indicadores de disponibilidad (desabastecimiento, su stock, normo stock y sobre stock) de los insumos tales como gotas, jarabes, tabletas y micronutrientes en su centro de salud? ¿Cada que tiempo lo hacen?



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ

### ENCUESTA

#### PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD JAIME ZUBIETA CALDERON DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO

Nombre: .....

Ciudad y Fecha: Lima 20-05-2019

Como parte de investigación en la facultad de contabilidad y finanzas de la Universidad Tecnológica del Perú, se está realizando un sondeo acerca de las mejoras obtenidas en el servicio de Suplementación con micronutrientes para la prevención de anemia en niñas y niños de 6 a 35 meses. La información brindada en esta encuesta es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

1. ¿Cuántos Hijos tiene en edad de 6 meses a 35 meses (3 años)?
  - a. 6 Meses – 1 Año
  - b. 2 Años – 3 Años
  - c. Otros:
2. ¿Cuántas veces su menor hijo sufrió de anemia durante la edad de 6 a 35 meses (3 años)?
  - a. 1
  - b. 2
  - c. 3
  - d. Ninguno

3. ¿Tiene conocimiento que en el centro de salud donde atienden a su menor hijo(a) brindan el servicio de prevención de anemia a los niños de 6 a 35 meses mediante la entrega de suplementos con micronutrientes?
  - a. Si
  - b. No
4. ¿Cuándo llevo a su menor hijo por primera vez a recibir la suplementación de micronutrientes fue registrado con su DNI en la base de datos HIS?
  - a. Si
  - b. No
5. ¿Cree Ud. que el servicio brindado sobre el reparto de suplementación de micronutrientes es eficaz?
  - a. Si
  - b. No
6. ¿Alguna vez se le negó la entrega de los suplementos de micronutrientes por falta de stock en el centro de salud?
  - a. Si
  - b. No
7. ¿Se olvidó alguna vez acudir al establecimiento a recoger el suplemento de micronutrientes para su menor hijo?
  - a. Si
  - b. No
8. ¿Está satisfecha con el servicio brindado sobre la suplementación de micronutrientes?
  - a. Si
  - b. No
9. ¿Cree usted que el centro de salud debe continuar con la entrega de micronutrientes a los niños de 6 a 35 meses?
  - a. Si
  - b. No
10. ¿Conoce Ud. sobre el servicio de consejería nutricional brindado por el personal del centro de salud sobre la suplementación de micronutrientes?
  - a. Si
  - b. No
11. ¿Cada que tiempo recibe consejería nutricional?
  - a. 1 Vez por semana
  - b. 1 - 2 Veces por Mes
  - c. 1 – 2 Veces al Año
  - d. Otros

12. Según la pregunta anterior ¿Está conforme con la consejería nutricional brindado por el personal del centro de salud se realice en ese tiempo?
- a. Si                                  b. No
13. ¿Cree que es eficaz el servicio de dosaje de hemoglobina asociada a la suplementación con micronutrientes, realizado en el establecimiento de salud en beneficio de las niñas y niños de 6 a 35 meses?
- a. Si                                  b. No
14. ¿Qué tan a menudo realizan el dosaje de hemoglobina a su menor hijo(a)?
- a. 1 Vez a la semana                                  b. 1 Vez al mes                                  c. 2 Veces al Año
- d. Otros:

### 3.1.1.3 Análisis de Datos

Después de la recolección de Datos se procedió a validar, organizar y tabular la información, asimismo se elaboró un análisis exhaustivo de cada interrogante, con el objetivo de comparar la información con lo establecido en el informe de auditoría de desempeño y verificar si las conclusiones y recomendaciones con respecto a la auditoría del servicio de suplementación de micronutrientes en prevención de la anemia en niños menores de 36 meses se estén dando cumplimiento.

**a. Análisis de la entrevista:** Se formuló preguntas relevantes como:

- ¿Qué le gustaría mejorar en su servicio CRED para brindar una prestación de calidad en cuanto a la suplementación de micronutrientes?

Opinión: Mejorar la infraestructura del establecimiento de salud con la construcción y ampliación de nuevos ambientes para realizar la atención a los niños de acuerdo su edad.

✓ ¿Cuál fue el motivo por el cual aún no se realizó?

No se realizó por que la construcción de la infraestructura depende del ministerio, en este caso el centro de salud Jaime Zubieta gestiona la ampliación de nuevos ambientes y hasta la fecha no atienden lo solicitado

✓ ¿Qué impedimentos se presentaron?

El cambio de gobierno y la entrada del nuevo presidente electo Pedro Pablo Kuczynski hicieron que lo gestionado respecto a la mejora y creación de nuevos ambientes quede inconcluso.

➤ ¿Qué opina usted con respecto a la implementación de métodos para prevenir la anemia ferrocénica en niños y niñas de 6 a 35 meses, elaborado por el ministerio de salud?

Opinión: Al principio el método no era bueno porque el niño a pesar de tener anemia adquiría la suplementación de micronutrientes, sin embargo, con el nuevo enfoque que se está desarrollando desde el año 2018 hasta la actualidad, los niños a partir de 4 a 5 meses primero reciben el Polimatizado (gotas de sulfato ferroso) para prevenir el riesgo de tener anemia.

Después de este procedimiento si está de acuerdo con esta práctica de prevención, pero depende de la mamá para que este complemento funcione.

➤ ¿El personal de salud está registrando con documento de identidad a las niñas y niños de 6 a 35 meses en la base de datos del HIS?

Opinión: El personal si registran los datos del niño, ya que es un requisito para que este reciba los micronutrientes, incluso el centro cuenta con un libro para empadronar y hacer el seguimiento de las dosis proporcionadas al menor.

Por otro lado, Minsa implemento en noviembre del año 2018 un nuevo sistema llamado e-Quali para centros de primer nivel, en esta plataforma de historia clínica e-Quali aparece toda la información de los pacientes atendidos a nivel nacional.

- ¿El personal de su establecimiento cumplió la meta de repartir los micronutrientes a niños y niñas de 6 a 35 meses de toda la población objetiva?

Opinión: No cumplen al 100 % por falta de personal y porque las madres de los niños menores a 35 meses no recogen los micronutrientes.

- ¿El personal de salud recibe capacitación constante respecto a suplementación con micronutrientes?

Opinión: Si recibe capacitación esto dependerá del ingreso de nuevos productos al centro de salud.

Por ejemplo: Cuando ingreso los micronutrientes era algo novedoso por lo tanto el personal tenía que ser capacitado para conocer todo lo relacionado al producto.

- ✓ ¿Cada cuánto tiempo lo recibe?

Las capacitaciones son de manera trimestral.

- ¿Cree Ud. que su establecimiento de salud reconoce el riesgo que ocasionaría el no contar con stock suficiente para la atención de los micronutrientes?

Opinión: El establecimiento tiene conocimiento de la falta de insumos de micronutriente, pero no consideran que sea un riesgo.

- ✓ ¿Cuenta con las medidas necesarias de prevención?

Si, en caso de no contar con stock de micronutrientes a nivel Minsa, como método de prevención se complementa con gotas de sulfato ferroso, además los responsables de farmacia hacen préstamos internos de micronutrientes a colegas de otro establecimiento con la finalidad de abastecer el servicio.

- ¿Se controla la entrega de los micronutrientes por medio de visitas a domicilio para aquellas madres de niños de 5 a 35 meses que no se han acercado a tiempo a recoger sus suplementos?

Opinión: No se controla por medio de visitas por falta de personal, sin embargo cuando hay campañas de barrido el personal tiene la obligación de entregar el suplemento en el domicilio del menor, por otro lado, el establecimiento cuenta con un registro telefónico para comunicar a la usuaria el recojo de sus micronutrientes.



- ¿Controlan constantemente los indicadores de disponibilidad (desabastecimiento, substock, normostock y sobrestock) de los insumos tales como gotas, jarabes, tabletas y micronutrientes en su centro de salud?

Opinión: Si, farmacia cuenta con un Kardex para realizar el control.

- ✓ ¿Cada que tiempo lo hacen?

En caso que falte los micronutrientes farmacia es el encargado de realizar los pedidos y si en Minsa falta Stock, averiguan los centros abastecidos para realizar prestamos internos.

- ¿La madre de un niño menor de 35 meses qué tan seguido recibe consejería nutricional de parte del personal del centro de salud?

Opinión: La consejería nutricional es mensual de acuerdo a la edad del niño, es allí donde la nutricionista o el personal encargado indica que alimentos debe comer y como dar los micronutrientes a su niño.

- ✓ ¿Lo realizan de manera eficaz?

Si cumplen de manera eficaz, ya que hay un control de cada niño de acuerdo a su edad (6, 7, 8, 9. 10 hasta completar el año), incluso hacen sesiones demostrativas desde el mes de agosto del año 2018.

- ¿Cuán a menudo el personal de su centro de salud realiza el dosaje de hemoglobina a niñas y niños de 6 a 35 meses?

Opinión: El tamizaje lo realizan a partir de los 6 meses dependiendo que el niño no presente anemia, en caso de tener a los 7 meses nuevamente le realizar el dosaje para descargar esta deficiencia, si el niño aún sigue con anemia la suplementación de micronutrientes se paraliza para empezar con el tratamiento del polimatozado.

- ✓ Generalmente ¿Lo realiza después de haber recibido la suplementación de micronutrientes o antes?

