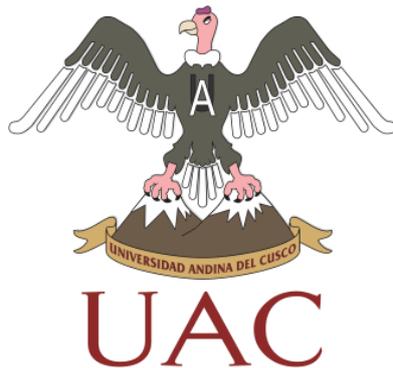




UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**“ADMINISTRACIÓN DE CONVENIOS PARA LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE SALUD Y LOS BENEFICIOS BRUTOS DE LA CLÍNICA
PARDO S.A.C., CUSCO - PERÍODO 2019”**

Presentado por:

Br. Sary Choquemaqui Aiquipa

Br. Diego Josué Venegas Alcarraz

**Para optar al Título Profesional de Contador
Público.**

Asesora:

Mg. CPCC. Tatiana Choquehuanca Contreras

CUSCO – PERÚ

2020



PRESENTACIÓN

**SR. DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL
CUSCO Y SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO.**

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Andina del Cusco, ponemos a vuestra consideración el trabajo de investigación intitulado:

**“ADMINISTRACIÓN DE CONVENIOS PARA LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE SALUD Y LOS BENEFICIOS BRUTOS DE LA CLÍNICA
PARDO S.A.C., CUSCO - PERÍODO 2019.”**

Con la sustentación del presente trabajo de investigación, pretendemos optar al Título Profesional de Contador Público y poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en la Universidad Andina del Cusco.

Atentamente,

Br. Sary Choquemaqui Aiquipa

Br. Diego Josué Venegas Alcarraz



AGRADECIMIENTOS

A DIOS

Por darnos la fuerza necesaria para culminar nuestro trabajo de investigación, por ser un guía espiritual y ser fuente de sabiduría al guiarnos por el camino correcto en la vida.

A NUESTRA ASESORA DE TESIS

Mg. CPCC. Tatiana Choquehuanca Contreras, por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en nosotros culminemos con éxito el presente tema de investigación.

A LA CLINICA PARDO S.A.C.

Por facilitarnos la obtención de información, por brindarnos su apoyo y confianza en nuestra investigación.

A NUESTROS DICTAMINANTES

Mg. CPCC. Estela Quispe Ramos y CPC. Juan José Girón Gutiérrez por compartir sus conocimientos para el desarrollo y mejora de nuestra investigación

A LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

Por nuestra formación académica y brindarnos todas las facilidades para poder utilizar sus instalaciones para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.



DEDICATORIA

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Con profundo amor y gratitud a mis padres Ricardina y Juan Ricardo, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A mis hermanos Richard y Ángel quienes siempre estuvieron apoyándome en cada momento de sus vidas por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

Mis abuelos maternos Ángel y Regina y mis abuelos paternos que en paz descansen Valerio y Julianna, por quererme y apoyarme siempre, esto también se lo debo a ustedes.

Atentamente: Sary Choquemaqui Aiquipa



DEDICATORIA

A MIS PADRES Marleny Alcarraz y Matías Venegas, compañeros incansables de vivencias cotidianas, mi gratitud infinita para ellos por su amor y confianza depositada en mi persona, y la paciencia que me tuvieron en mi trayecto de vida universitaria, para alcanzar mis metas, agradecerles también por inculcarme valores como la perseverancia y el compromiso con el deber, los quiero.

A MIS HERMANOS Edimar y María, por ser parte de mi día a día, fieles compañeros y amigos de la vida donde me siguen enseñando cosas nuevas y dándome amor siempre.

A MI FAMILIA Por la constante motivación y afecto brindada a lo largo de mi vida, a mi abuelita Gumercinda por sus sabios consejos y amor infinito que siempre me brindo a ella le doy las gracias por toda su sabiduría inculcada hacia mi persona.

A MIS AMIGOS Por todas las vivencias de aprendizaje y experiencias vividas.

Atentamente: Diego Josué Venegas Alcarraz



NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE LA TESIS Y DEL ASESOR

DICTAMINANTES DE LA TESIS:

- Mg. CPCC. Estela Quispe Ramos.
- CPC. Juan José Girón Gutiérrez.

REPLICANTES DE LA TESIS:

- Mg. Edith Clorinda Alata Huaña
- Mg. Susana Ticona Mamani

ASESORA DE LA TESIS:

- Mg. CPCC. Tatiana Choquehuanca Contreras.



ÍNDICE

Presentación.....	i
Agradecimientos.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Nonmbres y Apellidos del Jurado de la Tesis y del Asesor.....	v
Índice.....	vi
Índice de Figuras.....	viii
Indice de Tablas.....	ix
Resumen.....	xi
Listado de Abreviaturas.....	xv

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 Formulación del Problema.....	4
1.2.1 Problema General.....	4
1.2.2 Problemas Específicos.....	4
1.3 Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1 Objetivos Generales.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
1.4 Justificación.....	4
1.4.1 Relevancia Social.....	4
1.4.2 Implicaciones Prácticas.....	5
1.4.3 Valor Teórico.....	5
1.4.4 Utilidad Metodológica.....	5
1.4.5 Viabilidad o Factibilidad.....	6
1.5 Delimitación del Estudio.....	6
1.5.1 Delimitación Temporal.....	6
1.5.2 Delimitación Espacial.....	6
1.5.3 Delimitación Conceptual.....	6

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación.....	7
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	7
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	10
2.1.3 Antecedentes Locales.....	13
2.2 Bases Legales.....	17
2.3 Bases Teóricas.....	30
2.3.1 Administración de convenios para la prestación de servicios de salud.....	30
2.3.2 Convenios para la Prestación de servicios de Salud.....	34
2.3.3 Beneficio Bruto.....	39
2.3.4 Descripción de la Empresa: Clínica Pardo S.A.C.....	41
2.4 Marco Conceptual.....	48
2.5 Variables de Estudio.....	52
2.5.1 Variables.....	52