El tamizaje se realiza antes de recibir los micronutrientes.

- ¿Su centro de salud está abastecido con los equipos necesarios para diagnosticar la hemoglobina del paciente luego de haber recibido la suplementación de micronutrientes?

Opinión: Si cuenta con equipos médicos, el problema es la falta personal exclusivo que tenga conocimiento de los equipos.

❖ **Resultado de análisis:**

El análisis se realizó en base a una lectura general de la entrevista semiestructurada, de acuerdo a la manifestación de la encargada del servicio de suplementación de micronutrientes se puede comprobar que el servicio sería eficiente, eficaz y de mejor calidad siempre y cuando se logre eliminar ciertas limitaciones como: falta de infraestructura, carencia de personal en los servicios existentes, no contar con materiales para estimulación, carencia de áreas de especialización y personal especialista, y por último falta de personal exclusivo para manejar los equipos médicos.

Este obstáculo mencionado se puede mejorar siempre y cuando Minsa atienda las gestiones de los centros de salud como Jaime Zubieta Calderón y finalmente si el estado no invierte más en dar solución a estas carencias, la auditoría de desempeño con respecto a la eficiencia, eficacia y calidad no se cumplirá al 100%.

Por otro lado, comparando ciertas respuestas de la entrevista con las recomendaciones de los informes de auditoría de desempeño al servicio de suplementación de micronutrientes para la prevención de anemia en niñas y niños de 6 a 35 meses, nos permite analizar lo siguiente:

Cuadro N° 5

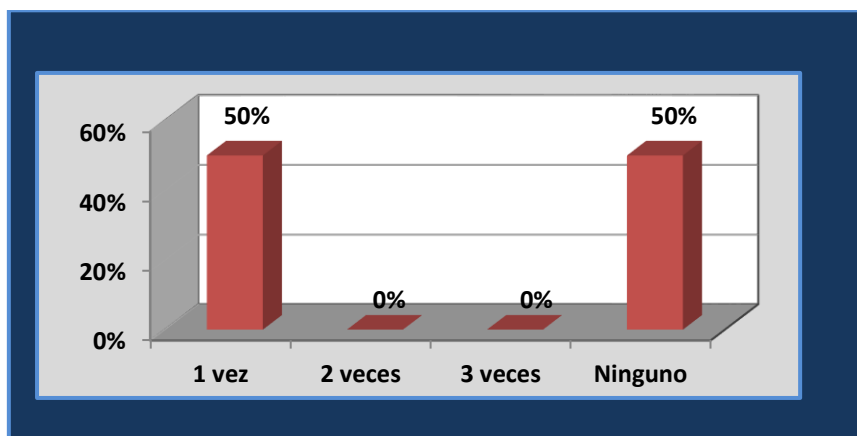
SERVICIO DE SUPLEMENTACIÓN CON MICRONUTRIENTES PARA LA PREVENCIÓN DE ANEMIA EN NIÑAS Y NIÑOS DE 6 A 35 MESES						
COMPARACIÓN						
INFORMACIÓN SEGÚN PLAN DE ACCIÓN DE LA AUDITORIA DE DESEMPEÑO			INFORMACION SEGÚN ENTREVISTA EN CENTRO DE SALUD JAIME ZUBIETA CALDERON			
IT.	RECOMENDACIÓN	ACCIÓN DE MEJORA	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	ENTREVISTA A ENC. DEL SERV. DE SUPL. CON MICRONUTRIENTES	OPINION EN BASE A MEJORA DEL PLAN DE ACCIÓN	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
1	"Revisar y ajustar las estrategias de intervención para la población beneficiaria identificada, de tal manera que su identificación sea por su documento de identidad, con la finalidad de focalizar adecuadamente la intervención y realizar el seguimiento y monitoreo adecuado". <b>La Contraloría General de la República (2017).</b>	Fortalecer la utilización del padrón nominal del MINSA: Establecer el uso y actualización del padrón nominal y estimación de metas físicas, a través de una Resolución Ministerial.	CUMPLIO	¿Se realiza el empadronamiento de cada niño que se encuentran en la jurisdicción de Jaime Zulueta?	El centro Jaime Zubieta Calderón cuenta con un libro donde empadronan a cada niño para realizarle un seguimiento.	CUMPLIO
		Incluir como herramienta de programación en los establecimientos de salud el padrón nominal del distrito de su jurisdicción	CUMPLIO		Se está registrando cada niño con su DNI. En el sistema implementado por MINSA.	CUMPLIO
		Articular con otros prestadores de salud públicos o privados para que entreguen al MINSA el registro de los niños atendidos	NO CUMPLIO		Se realiza de forma oportuna el registro de los datos del niño en el sistema integrado del MINSA para que otro prestador de servicio visualice su historia clínica del paciente en el lugar que se encuentre.	CUMPLIO
2	"Evaluar áreas de mejora del Sistema de Información en Salud – HIS (Health Information System), con la finalidad, de facilitar el registro y reportes que permitan tomar decisiones; con el objeto de poder mejorar la cobertura y cumplimiento de metas del sector salud". <b>La Contraloría General de la República (2017).</b>	Implementar el registro de atenciones de sesión demostrativa mediante aplicativo electrónico que registra DNI en los establecimientos de salud.	NO CUMPLIO	-¿El personal de salud está registrando con documento de identidad a las niñas y niños de 6 a 35 meses en la base de datos del HIS?  -¿Se controla la entrega de los micronutrientes por medio de visitas a domicilio para aquellas madres de niños de 5 a 35 meses que no se han acercado a tiempo a recoger sus suplementos?	Si registran sus datos del menor con DNI en el HIS.	CUMPLIO
		Implementar el registro de visita domiciliaria mediante aplicativo electrónico que registra DNI en los establecimientos de salud.	NO CUMPLIO		Tienen un registro de visitas Domiciliarias que se utiliza solo en campañas de barrido.	NO CUMPLIO
		Desarrollar la historia clínica electrónica del niño vinculado a la de la madre, que registra todas las prestaciones estratégicas.	CUMPLIO		Si efectúan historias Clínicas electrónicas, en donde se vincula los datos de la madre beneficiaria del servicio	CUMPLIO
3	"Establecer procedimientos, delimitando funciones y competencias para la implementación adecuada de la supervisión de la intervención de suplementación con micronutrientes". <b>La Contraloría General de la República (2017).</b>	Elaborar la norma técnica sanitaria de manejo preventivo y terapéutico de anemia en gestantes, niña, adolescente, que incluya la intervención en los servicios de cuidado diurno permanente.	CUMPLIO	¿Cree Ud. que su establecimiento de salud Reconoce el riesgo que ocasiona el no contar con stock suficiente para la atención de los micronutrientes?  De ser así ¿Cuenta con las medidas necesarias de prevención?	Si conoce sobre la falta de insumos y no considera que sea un riesgo, ya que cuentan con medidas de prevención.	CUMPLIO
		Elaborar una directiva para la supervisión de manejo preventivo y terapéutico de anemia en niños y gestantes, que incluya el seguimiento a la adherencia de las Gotas, jarabe, tabletas o MN.	NO CUMPLIO		Los encargados del servicio se ocupan de supervisar el abastecimiento de micronutrientes, en caso de no tener el suplemento como medida de prevención usan las gotas de Sulfato Ferroso.	CUMPLIO
4	"Establecer mecanismos e indicadores que permitan identificar situaciones de riesgo respecto al abastecimiento y disponibilidad de micronutrientes, con la finalidad de maximizar la oportunidad de su entrega". <b>La Contraloría General de la República (2017).</b>	Emitir directiva de programación de recursos estratégicos para su registro a nivel de establecimiento que determine la responsabilidad de realizar el monitoreo a los indicadores de disponibilidad de los insumos empleados para la prevención de anemia (gotas, jarabe, tabletas, micronutrientes).	CUMPLIO	¿Controlan constantemente los indicadores de disponibilidad (desabastecimiento, substock, normostock y sobrestock) de los insumos tales como gotas, jarabes, tabletas y micronutrientes en su centro de salud? ¿Cada que tiempo lo hacen?	El responsable del servicio realiza el monitoreo de la disponibilidad de los micronutrientes, es decir son las encargadas de comunicar a farmacia para que realicen el pedido de más insumos.	CUMPLIO
		Evaluar mensualmente los indicadores de disponibilidad (desabastecido, substock, normostock y sobrestock) de las gotas, jarabes, tabletas y micronutrientes con la finalidad de identificar los establecimientos de salud por regiones que presenten stock crítico y adoptar las acciones correctivas que ameriten.	NO CUMPLIO		El área de farmacia controla continuamente el Stock de los micronutriente a través de su Kardex para prevenir el desabastecimiento de dicho insumo.	CUMPLIO