2.5.2	Conceptualización de las Variables	52
2.5.3	Operacionalización de Variables	53

**CAPÍTULO III
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

3.1	Tipo de Investigación	55
3.2	Enfoque de Investigación	55
3.3	Diseño de Investigación.....	55
3.4	Alcance de la Investigación	56
3.5	Población y Muestra de la Investigación	56
3.5.1	Población	56
3.5.2	Muestra	57
3.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	58
3.6.1	Técnicas de Recolección de Datos	58
3.6.2	Instrumentos de Recolección de datos.....	59
3.6.3	Procesamiento de Datos.....	59

**CAPÍTULO IV
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

4.1	Objetivo General.....	60
4.2	Administración de convenios para la prestación de servicios de salud	66
4.3	Beneficios brutos de la administració de conveniospara la prestación de servicios 79	

**CAPÍTULO V
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

5.1	Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	92
5.2	Descripción de las limitaciones del estudio	95
5.3	Comparación crítica con la literatura existente	95
5.4	Implicancias del estudio	96

CONCLUSIONES	97
---------------------------	----

RECOMENDACIONES	99
------------------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	100
---	-----

ANEXOS

.....	
....102	
ANEXO N°1 :MATRIZ DE CONSISTENCIA	103
ANEXO N°2 : MATRIZ DE INSTRUMENTO	104
ANEXO N°3 : INSTRUMENTOS.....	107



ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Ubicación Geográfica de la Clínica Pardo S.A.C.....	42
<i>Figura 2.</i> Organigrama de la Clínica Pardo S.A.C.....	47
<i>Figura 3.</i> Flujograma de la Clínica Pardo S.A.C.	48



INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Planeación de los convenios para la prestación de servicios la salud de la Clínica Pardo S.A.C. periodo 2019.</i>	60
Tabla 2.	<i>Organización de los convenios para la prestación de servicios la salud de la Clínica Pardo S.A.C. periodo 2019.</i>	61
Tabla 3.	<i>Dirección de los convenios para la prestación de servicios la salud de la Clínica Pardo S.A.C. periodo 2019.</i>	62
Tabla 4.	<i>Control de los convenios para la prestación de servicios la salud de la Clínica Pardo S.A.C. periodo 2019.</i>	63
Tabla 5.	<i>Administración de convenios para la prestación de servicios la salud de la Clínica Pardo S.A.C. periodo 2019.</i>	64
Tabla 6.	<i>Beneficios brutos por la prestación de servicios de la Clínica Pardo S.A.C. del periodo 2019.</i>	65
Tabla 7.	<i>Misión y visión de la Clínica Pardo S.A.C. con respecto a los convenios para la prestación de servicios de salud, periodo 2019.</i>	66
Tabla 8.	<i>Valores de la Clínica Pardo S.A.C. con respecto a los convenios para la prestación de servicios de salud, periodo 2019.</i>	67
Tabla 9.	<i>Objetivos de la Clínica Pardo S.A.C. con respecto a los convenios para la prestación de servicios de salud, periodo 2019.</i>	68
Tabla 10.	<i>Metas de la Clínica Pardo S.A.C. con respecto a los convenios para la prestación de servicios de salud, periodo 2019.</i>	69
Tabla 11.	<i>El Manual de Organización y Funciones de la Clínica Pardo S.A.C. describe y establece las funciones de las áreas encargadas de los convenios para la prestación de servicios de salud, periodo 2019.</i>	70
Tabla 12.	<i>El Reglamento de Organización y Funciones de la Clínica Pardo S.A.C. describe y establece las funciones de las áreas encargadas de los convenios para la prestación de servicios de salud, periodo 2019.</i>	71
Tabla 13.	<i>Toma de decisiones con respecto a los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C., periodo 2019.</i>	72
Tabla 14.	<i>Contratos con los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C., periodo 2019.</i>	73
Tabla 15.	<i>Reuniones y capacitaciones con el personal sobre los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C., periodo 2019.</i>	74
Tabla 16.	<i>Ambiente de control de los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C, periodo 2019.</i>	75
Tabla 17.	<i>Evaluación de riesgos de los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C, periodo 2019.</i>	76
Tabla 18.	<i>Actividades de control de los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C, periodo 2019.</i>	77
Tabla 19.	<i>Actividades de supervisión de los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C, periodo 2019.</i>	78
Tabla 20.	<i>Beneficio bruto por la prestación de servicios de la Clínica Pardo S.A.C. del mes de enero del periodo 2019.</i>	79
Tabla 21.	<i>Beneficio bruto por la prestación de servicios de la Clínica Pardo S.A.C. del mes de febrero del periodo 2019.</i>	80
Tabla 22.	<i>Beneficio bruto por la prestación de servicios de la Clínica Pardo S.A.C. del mes de marzo del periodo 2019.</i>	81
Tabla 23.	<i>Beneficios brutos por la prestación de servicios de la Clínica Pardo S.A.C. del mes de abril del periodo 2019.</i>	82



Tabla 24. <i>Beneficios brutos por la prestación de servicios de la Clínica Pardo S.A.C. del mes de mayo del periodo 2019.</i>	83
Tabla 25. <i>Beneficios brutos por la prestación de servicios de la Clínica Pardo S.A.C. del mes de junio del periodo 2019.</i>	84
Tabla 26. <i>Beneficios brutos por la prestación de servicios de la Clínica Pardo S.A.C. del mes de julio del periodo 2019.</i>	85
Tabla 27. <i>Beneficios brutos por la prestación de servicios de la Clínica Pardo S.A.C. del mes de agosto del periodo 2019.</i>	86
Tabla 28. <i>Beneficios brutos por la prestación de servicios de la Clínica Pardo S.A.C. del mes de setiembre del periodo 2019.</i>	87
Tabla 29. <i>Beneficios brutos por la prestación de servicios de la Clínica Pardo S.A.C. del mes de octubre del periodo 2019.</i>	88
Tabla 30. <i>Beneficios brutos por la prestación de servicios de la Clínica Pardo S.A.C. del mes de noviembre del periodo 2019.</i>	89
Tabla 31. <i>Beneficios brutos por la prestación de servicios de la Clínica Pardo S.A.C. del mes de diciembre del periodo 2019.</i>	90
Tabla 32. <i>Servicios de salud prestados a los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C. durante el periodo 2019.</i>	91