5	<p>“Realizar un diagnóstico de las actividades ejecutadas dentro del marco de las atenciones de Crecimiento y Desarrollo (CRED), en particular a la suplementación con micronutrientes para determinar la oportunidad de la consejería para la suplementación y así lograr mayor adherencia en las madres o cuidadores que asisten a los establecimientos de salud”. <b>La Contraloría General de la República (2017).</b></p>	<p>Realizar un análisis (diagnóstico) básico de la estadística de los registros de consejería en HIS (todas las consejerías) según atención de menor de 5 años y gestante.</p>	NO CUMPLIO	<p>¿La madre de un niño menor de 35 meses qué tan seguido reciben consejería nutricional de parte del personal del centro de salud? Si lo cumplen ¿lo realizan de manera eficaz?</p>	<p>La consejería nutricional es mensual de acuerdo a la edad del niño, es allí donde la nutricionista o el personal encargado indican que alimentos debe comer y cómo dar los micronutrientes a su niño. En este caso se puede decir que lo realizan de manera eficaz, incluso hacen sesiones demostrativas desde el mes de agosto del año 2018.</p>	CUMPLIO
6	<p>“Evaluar la información recogida a través de los diferentes registros que son llenados en cada atención de Crecimiento y Desarrollo (CRED), con la finalidad de detectar duplicidad y mejorar el tiempo de atención del personal de salud hacia el paciente”. <b>La Contraloría General de la República (2017).</b></p>	<p>Evaluar el contenido de los formatos y registros que son llenados por el personal de salud durante el CRED con la finalidad de detectar duplicidad.</p>	NO CUMPLIO	<p>¿Cómo jefa del servicio CRED, estima que la entrega de micronutrientes a niñas y niños de 6 a 35 meses se desarrolla de manera efectiva?</p> <p>Y</p> <p>¿Qué sistema a parte del HIS implementó MINSA para registrar a cada menor?</p>	<p>La entrega de los micronutrientes es efectiva, ya que el personal capacitado está registrando de manera oportuna los datos del menor rI en HIS.</p>	CUMPLIO
		<p>Implementar la historia clínica electrónica y generación digital de formatos requeridos en los establecimientos de salud.</p>	NO CUMPLIO		<p>MINSA implementó en noviembre del año 2018 un nuevo sistema llamado e-Quali para centros de primer nivel, en esta plataforma de historia clínica e-Quali aparece toda la información de los pacientes atendidos a nivel nacional y del centro Jaime Zubietta.</p>	CUMPLIO
7	<p>“Realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación y asistencia técnica que requieren el personal de salud que labora en los establecimientos de salud, respecto a la suplementación con micronutrientes”. <b>La Contraloría General de la República (2017).</b></p>	<p>Diseñar instrumento en la plataforma virtual de la Dirección General de Personal de Salud de recojo de necesidades de capacitaciones en personal de salud prestacional relacionado a las intervenciones completadas en el Plan Nacional de Reducción y Control de Anemia y DCI.</p>	NO CUMPLIO	<p>¿El personal de salud recibe capacitación constante respecto a suplementación con micronutrientes? Y ¿cada cuánto tiempo lo recibe?</p>	<p>Si recibe capacitación esto dependerá del ingreso de nuevos productos al centro de salud. Por ejemplo: Cuando ingreso los micronutrientes era algo novedoso por lo tanto el personal tenía que ser capacitado para conocer todo lo relacionado al producto.</p>	CUMPLIO
		<p>Diseñar un instrumento de recojo de necesidades de capacitaciones y asistencia técnica en gestión al personal de salud de las DIRESAS relacionado a la implementación del Plan Nacional de Reducción y Control de Anemia y DCI.</p>	NO CUMPLIO		<p>No tienen en el portal de la Diris un módulo para solicitar capacitaciones. Las capacitaciones se realizan en el mismo centro de salud, pero previo a eso las responsables de cada área va a capacitarse en la DIRIS cada vez que surge un insumo nuevo y después ello son los encargados de capacitar al personal. -las capacitaciones son trimestrales.</p>	NO CUMPLIO
8	<p>“Realizar el diagnóstico de la dotación de hemoglobímetro en los establecimientos de salud del primer nivel de atención, con la finalidad de identificar la brecha respecto a su dotación, operatividad de equipos, dotación de insumos compatibles, y proveer oportunamente de los equipos e insumos requeridos”. <b>La Contraloría General de la República (2017).</b></p>	<p>Elaborar una directiva para la actualización del SIGA patrimonio a nivel de establecimiento de salud por unidad ejecutora. Evaluar mensualmente los indicadores de disponibilidad presupuestal para la compra de insumos y equipos para medición de hemoglobina en el primer nivel de atención.</p>	NO CUMPLIO NO CUMPLIO	<p>-¿Su centro de salud está abastecido con los equipos necesarios para diagnosticar la hemoglobina del paciente luego de haber recibido la suplementación de micronutrientes?</p> <p>-¿Cuán a menudo el personal de su centro de salud realiza el dosaje de hemoglobina a niñas y niños de 6 a 35 meses?</p>	<p>Si cuentan con los equipos necesarios (Hemoglobímetro). Con el cual realizan el diagnóstico de la hemoglobina de los niños menores de 35 meses.</p>	CUMPLIO
		<p>Evaluar mensualmente los indicadores de disponibilidad de insumos con la finalidad de identificar los establecimientos de salud por regiones que presenten stock crítico y adoptar las acciones correctivas que ameriten.</p>	NO CUMPLIO		<p>El establecimiento siempre cuenta con stock de micronutrientes, con la finalidad de prevenir la anemia en los niños menores de 35 meses.</p>	CUMPLIO

**b. Análisis de la Encuesta:** Se formuló ciertos interrogantes a 20 madres con hijos de 6 a 35 meses de edad para obtener los indicadores siguientes:

Gráfico N° 3

¿Cuántas veces su menor hijo sufrió de anemia durante la edad de 6 a 35 meses (3 años)?

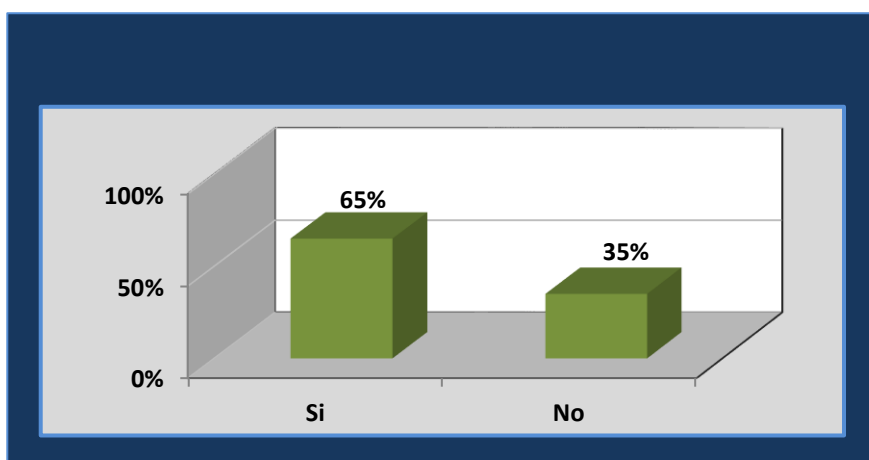


Fuente: Elaboración Propia

Al respecto se puede contemplar un 50% de niños sufrieron de anemia por una vez y la otra mitad representado por el 50% indican que previenen este mal en su menor hijo con una adecuada alimentación.

Grafico N° 4

¿Tiene conocimiento que en el centro de salud donde atienden a su menor hijo(a) brindan el servicio de prevención de anemia a los niños de 6 a 35 meses mediante la entrega de suplementos con micronutrientes?

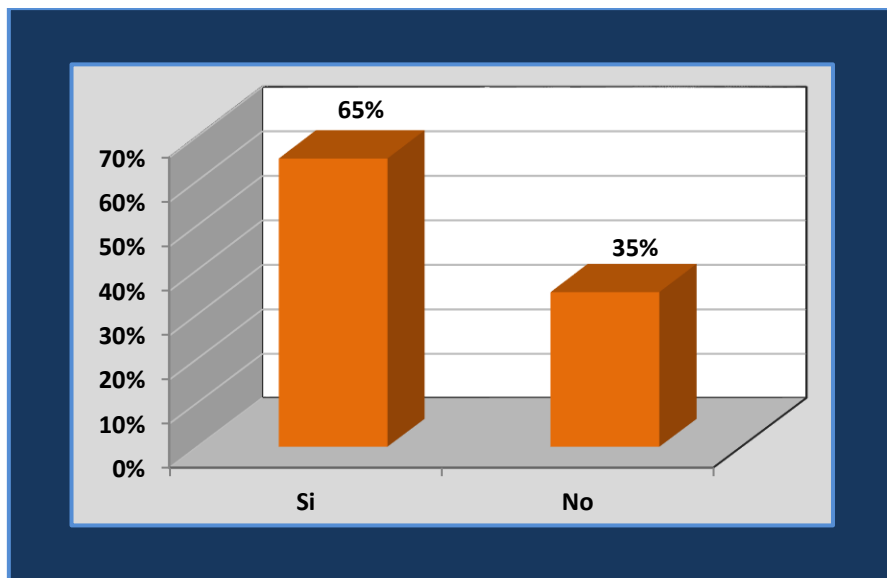


Fuente: Elaboración Propia

Se observa que el 65% de madres con hijos de 5 a 36 meses de edad saben que el centro médico Jaime Zubieta Calderón realiza prevención de la anemia, ya que son las responsables de ir a recoger sus micronutrientes, por otro lado, el 35% no tenían conocimiento acerca de este procedimiento, se recomienda al personal de salud hacer más publicidad acerca de este método de prevención.

Grafico N° 5

¿Cuándo llevo a su menor hijo por primera vez a recibir la suplementación de micronutrientes fue registrado con su DNI en la base de datos HIS?