RESUMEN

El presente trabajo de investigación intitulada “ADMINISTRACIÓN DE CONVENIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y LOS BENEFICIOS BRUTOS DE LA CLÍNICA PARDO S.A.C., CUSCO-PERÍODO 2019”, la Clínica Pardo S.A.C. como parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) realiza convenios para la prestación de servicios de salud con Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento de Salud (IAFASS) perjudicando a los beneficios brutos, a raíz de ello se formula el presente trabajo de investigación, con el objetivo de determinar la administración de convenios para la prestación de servicios de salud y los beneficios brutos de la Clínica Pardo S.A.C., Cusco – período 2019.

La administración de convenios para la prestación de servicios de salud es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar metas establecidas por la organización; y los beneficios brutos son aquellos beneficios obtenidos por una sociedad derivado de su explotación y que surge de restar a los ingresos del importe de los costos en los que se han incurrido el fruto de la actividad.

La metodología utilizada fue la siguiente: la investigación es de tipo básica, de enfoque cuantitativo porque pretende examinar los datos del estudio a través del procesamiento de datos, alcance descriptivo, diseño no experimental porque no manipula en forma directa las variables permitiéndonos observarlas tal como se muestran en su contexto natural, por lo que en la presente investigación no se realiza la formulación de la hipótesis. La muestra fue constituida por 313 historias clínicas de los diferentes convenios para la prestación de servicios de salud y 7 trabajadores



del área administrativa; se utilizaron técnicas e instrumentos de recolección de datos, mediante el análisis documental y el cuestionario que fue aplicada al personal que interviene en la administración de convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C. Se utilizó el análisis documental, observación y cuestionario.

Obteniéndose resultados al problema planteado, llegándose a la conclusión de que la administración de convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C. es mala porque no se realiza de manera adecuada, por falta de supervisión y control, perjudicando a los beneficios brutos de la empresa de S/41,274.72 soles, atribuyendo a SALUDPOL-Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú el 57.63%, SOAT-Seguro Obligatorio contra Accidentes el 40.01%, SCTR-Seguro contra Trabajos de Riesgo el 2.32% y mientras que FEBAN- Fondo de Empleados del Banco de la Nación el 0.04%.

Se recomienda al gerente general de la Clínica Pardo S.A.C. designar a un personal que cumpla con la función de verificación, monitoreo y control de las prestación de servicios de salud que se realizan a los beneficiarios de los convenios de SALUDPOL-Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú, SOAT- Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito, SCTR-Seguro contra Trabajos de Riesgo y FEBAN-Fondo de Empleados del Banco de la Nación, así mismo identificar las deficiencias de cada UPSS y levantar las observaciones en un periodo corto.

PALABRAS CLAVES: convenios para la prestación de servicios de salud, administración y beneficio bruto.



ABSTRACT

The present research work entitled "ADMINISTRATION OF AGREEMENTS FOR THE PROVISION OF HEALTH SERVICES AND GROSS BENEFITS OF CLÍNICA PARDO S.A.C., CUSCO-PERÍODO 2019", the Clínica Pardo S.A.C. As part of the Health Service Provider Institutions (IPRESS), it enters into agreements for the provision of health services with Health Insurance Fund Management Institutions (IAFASS) obtaining negative results with respect to gross benefits, as a result of which it is formulated the present research work, with the objective of determining the administration of agreements for the provision of health services and the gross benefits of the Pardo SAC Clinic, Cusco - period 2019.

The administration of agreements for the provision of health services is the process of planning, organizing, directing and controlling the activities of the members of the organization and the use of all other organizational resources, with the purpose of achieving goals established by the organization ; and gross benefits are those benefits obtained by a company derived from its operation and that arise from subtracting from income the amount of costs incurred as a result of the activity.

The methodology used was as follows: the research is of a basic type, with a quantitative approach because it intends to examine the study data through data processing, descriptive scope, non-experimental design because it does not directly manipulate the variables allowing us to observe them as they are. shown in their natural context, so the formulation of the hypothesis is not carried out in the present investigation. The sample consisted of 313 medical records of the different agreements for the provision of health services and 7 workers from the administrative area; Data collection techniques and instruments were used, through the documentary analysis and the questionnaire that was applied to the personnel



involved in the administration of agreements for the provision of health services of Clínica Pardo S.A.C. The documentary analysis, observation and questionnaire were used.

Obtaining results to the problem raised, reaching the conclusion that the administration of agreements for the provision of health services of Clínica Pardo S.A.C. It is bad because it is not carried out properly, due to lack of supervision and control, damaging the gross profits of the company of S / 41,274.72 soles, attributing to SALUDPOL-Health Insurance Fund of the National Police of Peru 57.63%, SOAT-Compulsory Insurance against Accidents 40.01%, SCTR-Insurance against Risk Work 2.32% and while FEBAN- Employees Fund of Banco de la Nación 0.04%.

The general manager of Clínica Pardo S.A.C. designate a staff that fulfills the function of verification, monitoring and control of the provision of health services that are carried out to the beneficiaries of the agreements of SALUDPOL-Health Insurance Fund of the National Police of Peru, SOAT- Compulsory Insurance against Traffic Accidents, SCTR-Insurance against Risk Work and FEBAN-Employees Fund of Banco de la Nación, likewise identify the deficiencies of each UPSS and raise observations in a short period.

KEY WORDS: agreements for the provision of health services, administration and gross profit.



LISTADO DE ABREVIATURAS

APESEG: Asociación Peruana de Empresas de Seguros

FEBAN: Fondo de Empleados del banco de la Nación.

FOSPOLI: Fondo De Salud Para El Personal De La Policía Nacional Del Perú.

IAFAS: Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud.

IPRESS: Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

MINSA: Ministerio de Salud.

PEAS: Plan Esencial de Aseguramiento en Salud.

SALUDPOL: Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú.

SCTR: Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.

SOAT: Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito.

SUNASA: Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud.

UPSS: Unidades Productoras de Servicios de Salud.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

La población dentro del territorio nacional, tiene el derecho a acceder a la atención en salud con calidad y en forma oportuna. La prestación de servicios de salud se desarrolla a través de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), estas pueden ser instituciones o empresas públicas, privadas o mixtas que tienen como objetivo principal la prestación de servicios de salud. Las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), son las encargadas de brindar seguros de salud, lo cual permite a los beneficiarios estar protegidos y cubiertos ante cualquier accidente o eventualidad, entre ellas tenemos el Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito – SOAT y el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – SCTR (Asociación Peruana de Empresas de Seguros - APESEG, 2019); así también existe el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL, teniendo como beneficiarios al personal y los derechohabientes de la Policía Nacional del Perú (SALUDPOL F. d., 2018) y el Fondo de Empleados del Banco de la Nación – FEBAN teniendo la finalidad de proporcionar servicios de salud a todos los trabajadores del Banco de la Nación.

La Clínica Pardo S.A.C. empresa dedicada a la prestación de servicios de salud, se encuentra en el grupo de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS, dentro de sus políticas administrativas cuenta con la suscripción de contratos con diversas empresas que se encuentran dentro del grupo de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, como es el Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito – SOAT, el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – SCTR, el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú –



SALUDPOL, el Fondo de Empleados del Banco de la Nación – FEBAN y entre otros fondos de aseguramiento.

La Clínica Pardo S.A.C. cuenta con el área de convenios, encargada de administrar los convenios para la prestación de servicios de salud, mediante el seguimiento de las prestaciones de servicios de salud, las cuales deben de cumplir con los parámetros establecidos dentro de los contratos firmados con las diferentes Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS; así mismo el área de convenios está conformada por las sub áreas de facturación que tiene la finalidad de elaborar las facturas y cuentas por cobrar, y el sub área de liquidación que cumple con la función de realizar el cobro de las facturas y cuentas por cobrar realizadas por el sub área de facturación por los servicios de salud prestados a los beneficiarios de las diferentes Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, determinando de esta manera el costo total de la prestación de servicios de salud; así mismo la clínica cuenta con el área de auditoría médica, teniendo como responsable un personal médico capacitado, el cual se encarga de realizar acciones de auditoría médica de las historias clínicas de los beneficiarios de los diferentes convenios para la prestación de servicios de salud, con el objetivo de verificar y analizar el cumplimiento de los parámetros establecidos en los contratos de los convenios para la prestación de servicios y el tarifario establecido con las distintas entidades, el auditor médico es el encargado de emitir un informe de auditoría, detallando las recomendaciones y las observaciones, determinando las coberturas a las cuales accede dicha historia clínica, identificándose de esta manera el importe total a desembolsar las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS.

He aquí donde surge la problemática a la cual se enfrenta la Clínica Pardo S.A.C., prestado el servicio de salud, los costos totales establecidos por el área de convenios y el



área de auditoría médica en la mayoría de los casos establecen una diferencia de coberturas, se evidencia que el costo de la prestación de servicio de salud es mayor al ingreso por la prestación de servicios de salud que es realizado por las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, siendo esta diferencia asumida por la Clínica Pardo S.A.C., estos importes no serán desembolsados por las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, puesto que existen una gran variedad de servicios de salud que no cumplen con los parámetros establecidos en los contratos de los convenios para la prestación de servicios de salud, generando un perjuicio a los beneficios brutos de la Clínica Pardo S.A.C.; afectando la situación financiera de empresa.

Según el área de convenios, las prestaciones de servicios de salud realizadas por parte de la Clínica Pardo S.A.C. durante el periodo 2019 generó un perjuicio de S/220,135.00 soles aproximadamente, las prestaciones de servicios de salud a los beneficiarios del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL deben cumplir con los parámetros establecidos para la prestación de servicios de salud en la Guía Técnica de Auditoria Médica que dicha entidad obliga cumplir a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS; el Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito – SOAT y el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – SCTR establecen sus parámetros de prestación de servicios de salud de acuerdo al Manual de Normas de Facturación, Auditoria Médica y Procesos de atención planteada por la Asociación de Clínicas y Hospitales Particulares, Asociación de Entidades Prestadoras de Salud y Asociación Peruana de Empresas de Seguros .



1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo es la administración de convenios para la prestación de servicios de salud y los beneficios brutos de la Clínica Pardo S.A.C., Cusco-período 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿Cómo es la administración de convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C., Cusco-período 2019?
- b. ¿Cuáles son los beneficios brutos de los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C., Cusco-período 2019?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivos Generales

Determinar la administración de convenios para la prestación de servicios de salud y los beneficios brutos de la Clínica Pardo S.A.C., Cusco- período 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Describir la administración de convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C., Cusco-período 2019.
- b. Identificar los beneficios brutos de los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C. Cusco-período 2019.

1.4 Justificación

1.4.1 Relevancia Social

El presente trabajo de investigación sirve como referencia para empresas que se dediquen a la prestación de servicios de salud, especialmente para las clínicas particulares que pertenezcan al grupo de las Instituciones Prestadoras de Servicios en Salud – IPRESS que tengan un convenio con las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, fomentando el manejo adecuado de los parámetros



establecidos en los contratos y de esta manera evitar los perjuicios por la falta de cobertura de las prestaciones de servicios en salud realizadas.