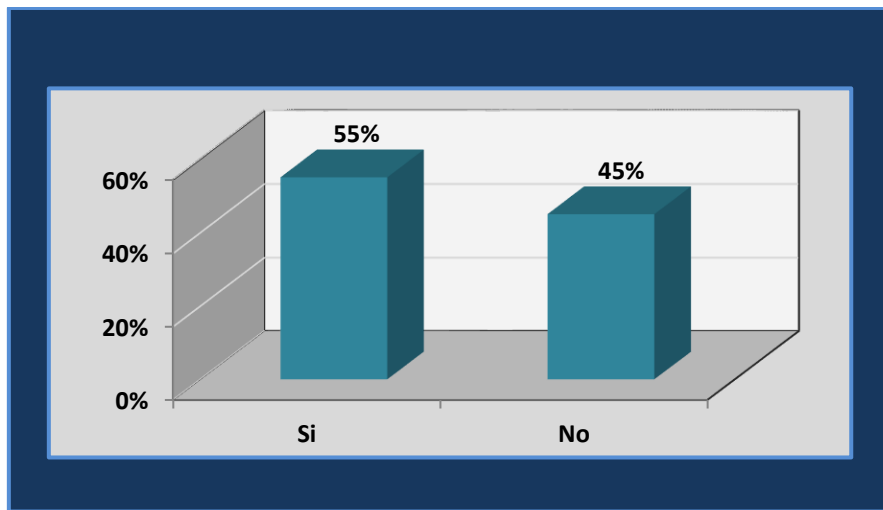


Fuente: Elaboración Propia

Se puede visualizar que el 65% de niños menores de 35 meses que asisten por primera vez al centro de salud Jaime Zubieta si fueron registrados en la base de datos HIS, por lo tanto, están recibiendo la suplementación de micronutrientes, en cambio un 35% no fue inscrito por falta de conocimiento, en este caso se recomienda al personal divulgar de forma oral la importancia de este requisito para el recojo de su micronutriente.

Grafico N° 6

¿Cree Ud. que el servicio brindado sobre el reparto de suplementación de micronutrientes es eficaz?

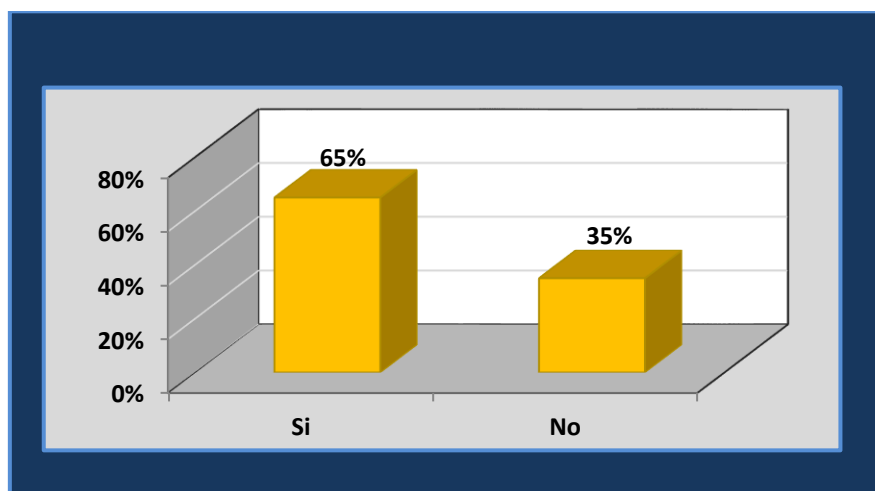


Fuente: Elaboración Propia

El indicador muestra que el 55% de madres, opinan que el personal de salud entrega los micronutrientes de manera eficaz por ende se encuentran satisfechos por el servicio, sin embargo, el 45% de madres indican que no es bueno el servicio debido a la falta de rapidez de parte del personal a realizar la entrega de micronutrientes, se recomienda a los encargados del servicio capacitar al personal para que efectúen un trabajo de calidad.

Grafico N° 7

¿Alguna vez se le negó la entrega de los suplementos de micronutrientes por falta de stock en el centro de salud?

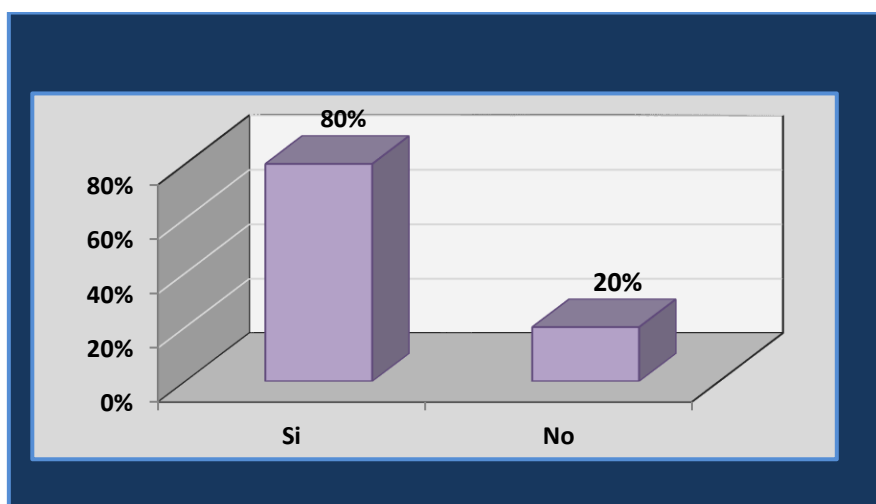


Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a este ítem 65% de madres con hijos menores a 35 meses manifiestan que el centro les negó la entrega de micronutrientes por no contar con provisión disponible del suplemento, en cambio otro 35% se encuentran satisfechas porque siempre reciben este complemento, Se recomienda a los encargados de farmacia llevar un control de su Kardex, para tener abastecido con micronutrientes al centro de salud y evitar insatisfacciones por parte de los usuarios.

Grafico N° 8

¿Se olvidó alguna vez acudir al establecimiento a recoger el suplemento de micronutrientes para su menor hijo?



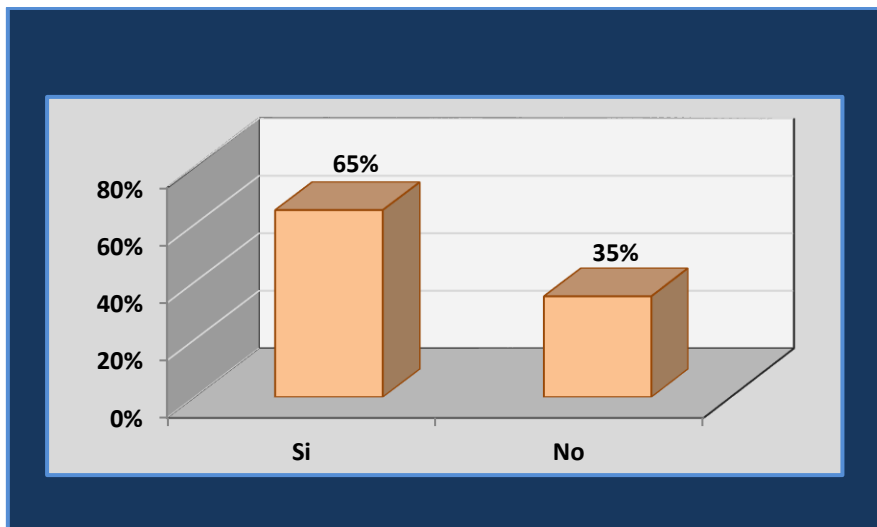
Fuente: Elaboración Propia

El alto índice de anemia también se debe a falta de continuidad de las madres al momento de recibir los micronutrientes, en este caso se visualiza que el 80% de madres con niños menores de 35 meses no acuden al centro a recoger el suplemento, esto se debe porque se olvidó y por la falta de responsabilidad acerca de este procedimiento, en cambio un 20% son niños continuadores que nunca faltan y su anemia está controlado. Se aconseja a los encargados de este servicio elegir un personal en particular para hacer un seguimiento de estos niños a través de llamadas telefónicas o visitas a su domicilio.



Grafico N° 9

¿Está satisfecha con el servicio brindado sobre la suplementación de micronutrientes?

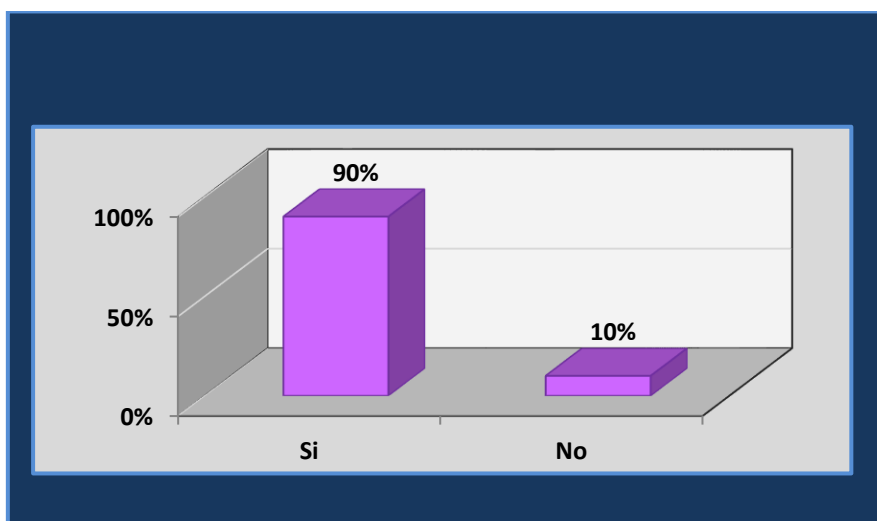


Fuente: Elaboración Propia

Se aprecia que el 65% de madres están satisfechas por el servicio a diferencia del 35% de mamás aducen no estar contentas por el servicio por la demora en la atención de parte del personal de salud. Se sugiere al encargado del servicio encomendar más personal capacitado a realizar la entrega de micronutrientes.

Grafico N° 10

¿Conoce Ud. sobre el servicio de consejería nutricional brindado por el personal del centro de salud sobre la suplementación de micronutrientes?

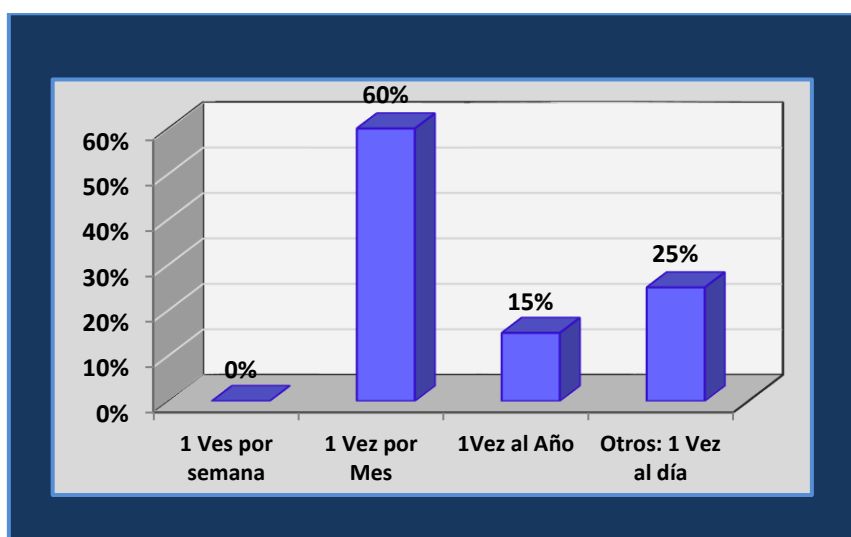


Fuente: Elaboración Propia

Se observa que el 90% de madres afirman tener conocimiento sobre este servicio, es decir acuden mensualmente al centro de salud a recibir consejería nutricional dependiendo la edad de su menor hijo, por otro lado, el 10 % de madres dicen no haber recibido indicaciones alimentarias con respecto a los micronutrientes. Se recomienda a las madres poner interés en asistir a las charlas alimentarias con el fin de suministrar de manera correcta el micronutriente en los alimentos de su menor hijo. Y al personal de salud continuar con el seguimiento de las madres no capacitadas para brindarles este servicio.

Grafico N° 11

¿Cada que tiempo recibe consejería nutricional?

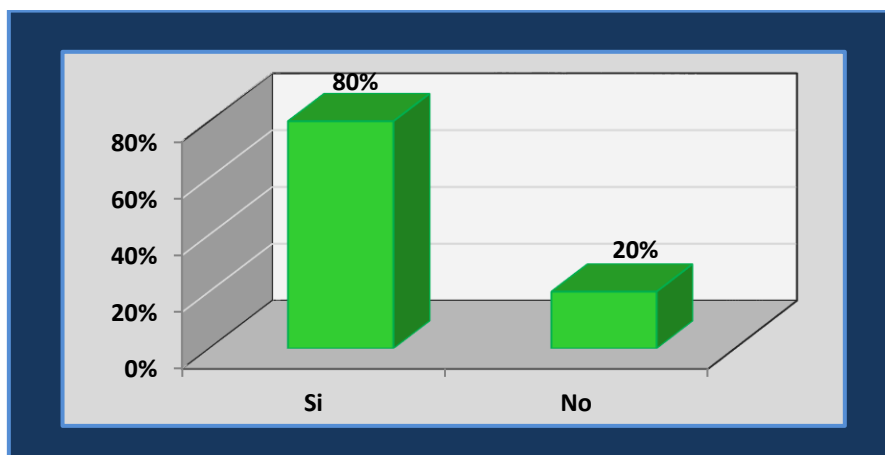


Fuente: Elaboración Propia

El 60% de madres niños y niñas de 6 a 35 meses revelan que reciben consejería nutricional una vez al mes, siendo el periodo establecido para la consejería nutricional, sin embargo, un 15% una vez al año y otro 25% una vez al día, creando un índice que van contra las reglas del establecimiento. Se recomienda al personal de salud realizar un control y seguimiento de las madres que reciben consejería nutricional para que se realicen de forma eficaz dependiendo la edad del niño.

Grafico N° 12

¿Cree que es eficaz el servicio de dosaje de hemoglobina asociada a la suplementación con micronutrientes, realizado en el establecimiento de salud en beneficio de las niñas y niños de 6 a 35 meses?

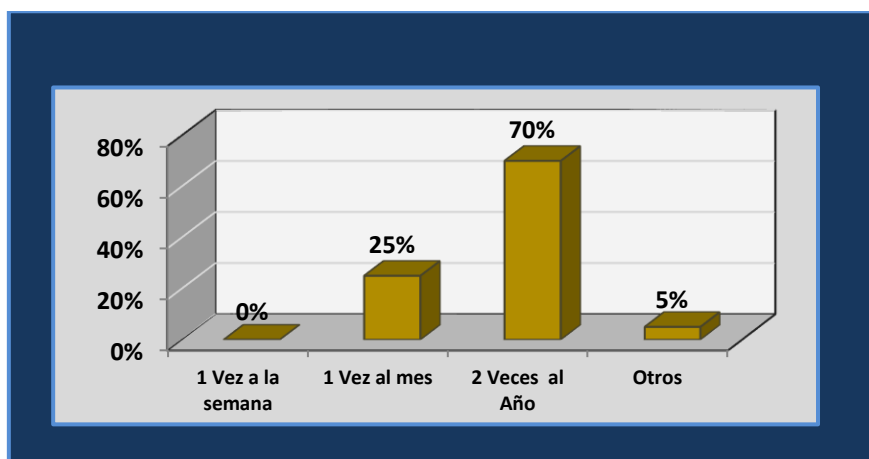


Fuente: Elaboración Propia

Se contempla que el 80% de madres con hijos menores de 35 meses opinan que el servicio de tamizaje de hemoglobina es eficaz, en cambio un 20% no creen lo mismo porque sus hijos en ciertas oportunidades no fueron controlados a través del dosaje de hemoglobina, se sugiere a las madres poner interés en acudir al centro médico para recoger los micronutrientes de su menor hijo y previo a eso recibir el servicio de dosaje de hemoglobina con el propósito de prevenir el riesgo de anemia.

Grafico N° 13

¿Qué tan a menudo realizan el dosaje de hemoglobina a su menor hijo (a)?



Fuente: Elaboración Propia

El gráfico muestra que el 25% de madres indican que a su hijo le realizan una vez al mes el dosaje de hemoglobina a diferencia del 70% de madres que señalan dos veces al año y un 5% diferentes fechas, sin embargo una de las indicaciones del personal encargado de este servicio del centro de salud Jaime Zubieta Calderón manifiesta que el tamizaje de hemoglobina se realizan a partir de 6 meses en caso de tener anemia lo realizan nuevamente a los 7 meses para descartar este mal pero previo a esto recibe el tratamiento de polimatozados, en otras palabras lo realizan siempre, va depender de que el niño no tenga anemia.

### 3.2 Reporte de Deficiencias

Cuadro N° 6

RIESGO	CAUSA DEL RIESGO	VALORIZACION DEL RIESGO	RESPUESTA AL RIESGO
1. Insatisfacción con la atención brindada	Falta de personal	9	Apoyo por parte de las autoridades correspondientes para la conseguir la construcción del EESS y la contratación de mas personal y compra de equipamiento
	Deficiente infraestructura		
	Falta de equipamiento		

**Fuente:** Estudio de Pre Inversión a nivel perfil

Cuadro N° 7

NOMBRE DEL RIESGO	CAUSA DEL RIESGO	VALORIZACION DEL RIESGO	RESPUESTA AL RIESGO
2. Hacinamiento en los ambientes de los diferentes servicios.	Falta de nuevas metodologías para la adecuado administración de los procesos de atención.	9	Aplicación de nuevas metodologías para la adecuado administración de los procesos de atención.

**Fuente:** Estudio de Pre Inversión a nivel perfil

Cuadro N° 8

NOMBRE DEL RIESGO	CAUSA DEL RIESGO	VALORIZACION DEL RIESGO	RESPUESTA AL RIESGO
3. Incremento en los costos de atención de salud al usuario	Falta de abastecimiento del servicio del Establecimiento de salud	9	Aplicación de nuevas metodologías para la adecuada administración de los procesos de atención.

Fuente: Estudio de Pre Inversión a nivel perfil

Cuadro N°9

NOMBRE DEL RIESGO	CAUSA DEL RIESGO	VALORIZACION DEL RIESGO	RESPUESTA AL RIESGO
4. Inadecuada detección temprana de enfermedades	Falta de servicios especializados en el EESS condiciona a que los pacientes no sean diagnosticados oportunamente	9	Aplicación de nuevas metodologías para la adecuada administración de los procesos de atención.