1.4.2 Implicaciones Prácticas

El presente trabajo de investigación permite determinar la adecuada administración de convenios para la prestación de servicios de salud e identificar el comportamiento de los beneficios brutos, que se encuentran reflejados en los Estados Financieros específicamente en el Estado de Resultados de dichas empresas, lo cual permite llevar una adecuada contabilidad que favorece a la empresa.

Por consiguiente, nos permite brindar un panorama a los gerentes y/o administradores sobre la administración de convenios para la prestación de servicios de salud e interpretar los resultados adecuadamente para mejorar de esta manera los beneficios brutos de la empresa.

1.4.3 Valor Teórico

Con el desarrollo del presente trabajo de investigación se busca crear reflexión sobre la importancia de la administración de convenios para la prestación de servicios de salud y evitar que se perjudiquen los beneficios brutos, los cuales se encuentran reflejados en los Estados Financieros específicamente en el Estado de Resultado, permitiendo llevar una contabilidad eficiente para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS).

1.4.4 Utilidad Metodológica

El presente estudio, permite definir adecuadamente los conceptos, variables, dimensiones e indicadores, que permitan construir, validar y aplicar instrumentos de recolección de datos, así como la medición de variables con respecto a la administración de convenios para la prestación de servicios de salud y los beneficios brutos.



1.4.5 Viabilidad o Factibilidad

El presente trabajo de investigación cuenta con las posibilidades de llevarse a cabo ya que se cuenta con el acceso a la información documentaria con respecto a la administración de convenios para la prestación de servicios de salud y los beneficios brutos. En cuanto se refiere a los recursos económicos y financieros su costo es moderado.

1.5 Delimitación del Estudio

1.5.1 Delimitación Temporal

El presente trabajo de investigación tomó en cuenta información perteneciente al período 2019, con una duración de un año iniciándose en enero del 2019 y culminando en diciembre del 2019.

1.5.2 Delimitación Espacial

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en la Clínica Pardo S.A.C., ubicado en el distrito de Wánchaq, provincia de Cusco y departamento de Cusco.

1.5.3 Delimitación Conceptual

El presente trabajo de investigación tomó en cuenta la administración de convenios para la prestación de servicios de salud y los beneficios brutos.

De acuerdo a las líneas de investigación establecidas en la Escuela Profesional de Contabilidad, el presente trabajo corresponde a la Contabilidad de Empresas del Sector Privado.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Tesis: *Los Procesos Administrativos Y La Mejora En La Gestión De La Empresa Donoso Constructores Cia. Ltda. Período junio 2016 – junio 2017.* Autor: Gabriela Rocio Chagñay Lozano Universidad: Universidad Nacional De Chimborazo. Título a optar: Título De Ingeniera Comercial. Año:2017. Objetivo General: Determinar cómo los procesos administrativos contribuyen en la gestión de la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA., Período junio 2016 – junio 2017. Conclusiones: 1.- Al aplicar los instrumentos de investigación sobre la muestra seleccionada se determinó que la situación actual de los Procesos Administrativos de la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA., en la etapa de Planificación a pesar de que exista planes de acción, el 20% del personal administrativo y el 22% del personal operativo desconocen de las herramientas utilizadas y no participan frecuentemente en esta fase, en la etapa de Organización el 65% del personal operativo mencionan que la organización no es muy buena debido a que los colaboradores no poseen manuales de funciones lo que ocasiona duplicidad y omisión de actividades, en la etapa de Dirección el 67% del personal administrativo y el 54% del personal operativo señalan que la comunicación sobre las acciones a realizar es buena debido a que no siempre están informados, en la etapa de Control el 27% del personal administrativo y el 5% del personal operativo afirman que a veces se evalúa el desempeño del personal debido a que se desconoce cuáles son sus responsabilidades en cuanto al cargo que desempeñan, todo esto genera que el proceso administrativo no sea el correcto.2.- Entre los principales problemas que se encontraron en cuanto a los procesos administrativos de la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA., tenemos que no se ejecutan todas las herramientas de



planificación debido a que solamente el 13% del personal administrativo y el 14 % del personal operativo conocen y utilizan los presupuestos, el 20% del personal administrativo y el 16% del personal operativo conocen y utilizan planes operativos, el 20% del personal administrativo y el 22% del personal operativo conocen y utilizan planes estratégicos, en cuanto a la organización el 33% del personal administrativo y el 24% del personal operativo afirman que no conocen las herramientas de organización que se utilizan y especialmente no existe un manual de funciones lo que ocasiona que las funciones y responsabilidades no estén claramente definidas, inexistencia de perfiles para los cargos administrativos, incorrecta aplicación del proceso de selección del personal y duplicidad de funciones, en la etapa de dirección se ejerce en función al rango encontrando, esta función no se puede ejercer debido a que no existe un documento definido de las funciones, en cuanto al control posee escasas herramientas de control limitándose principalmente el 53% del personal administrativo y el 41% del personal operativo al monitoreo, el 33% del personal administrativo y el 41% del personal operativo a la medición del desempeño, esta etapa vendrá acompañado de la planificación y organización ya que si no se establece lo que se desea lograr, las actividades a realizar y sin responsables no existe como efectuar la etapa de control. 3.-La gestión de la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA está ligada directamente con los procesos administrativos ya que estos contribuyen al mejor funcionamiento de su administración, el 100% del personal administrativo y operativo afirman la inexistencia de manuales de funciones, que a su vez es la causa de que estos procesos no estén claramente definidos en cuanto a sus responsables, exista duplicidad y omisión de funciones, dificultando su gestión y ocasionando así pérdida de recursos.