Fuente: Estudio de Pre Inversión a nivel perfil

Cuadro N° 10

NOMBRE DEL RIESGO	CAUSA DEL RIESGO	VALORIZACION DEL RIESGO	RESPUESTA AL RIESGO
5. Incremento de complicaciones en el tratamiento de enfermedades	Falta de servicios especializados en el EESS condiciona a que los pacientes no sean diagnosticados oportunamente	9	Aplicación de nuevas metodologías para la adecuada administración de los procesos de atención.

Fuente: Estudio de Pre Inversión a nivel perfil

### 3.3 Matriz de Riesgos

Cuadro N° 10

<b>1. INSATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN BRINDADA</b>				
		MATRIZ DE RIESGO		
IMPACTO	ALTO	7	8	9
	MEDIO	4	5	6
	BAJO	1	2	3
		BAJO	MEDIO	ALTO
		PROBABILIDAD		

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 11

<b>2. HACINAMIENTO EN LOS AMBIENTES DE LOS SERVICIOS</b>				
		MATRIZ DE RIESGO		
IMPACTO	ALTO	7	8	9
	MEDIO	4	5	6
	BAJO	1	2	3
		BAJO	MEDIO	ALTO
		PROBABILIDAD		

<b>3. INCREMENTO EN EL COSTO DE ATENCIÓN DE SALUD AL USUARIO</b>				
		MATRIZ DE RIESGO		
IMPACTO	ALTO	7	8	9
	MEDIO	4	5	6
	BAJO	1	2	3
		BAJO	MEDIO	ALTO
		PROBABILIDAD		

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 12

<b>4. INADECUADA DETECCIÓN TEMPRAN DE ENFERMEDADES</b>				
MATRIZ DE RIESGO				
IMPACTO	ALTO	7	8	9
	MEDIO	4	5	6
	BAJO	1	2	3
		BAJO	MEDIO	ALTO
PROBABILIDAD				
<b>5. INCREMENTO DE COMPLICACIONES EN EL TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES</b>				
MATRIZ DE RIESGO				
IMPACTO	ALTO	7	8	9
	MEDIO	4	5	6
	BAJO	1	2	3
		BAJO	MEDIO	ALTO
PROBABILIDAD				

Fuente: Elaboración Propia

## SECCION IV: PROPUESTA DE MEJORA

### 4.1 Establecimiento de las mejoras a alcanzar (objetivos)

En relación al trabajo de investigación sobre la auditoria de desempeño realizado en el centro de Salud Jaime Zubieta calderón para mejorar el servicio de Suplementación de micronutrientes, se observa la existencia de ciertas deficiencias que perjudican el desarrollo del trabajo eficiente, eficaz y calidad de parte del personal de salud, en este caso encontramos visibles limitaciones como:

- a. Falta de infraestructura, quiere decir que todos los niños empadronados en el establecimiento son atendidos en un solo ambiente, incluso los niños que reciben los micronutrientes son atendidos en el mismo lugar donde atienden niños de 3, 4 y 5 años que van por otro servicio, corriendo el riesgo de ser contagiados por la aparición de alguna enfermedad ya sea de brote, pandemia o viral.
  - La mejora que se propone alcanzar con respecto a esta situación es realizar la ampliación o creación de nuevos ambientes, con la finalidad de lograr la atención

eficaz de cada niño. Por otro lado el centro de salud debe seguir gestionando por medio de documentos dirigidos a los encargados de DIRESA y de MINSA, con el fin de agilizar y garantizar la construcción de dichos ambientes.

- b. Falta de personal especialista, es decir existe mucha demanda de salud en la comunidad de Jaime Zubieta, por el cual realizan la atención de pacientes en dos turnos tanto mañana como tarde cumpliendo las 12 horas de atención diario.
  - La mejora que se sugiere es contratar personal especializado para cada área, incluso para brindar atención eficaz a los pacientes de condición crítica en la unidad de emergencias, con el fin de no ser derivados a un hospital de referencia.
- c. Insuficiente personal técnico en el servicio, en consecuencia por falta de personal el establecimiento de salud no cumple con el 100% de sus metas, incluso la repartición de micronutrientes a domicilio no se desarrolla continuamente por la falta de personal en el servicio, por este motivo estas visitas solo se realizan cuando se efectúan campañas de barrido para prevenir la anemia.
  - La mejora que se plantea es incorporar más personal técnico para la atención en los diferentes servicios, incluso para que realicen las visitas respectivas a cada niño empadronado en el HIS, con el propósito de entregar la suplementación de micronutrientes y prevenir la anemia.

## **SECCIÓN V: CONCLUSIONES**

1. Después del estudio realizado se puede determinar que La Auditoría de Desempeño es una herramienta útil que permite identificar los puntos críticos de un bien o servicio que se está brindando de manera incorrecta, aportando oportunidades de mejora en la gestión de los recursos y así reflejarlo en un bien o servicio de calidad para beneficio del ciudadano.



2. La auditoría de Desempeño si contribuye en la mejora de los servicios brindados por el centro de salud Jaime Zubieta en la medida que se recibe el apoyo del Ministerio de Salud, ya que existe predisposición de seguir con las recomendaciones planteadas en el plan de acción emitido por la Contraloría, pero se presentan muchas limitaciones para llevarlas a cabo en su totalidad, como por ejemplo el centro de salud intenta prestar un adecuado servicio sin contar con el recurso humano suficiente, ni con la infraestructura adecuada, y por último escasos equipos médicos.
3. Según el análisis se puede determinar que es buen comienzo el interés que tiene el Estado en preocuparse por los problemas que existen en un servicio que se está brindando de forma inadecuada al ciudadano, pero esto no es suficiente ya que falta el compromiso por parte del gobierno en adoptar medidas que vayan de la mano con sus propuestas de mejora. Se está priorizando más tiempo en otros tipos de auditorías, sin prestar la importancia que merece a la Auditoría de Desempeño.
4. De acuerdo a este estudio, el Control Interno es pieza importante para el desarrollo óptimo de los procesos en una organización. El Centro de Salud Jaime Zubieta conoce sobre esta normatividad por tanto se facilita el cumplimiento de las propuestas establecidas en el Informe de Auditoría.
5. Según este estudio, el personal del centro de Salud no tiene conocimiento suficiente sobre el proceso de Auditoría que se ha llevado al servicio de Suplementación con micronutrientes y lo que conlleva su desarrollo y su plan de acción, sólo se enfocan en seguir las indicaciones de su jefe inmediato sin valorar los beneficios que aporta este tipo de Auditoría.

## SECCIÓN VI: RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Contraloría General de la República fomentar esta herramienta como parte de sus gestiones principales. Prestarle la atención y las facilidades correspondientes para que se lleven a cabo de forma constante en aquellas organizaciones donde se han detectado problemáticas que impiden un favorable desempeño, ya que según este estudio el resultado de ésta herramienta promoverá la eficiencia, eficacia y calidad de los bienes y servicios brindados a la ciudadanía.
2. Se recomienda al comité de dirección del Centro de Salud Jaime Zubieta Calderón gestionar los trámites para solicitar al Gobierno el apoyo necesario para la mejora de las distintas limitaciones que existen en la ejecución completa del plan de acción emitido por la Contraloría de la República, ya que la problemática general es la falta de interés por parte del gobierno en facilitar las herramientas necesarias tales como infraestructura, abastecimiento de personal y mejor equipamiento para la optimización del servicio brindado.
3. También se recomienda a la Contraloría continuar con el proceso de auditoría de desempeño en todos los centros de salud, con el propósito de identificar puntos débiles que imposibilitan brindar un servicio de calidad a los usuarios, de esa manera se podrá buscar las soluciones respectivas que ayudarán a realizar un servicio de calidad.
4. Se recomienda a los directivos del centro de salud seguir fomentando el desarrollo del control interno, ya que un clima laboral positivo influye en el buen desempeño de los empleados, y como consecuencia de ello la entrega de un servicio óptimo y de calidad.
5. Con el fin de mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de la atención del servicio se sugiere a los dirigentes del centro médico dar a conocer las indicaciones expresadas en el plan acción de la contraloría y el plan operativo realizado por

MINSA, con la finalidad de dar cumplimiento a todas las propuestas de mejoras establecidos en la entidad.

## SECCION VII: BIBLIOGRAFIA

Alwardat , Y. (2010). External auditors and clients: an investigation of perceptions of value for money (VfM) audit practices in the UK public sector. *Harrow Business School*. Obtenido de [https://westminsterresearch.westminster.ac.uk/download/61778210bad71ff265a09d509f97af1c862968ca9c911c7e62499b13a7934e0f/863663/ALWARDAT\\_Yousef\\_2010.pdf](https://westminsterresearch.westminster.ac.uk/download/61778210bad71ff265a09d509f97af1c862968ca9c911c7e62499b13a7934e0f/863663/ALWARDAT_Yousef_2010.pdf)

Diario el Peruano. (05 de 05 de 2016). Auditoria de Desempeño. *Normas Lagales*.