Tesis: *El seguro de lucro cesante forma inglesa pérdida de utilidad bruta*. Autor: Botero Morales Bernardo. Universidad: Pontificia Universidad Javeriana. Título a optar: Título de Economista. Año: 2009. Objetivo general: Como opera la cobertura otorgada bajo el Seguro de Lucro Cesante Forma Inglesa. Método de investigación: Analítico – descriptivo. Conclusiones: 1. Como se anotó en la introducción, el presente trabajo de tesis es un estudio que, sin soslayar, dentro de las limitaciones del mismo, el análisis de temas reconocidamente álgidos del seguro de lucro cesante, se propuso como objetivo central cumplir una función esencialmente didáctica, relativa a la forma como opera la cobertura otorgada bajo el seguro de Lucro Cesante Forma Inglesa. Mucho es lo que, en relación con este tema, de por si complejo, queda por desarrollar y profundizar, pero, para efectos del objetivo propuesto, esperamos haber cumplido con el tratamiento que en del mismo se da en el Capítulo Primero. 2. Dos temas complementarios y de primordial importancia se tratan a reglón seguido en forma sistemática, con criterio igualmente de forma primordial didáctico y siguiendo para el efecto una secuencia lógica. En el capítulo Segundo, el relativo a la determinación de la suma a asegurar -Utilidad Bruta- en el seguro de Lucro Cesante Forma Inglesa y en el Capítulo Tercero, el relativo a la determinación de la suma a indemnizar, igualmente bajo el seguro de Lucro Cesante Forma Inglesa. 3. De lo consignado en el Capítulo Segundo se desprende en nuestro criterio como conclusión, tal vez evidente pero no por ello menos importante, la necesidad de llevar a cabo al momento de tomar el seguro de Lucro Cesante Forma Inglesa, un detenido y cuidadoso estudio de los elementos que sirven de base para el cálculo de la suma a asegurar, ósea de la determinación de la utilidad bruta y dentro de esta, del desglose detallado de los denominados Gastos Específicos de Trabajo. Sinceramente sorprende la frecuencia con que, en el desarrollo práctico del proceso de aseguramiento, se realiza en forma ligera y superficial el cálculo de la suma a asegurar.



Tesis: *Procedimiento de análisis de la utilidad bruta en el área de combustibles de la División Servicentros de la Sucursal Cimex S.A. de Ciego de Ávila.* Autor: Betancourt Novo Claudia Milena. Universidad: Universidad de Ciego de Ávila. Título a optar: Licenciado en Contabilidad y Finanzas. Año: 2011. Objetivo general: Diseñar un procedimiento de análisis de la utilidad bruta por factores que contribuya a la elevación de los niveles de este indicador en el área de combustibles en la división de Servicentros de la Sucursal Cimex S.A. de Ciego de Ávila. Método de investigación: Método de lo concreto a lo abstracto, análisis y síntesis, heurístico e inductivo - deductivo. Conclusiones: 1. El procedimiento de análisis por factores de la utilidad bruta, así como la inclusión de razones es válido y factible y demuestra que el mismo permitirá mejorar la eficiencia de la Sucursal Cimex S.A. de Ciego de Ávila, a partir de un proceso de toma de decisiones fundamentado y estructurado. 2. En los años analizados se observa una tendencia al mejoramiento de los indicadores relacionados con los indicadores de volumen (cantidad de combustible), al igual que en los de eficiencia (costo, gastos). 3. En el año 2010 hubo una disminución de la utilidad bruta en relación con el año 2009, debido a la disminución de los ingresos por el incremento del precio de venta. 4. Se pudo comprobar que, para obtener elevados niveles de Utilidad Neta, la Utilidad Bruta debe tener un comportamiento adecuado, debido al peso que la primera tiene en la segunda, o sea, por su alto peso específico. 5. El procedimiento permitió descomponer el indicador Utilidad Bruta en sus partes componentes y cuantificar las afectaciones que recibe, cuando se producen cambios en los factores o indicadores determinantes, respecto a lo planeado.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Tesis: *Aplicación de costos por contrato de servicios para medir el margen de la utilidad bruta de la empresa de transporte bus Service Automotriz S.A.C. en el periodo 2016.* Autor: Br. Bustamante Rodríguez, Adelmo y Br. Ríos Aduato, Katherine Sheila.



Universidad: Universidad Tecnológica del Perú. Título a optar: Contador Público. Año: 2016. Objetivo general: Determinar la manera en que la aplicación del sistema de costos por contrato de servicio influye en la determinación del margen de la utilidad bruta. Método de investigación: deductivo, inductivo, análisis y síntesis. Conclusiones: 1. Determinamos que en la empresa Bus Service Automotriz no cuenta con un sistema de costos, por tal motivo no identifican correctamente las operaciones que constituyen costos o gastos en la prestación del servicio. 2. Identificamos que la empresa no utiliza hojas de servicio para la prestación del servicio que brinda. 3. Hallamos que el consumo de combustible no era en exceso en relación a la ruta que realizaba cada vehículo y que la diferencia estaba sujeta a una sustracción sistemática. 4. Identificamos que en la empresa no se aplica la Norma Internacionales de contabilidad (NIIF15) ni ninguna otra norma similar, para conocer los costos de sus servicios.

Tesis: *Aplicación de la NIC 2 – Inventarios y su incidencia en la Utilidad Bruta de la empresa farmacéutica Grupo Sias SAC, periodo 2019, Chimbote*. Autor: Ayala García, Alan Paolo. Universidad: Universidad Cesar Vallejo. Título a optar: Contador Público. Año: 2019. Objetivo general: Determinar la incidencia de la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad 2: Inventarios en la Utilidad Bruta de la empresa farmacéutica Grupo Sias S.A.C. en el periodo 2019, Chimbote. Método de investigación: Correlacional y descriptiva correlacional. Conclusiones: 1. Se describió y analizó la aplicación de la NIC 02 Inventarios, en la cual se observó que la empresa no se rige bajo esta normativa a pesar de tener los conocimientos sobre ella, así es como lo más resaltante fue la aplicación de un método de costeo no contemplado en la norma, dicho método consistía en tomar como referencia el último precio de compra más alto de cada producto para evaluar su costo de venta y sus existencias; sin embargo en el sistema que usan figura que sus ítem están valuados bajo el método promedio ponderado al cual hacen caso omiso



debido a los malos procesos de carga de información que realizan. Asimismo, se comprobó que los gastos de transporte incurrido en compra de mercadería fueron enviados al gasto, mas no formaron parte del costo de adquisición, y por ende del costo de ventas como lo demanda la norma contable. En consecuencia, a lo anteriormente descrito el costo de ventas disminuyo significativamente un 6.86 % (S/. 91,680.73). 2. Se describió y analizó también la Utilidad Bruta resultante del periodo en estudio, el primer componente para hallar este indicador son las ventas, las cuales no fluctuaron significativamente, sin embargo, tienen una tendencia positiva, pero dichas fluctuaciones no generaron un impacto significativo en dicha variable; sin embargo, el segundo componente que es el costo de ventas si fluctuó significativamente un -6.86% dando como consecuencia a todo ello un incremento de la utilidad bruta de S/. 91,80.73, un 8.65% más con respecto a lo registrado por la empresa. La principal razón de esta fluctuación radica en lo expuesto en la primera conclusión del presente trabajo, una mala aplicación de la NIC 2 Inventarios en la empresa. 3. Se aplicó la R de Pearson para determinar la incidencia de la NIC 02 – Inventarios sobre la Utilidad bruta en el periodo 2019, el cual indico una correlación de alta de 0.877 entre las variables del presente estudio. Es así que se puede afirmar que las variaciones que existan en los reparos en la NIC 02 Inventarios, fluctúan proporcionalmente inverso en la Utilidad bruta, en este caso disminuyo el costo de ventas y aumento la utilidad bruta, por el mismo monto.

Tesis: Análisis del tratamiento de obligaciones tributarias y el diferimiento de ingresos en empresas privadas prestadoras de salud a través de convenios con compañías aseguradoras de la ciudad de Arequipa, 2015. Autor: Morales Charaja Jessica Milagros. Universidad: Universidad Técnica de Ambato. Título a Optar: Contador Público. Año: 2015. Objetivo general: Determinar la repercusión del diferimiento de ingresos para la determinación del Impuesto a la Renta, en las empresas privadas prestadoras de servicios



de salud, objeto del presente estudio. Método de investigación: análisis - síntesis. Conclusiones: 1. Del análisis realizado sobre la información recogida en el trabajo de campo, se ha identificado una forma de planeamiento tributario en la figura de diferimiento de ingresos. Lo cual constituye una elusión por la cual existe un aprovechamiento económico del contribuyente dado que la asunción aplazada del impuesto en el tiempo permite que éste consiga réditos en intereses en perjuicio del fisco. 2. El análisis de los datos permitió conocer que ingresos diferidos fueron de S/ 1, 035,270.15 que bajo la figura de una condición suspensiva amparada en el convenio con las Aseguradoras. 3. El análisis de los datos permitió determinar el incumplimiento de obligaciones tributarias como se indica en la resolución de determinación existe un diferimiento de ingresos en las empresas privadas del sector salud el impuesto omitido es de S/ 289,875.00 ya que por los convenios con compañías aseguradoras estas empresas difieren sus ingresos ya que están supeditadas a la determinación de un auditor médico. 4. Se determinó que partiendo de sobre la base contable del devengado es todo aquel sobre el cual se ha adquirido el derecho de percibirlo por haberse producido los hechos necesarios precisándose que de acuerdo con este criterio, los ingresos, los costos y gastos se reconocen cuando se ganan o se incurren y no cuando se cobran o se pagan; por lo cual estas empresas deben firmar en sus contratos nuevas formas de pago para que no incurran en estas contingencias tributarias y así puedan evitar fiscalizaciones posteriores.

2.1.3 Antecedentes Locales

Tesis: *El Proceso Administrativo En El Hospital Santa Rosa De La Ciudad De Puerto Maldonado, 2017*. Autor: José Gabriel Bendezú Champi. Universidad: Universidad Andina del Cusco. Título a optar: Licenciado de Administración. Año: 2017. Objetivo general: Describir el proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017. Método de investigación: básica de carácter descriptivo –



cuantitativo. Conclusiones: 1. Se ha determinado que el proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017, se encuentra en el nivel ni adecuado ni inadecuado con un 40.68%, es decir que la planeación, la organización, integración, dirección y control, son conducidos e implementado medianamente por la falta de comunicación en los diferentes niveles de gestión. 2. Se ha determinado que la planeación del proceso administrativo, en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017, es de nivel ni adecuado ni inadecuado con un 28.81%, es decir que la implementación de la planeación es medianamente, debido a que los trabajadores tienen escasos conocimientos en relación a la filosofía y valores, misión y visión, objetivos, estrategias, políticas, programas y presupuestos, debido a que muy pocas veces se les participa en la elaboración de este instrumento de gestión, además se observa que su Plan Estratégico Institucional, falta actualizar. 3. Se ha determinado que la organización del proceso administrativo, del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017, también está en el nivel ni adecuado ni inadecuado con un 28.81%, por el escaso conocimiento de la forma de la organización institucional lo que está conduciendo a limitaciones en la implementación de las estrategias, de los procesos, de asumir responsabilidades, de la aplicación de técnicas en simplificación de trabajo, en el desempeño de las funciones, consecuentemente viene afectando el ambiente laboral. 4. Se ha determinado que la integración del proceso administrativo, del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017, está en el nivel ni adecuado ni inadecuado con un 42.37%, es decir que los recursos para ejecutar planes está siendo conducido medianamente, nos referimos a los recursos humanos no están adecuadamente seleccionado según sus capacidades, no se están manejando adecuadamente los materiales financieros y tecnológicos, lo que está ocasionando algunas limitaciones en alcanzar las metas anuales. 5. Se ha determinado que la dirección del proceso administrativo, del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017, está en un



nivel ni adecuado ni inadecuado con un 32.20%, lo que indica que la toma de decisiones es conducida regularmente, lo que está causando la falta de motivación hacia los trabajadores para un mejor desempeño laboral, la escasa comunicación en los diferentes niveles de la organización, la falta de liderazgo de los directivos, 6. Se ha determinado que el control del proceso administrativo, del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017, se encuentra en el nivel ni adecuado ni inadecuado con un 33.90%, indicador que muestra que el control está medianamente conducido, que los criterios de desempeño para evaluar los resultados, se aplican medianamente, debido a que los criterios de evaluación no están establecidos con claridad en sus documentos de gestión, por lo que las desviaciones no están siendo corregidos oportunamente durante el proceso.