INTOSAI. (2013). Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/issai-300-es.pdf

Justesen, L., & Skærbæk, P. (2010). Performance Auditing and the Narrating of a New Auditee Identity. *Wiley Online Library*, 26, 325-343. doi:doi.org/10.1111/j.1468-0408.2010.00504.x

Khoury, F. (2015). Caminando hacia un nuevo enfoque de control: Las Auditorías de Desempeño en el Perú. 17. Obtenido de [http://doc.contraloria.gob.pe/tallerdesempeno/documentos/Presentacion\\_Contralorx.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/tallerdesempeno/documentos/Presentacion_Contralorx.pdf)

La Contraloría General de la República. (15 de 03 de 2017). *Seguimiento al Plan de Acción de las Auditorías de Desempeño*. Obtenido de [https://apps1.contraloria.gob.pe/SeguimientoPA/seg\\_plandetalle.aspx?161](https://apps1.contraloria.gob.pe/SeguimientoPA/seg_plandetalle.aspx?161)

La Contraloria General de la Republica. (18 de Octubre de 2013). Resolución de Contraloría N° 382-2013-CG. *Contralor General aprueba Directiva N° 011-2013-CG/ADE denominada "Auditoría de Desempeño" y autoriza modificar disposiciones de las Normas de Auditoría Gubernamental y del Manual de Auditoría Gubernamental*. Lima.

La contraloría General de la República. (2018). *Operativo de control "Por una salud de calidad"*. Operativo de Control, Lima - Perú. Obtenido de [https://drive.google.com/drive/folders/17gGhyXDpzHfbxTu1slCtUfN6m2TyER\\_L?ogsrc=32](https://drive.google.com/drive/folders/17gGhyXDpzHfbxTu1slCtUfN6m2TyER_L?ogsrc=32)

Ministerio de Salud. (11 de 01 de 2003). Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/DS1001-2003%20(2).pdf

Ministerio de Salud. (16 de 06 de 2006). Obtenido de <https://apps.contraloria.gob.pe/pvl/files/D.S.%20009-2006-SA%20-%20Aprueban%20Reg.%20Alimentaci%C3%B3n%20Infantil.pdf>

Ministerio de Salud. (19 de 09 de 2014). Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/201933/198696\\_RM706\\_2014\\_MINS A.pdf20180926-32492-bxbkp.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/201933/198696_RM706_2014_MINS A.pdf20180926-32492-bxbkp.pdf)

Ministerio de Salud. (02 de 03 de 2015). Obtenido de <http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Acceso/URM/GestionUR>

MTrabSalud/ReunionTecnica/VIII/D%C3%ACa1/CursoBPACajamarca/ManualBPA/RM-132-2015-MINSA.pdf

Ministerio de Salud. (2018). Obtenido de

file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/20190623\_Exportacion.pdf

Morin, D. (2016). Democratic Accountability During Performance Audits Under Pressure: A Recipe for Institutional Hypocrisy? *Wiley Online Library*, 31(1), 104-124.

doi:doi.org/10.1111/faam.12081

Reichborn-Kjennerud, K. (2013). Political accountability and performance audit: The case of the Auditor General in Norway. En J. Wiley, & Wiley (Ed.), *Public Administración* (Vol. 91, págs. 680-695). Bergen, Noruega. doi:doi.org/10.1111/padm.12025


Reichborn-Kjennerud, K. y. (2011). Auditors' understanding of evidence: A performance audit of an urban development programme. *17(3)*, 217-231. Oslo, Noruega.

doi:doi.org/10.1177/1356389011410523

Reichborn-Kjennerud, K., & Johnsen, Å. (2015). Performance Audits and Supreme Audit Institutions' Impact on Public Administration: the case of the office of the Auditor General in Norway. *Administración y Sociedad*, 50(10), 1422-1446.

doi:doi.org/10.1177/0095399715623315

# ANEXOS



UNIVERSIDAD  
TECNOLÓGICA  
DEL PERÚ

**FICHA DE TAREA INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS**

**CARRERA: CONTABILIDAD**

- 1. Título del trabajo de la tarea de investigación propuesta**  
 Título: Analizar y evaluar los resultados de las auditorias de gestión realizada a los centros de salud del sector público, para la mejora de los servicios de los centros de salud públicos de Lima Metropolitana.
- 2. Indique la o las competencias del modelo del egresado que serán desarrolladas fundamentalmente con esta Tarea de investigación:**

**DETALLAR LAS COMPETENCIAS DE LA CARRERA DEL EGRESADO**
- 3. Indique el número de alumnos posibles a participar en este trabajo. (máximo 2) Número de Alumnos: 2**
- 4. Indique si el trabajo tiene perspectivas de continuidad después que el alumno obtenga el Grado Académico para la titulación por la modalidad de tesis o no.**  
 Si
- 5. Enuncie 4 o 5 palabras claves que le permitan al alumno realizar la búsqueda de información para el Trabajo en Revistas Indizadas en WOS, SCOPUS, EBSCO, SciELO, etc. desde el comienzo del curso y obtener información de otras fuentes especializadas.**  
 Ejemplo:

Palabras Claves	REPOSITORIO 1	REPOSITORIO 2	REPOSITORIO 3
1.- Control Interno			
2.- Servicios Públicos			
3.- Planificación y ejecución			
4.- Contraloría			
5.-			
- 6. Como futuro asesor de investigación para titulación colocar:**  
*(Indique sus datos personales)*

  - a. Nombre: Mag. CPC. Miriam Cruz Umeres
  - b. Código Docente: c13148
  - c. Correo: c13148@utp.edu.pe      Teléfono 998751265

**7. Especifique si el Trabajo de investigación:**

*(Marcar con un círculo la que corresponde, puede ser más de una)*

**I**

- a. Contribuye a un trabajo de investigación de una Maestría o un doctorado de algún profesor de la UTP,
  - b. si está dirigido a resolver algún problema o necesidad propia de la organización,
  - c. si forma parte de un contrato de servicio a terceros,
  - d. corresponde a otro tipo de necesidad o causa (Explicar cuál)
- 

**8. Explique de forma clara y comprensible al alumno los objetivos o propósitos del trabajo de investigación.**

Analizar y evaluar los resultados de las auditorías de gestión realizada a los centros de salud del sector público, por parte de los órganos de control interno de dichas entidades, a fin de poder determinar si las mismas han contribuido al mejoramiento de los servicios de salud que se brindan a los pacientes y/o derecho habiente.

Proponer los criterios básicos que permitan la planificación y ejecución de la auditoría de gestión en los centros de salud del estado dependiendo de la categorización asignada por parte del Ministerio de salud a fin de mejorar los procedimientos establecidos por las normas impartidas por la Contraloría general de la República y demás entidades vinculadas al sector salud.

**9. Brinde al alumno una primera estructuración de las acciones específicas que debe realizar para que le permita al alumno iniciar organizadamente su trabajo.**

Considerando que la Auditoría de Gestión es un Servicio de Control Posterior que se encuentra normado y regulado por la Contraloría General de la República, y que mediante los cambios normativos que se ha venido dando este se denomina "Auditoría de Desempeño".

- Por lo que para el trabajo de investigación es muy importante que los alumnos tengan un entendimiento del Manual de Auditoría de Desempeño que orienta a la búsqueda de mejoras en la gestión pública, considerando el impacto positivo en el bienestar del ciudadano y fomentando la implementación de una gestión para resultados y la rendición de cuentas
- Sobre ello para evaluar los resultados de la Auditoría en los Centros de Salud realizado por el Órgano de Control Institucional, es necesario que obtengan el informe, revisando la página de la Contraloría General de la República.
- Tomar conocimiento de las recomendaciones que ha efectuado el Órgano de Control Institucional del Órgano Competente a las cuales corresponde los Centros de Salud.
- Verificar si han contribuido para beneficio de la ciudadanía respecto a los servicios que brinda los Centros de Salud.
- Elaborar conclusiones resultantes de la elaboración del trabajo de investigación.

**10. Incorpore todas las observaciones y recomendaciones que considere de utilidad al alumno y a los profesores del curso para poder desarrollar con éxito todas las actividades.**

- La identificación y compromiso del alumno o los alumnos con el desarrollo del trabajo de investigación.
- El relevamiento de información es importante, por lo que se recomienda que los alumnos obtengan fuentes de información que les permita obtener un mejor entendimiento y comprensión sobre el cual se basa el trabajo de investigación.
- Acompañamiento del profesor del curso, a fin de absolver dudas y consultas respecto al trabajo de investigación.