Tesis: *Proceso Administrativo En La Gerencia De Administración De La Municipalidad Distrital De Quellouno Cusco 2018*. Autor: Bach. Geraldine Mabel Villalobos Jiménez Universidad: Universidad Andina del Cusco. Título a optar: Licenciada en Administración. Año: 2018. Objetivo general: Determinar el proceso administrativo en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Quellouno – Cusco 2018. Método de investigación: Básica. Conclusiones: 1. En cuanto a la variable “Proceso Administrativo” en la Gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de Quellouno Cusco 2018, se puede concluir que es medianamente adecuado, teniendo un promedio de 3.06, se puede observar que los fundamentos: Planeación, Dirección, y el Control son medianamente adecuado, a excepción de la organización que es considerada adecuada. 2. En la investigación acerca del Proceso Administrativo en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Quellouno, con respecto a la dimensión “planeación”, se concluye que esta es medianamente adecuado, con un promedio de 3.06, ya que la interpretación y conocimiento de la misión es medianamente adecuado, al realizar las actividades proyectadas en la visión es regularmente adecuado, los objetivos y



las políticas no son consideradas en la toma de decisiones por ello son consideradas medianamente adecuadas y el manejo de los presupuestos son medianamente adecuado. Esto muestra que, al realizar la planeación, la interpretación de la misión y la visión no se consideran, y no permiten que se garantice la coherencia de las metas planteadas, no se aplican completamente los objetivos y las políticas que permitan el futuro cumplimiento de los objetivos institucionales. 3. En la dimensión de “Organización” en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Quellouno, se concluye que esta es adecuada con un promedio de 3.49, debido a que el modelo organizacional es adecuado y los manuales organizacionales son aplicados por un gran porcentaje de trabajadores durante el desarrollo de sus actividades. 4. En cuanto a la dimensión “Dirección”, en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Quellouno, se concluye que esta es medianamente adecuado con un promedio de 2.76, ya que se trabaja con actitud y creatividad y la solución de problemas son adecuadas ya que se trabajan de forma conjunta porque un gran porcentaje de los trabajadores se integran a las decisiones del alto mando y se dan las discrepancias, el nivel de satisfacción para la motivación no se da oportunamente y la cultura y clima en la organización es inadecuada para los trabajadores. 5. la dimensión “Control” en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Quellouno se concluye que esta es medianamente adecuada, con un promedio 2.91 En esta se puede apreciar que en el control previo se evitan los problemas antes de ejecutar las actividades, asimismo no se realiza una control concurrente, con ello no se logra gestionar todos las actividades de manera integral y eficaz, es decir no se evalúan los procesos para un adecuado resultado, y por ultimo medianamente se realizan los controles posteriores y las retroalimentaciones, haciendo propenso resultados negativos en las actividades de Municipalidad Distrital de Quellouno.



2.2 Bases Legales

2.2.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.

CAPÍTULO II

DE LOS DERECHOS SOCIALES Y ECONÓMICOS

Artículo 7°: Derecho a la salud. Protección al discapacitado.

Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa. La persona incapacitada para velar por sí misma a causa de una deficiencia física o mental tiene derecho al respeto de su dignidad y a un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad.

2.2.2 LEY N°26887, LEY DE SOCIEDADES.

LIBRO II

SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

Artículo 235: Denominación

La denominación debe incluir la indicación "Sociedad Anónima Cerrada", o las siglas S.A.C.

Artículo 236: Régimen

La sociedad anónima cerrada se rige por las reglas de la presente Sección y en forma supletoria por las normas de la sociedad anónima, en cuanto le sean aplicables.

2.2.3 LEY N°26842, LEY GENERAL DE SALUD.

TITULO I

DE LOS DERECHOS DEBERES Y RESPONSABILIDADES CONCERNIENTES A

LA SALUD INDIVIDUAL

Artículo 2: Toda persona tiene derecho a exigir que los bienes destinados a la atención de su salud correspondan a las características y atributos indicados en su



presentación y a todas aquellas que se acreditaron para su autorización. Así mismo, tiene derecho a exigir que los servicios que se le prestan para la atención de su salud cumplan con los estándares de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas institucionales y profesionales.

2.2.4 LEY N°2344: LEY MARCO DE ASEGURAMIENTO UNIVERSAL EN SALUD.

DECRETO SUPREMO N°008-2010-SA

TÍTULO II

DE LOS AGENTES VINCULADOS AAL PROCESO DE ASEGURAMIENTO UNIVERSAL EN SALUD

CAPÍTULO II

DE LAS INSTITUCIONES ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE ASEGURAMIENTO EN SALUD

Artículo 11: Funciones de las instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en salud.

Corresponde a las IAFAS:

- a. Brindar servicios de cobertura en salud a sus afiliados en el marco del proceso de Aseguramiento Universal en Salud.
- b. Captar y administrar los aportes de los afiliados o del estado en el marco de proceso de Aseguramiento Universal en Salud.
- c. Promover la afiliación de la población no asegurada actualmente por alguno de los sistemas de aseguramiento público, privado o mixto.
- d. Organizar la forma y mecanismos a través de los cuales los afiliados y sus derechohabientes puedan acceder a los servicios de salud en todo el territorio nacional.



Las IAFAS tienen la obligación de aceptar a toda persona que solicite afiliación a los planes y condiciones ofrecidas y cumpla