**11. Fecha y docente que propone la tarea de investigación**

Fecha de elaboración de ficha: \_\_\_\_28\_\_\_\_/\_\_\_\_Junio\_\_\_\_/2018

Docente que propone la tarea de investigación:

Mag. CPC. Miriam Cruz Umeres

**12. Esta Ficha de Tarea de Investigación ha sido aprobada como Tarea de Investigación para el Grado de Bachiller en esta carrera por:**

*(Sólo para ser llenada por la Dirección Académica)*

Nombre: \_\_\_\_\_

Código: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación de ficha \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Vo.Bo. FAyM



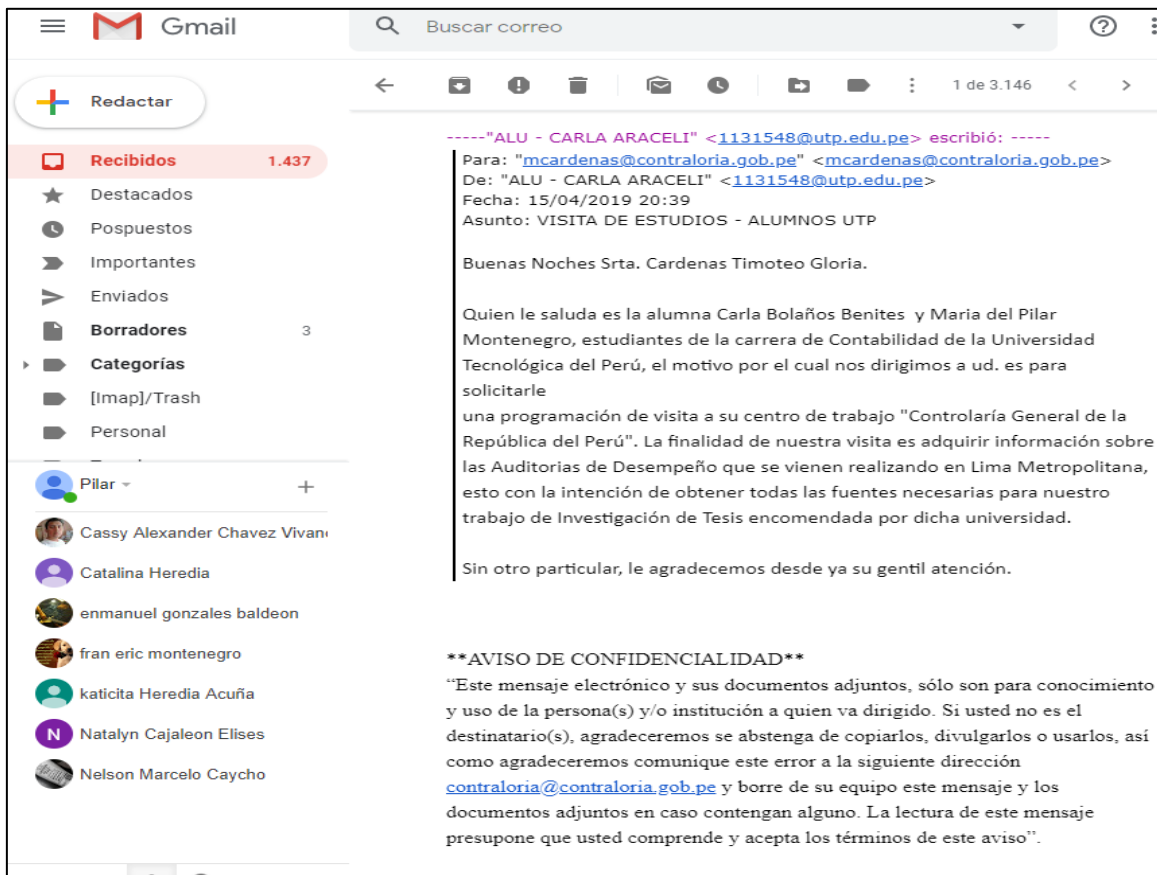
Anexo 2 : Resultado de encuestas

MUJERES ENCUESTADAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1. ¿Cuántos Hijos tiene en edad de 6 meses a 35 meses (3 años)?	b	c	b	a	a	a	b	b	b	b	b	b	a	a	b	a	b	a	b	b
2. ¿Cuántas veces su menor hijo sufrió de anemia durante la edad de 6 a 35 meses (3 años)?	a	a	a	d	d	d	d	d	d	a	a	a	d	a	d	a	a	a	d	d
3. ¿Tiene conocimiento que en el centro de salud donde atienden a su menor hijo(a) brindan el servicio de prevención de anemia a los niños de 6 a 35 meses mediante la entrega de suplementos con micronutrientes?	b	a	a	a	a	a	a	a	a	b	b	b	a	b	a	a	b	a	a	b
4. ¿Cuándo llevo a su menor hijo por primera vez a recibir la suplementación de micronutrientes fue registrado con su DNI en la base de datos HIS?	a	a	b	a	a	a	a	a	a	b	b	a	b	b	a	a	b	a	a	b
5. ¿Cree Ud. que el servicio brindado sobre el reparto de suplementación de micronutrientes es eficaz?	a	a	a	a	b	b	b	b	b	a	b	a	b	a	b	b	a	a	a	a
6. ¿Alguna vez se le negó la entrega de los suplementos de micronutrientes por falta de stock en el centro de salud?	a	a	b	a	a	a	a	b	b	b	a	b	a	b	a	b	a	a	a	a
7. ¿Se olvidó alguna vez acudir al establecimiento a recoger el suplemento de micronutrientes para su menor hijo?	a	a	b	a	a	a	a	a	b	b	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a
8. ¿Está satisfecha con el servicio brindado sobre la suplementación de micronutrientes?	a	a	a	a	a	a	a	b	b	a	b	a	b	a	a	a	a	b	b	b
9. ¿Cree usted que el centro de salud debe continuar con la entrega de micronutrientes a los niños de 6 a 35 meses?	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	b	b	a	a	a	a	a
10. ¿Conoce Ud. sobre el servicio de consejería nutricional brindado por el personal del centro de salud sobre la suplementación de micronutrientes?	a	a	a	a	a	a	a	a	b	a	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a
11. ¿Cada que tiempo recibe consejería nutricional?	c	b	b	b	b	d	b	c	b	b	b	b	c	b	b	d	d	d	d	b
12. Según la pregunta anterior ¿Está conforme con la consejería nutricional brindado por el personal del centro de salud se realice en ese tiempo?	b	a	b	a	a	b	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
13. ¿Cree que es eficaz el servicio de dosaje de hemoglobina asociada a la suplementación con micronutrientes, realizado en el establecimiento de salud en beneficio de las niñas y niños de 6 a 35 meses?	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	b	b	b	b	a	a	a	a	a	a
14. ¿Qué tan a menudo realizan el dosaje de hemoglobina a su menor hijo(a)?	d	b	c	c	c	c	c	c	c	b	b	b	b	c	c	c	c	c	c	c

ENCUESTA			
1. ¿Cuántos Hijos tiene en edad de 6 meses a 35 meses (3 años)?	a) 6 Meses – 1 Año	7	35%
	b) 2 Años – 3 Años	12	60%
	c) Otros:	1	5%
		<b>20</b>	<b>100%</b>
2. ¿Cuántas veces su menor hijo sufrió de anemia durante la edad de 6 a 35 meses (3 años)?	a) 1	10	50%
	b) 2	0	0%
	c) 3	0	0%
	d) Ninguno	10	50%
	<b>20</b>	<b>100%</b>	
3. ¿Tiene conocimiento que en el centro de salud donde atienden a su menor hijo(a) brindan el servicio de prevención de anemia a los niños de 6 a 35 meses mediante la entrega de suplementos con micronutrientes?	a) Si	13	65%
	b) No	7	35%
		<b>20</b>	<b>100%</b>
4. ¿Cuándo llevo a su menor hijo por primera vez a recibir la suplementación de micronutrientes fue registrado con su DNI en la base de datos HIS?	a) Si	13	65%
	b) No	7	35%
		<b>20</b>	<b>100%</b>
5. ¿Cree Ud. que el servicio brindado sobre el reparto de suplementación de micronutrientes es eficaz?	a) Si	11	55%
	b) No	9	45%
		<b>20</b>	<b>100%</b>
6. ¿Alguna vez se le negó la entrega de los suplementos de micronutrientes por falta de stock en el centro de salud?	a) Si	13	65%
	b) No	7	35%
		<b>20</b>	<b>100%</b>
7. ¿Se olvidó alguna vez acudir al establecimiento a recoger el suplemento de micronutrientes para su menor hijo?	a) Si	16	80%
	b) No	4	20%
		<b>20</b>	<b>100%</b>
8. ¿Está satisfecha con el servicio brindado sobre la suplementación de micronutrientes?	a) Si	13	65%
	b) No	7	35%
		<b>20</b>	<b>100%</b>

9. ¿Cree usted que el centro de salud debe continuar con la entrega de micronutrientes a los niños de 6 a 35 meses?	a) Si	18	90%
	b) No	2	10%
		20	100%
10. ¿Conoce Ud. sobre el servicio de consejería nutricional brindado por el personal del centro de salud sobre la suplementación de micronutrientes?	a) Si	18	90%
	b) No	2	10%
		20	100%
11. ¿Cada que tiempo recibe consejería nutricional?	a) 1 Ves por semana	0	0%
	b) 1 Vez por Mes	12	60%
	c) 1 Vez al Año	3	15%
	d) Otros	5	25%
		20	100%
12. Según la pregunta anterior ¿Está conforme con la consejería nutricional brindado por el personal del centro de salud se realice en ese tiempo?	a) Si	16	80%
	b) No	4	20%
		20	100%
13. ¿Cree que es eficaz el servicio de dosaje de hemoglobina asociada a la suplementación con micronutrientes, realizado en el establecimiento de salud en beneficio de las niñas y niños de 6 a 35	a) Si	16	80%
	b) No	4	20%
		20	100%
14. ¿Qué tan a menudo realizan el dosaje de hemoglobina a su menor hijo(a)?	a) 1 Vez a la semana	0	0%
	b) 1 Vez al mes	5	25%
	c) 2 Veces al Año	14	70%
	d) Otros	1	5%
		20	100%

Anexo 3 : Correo para solicitar visita de estudio.



Respuesta:

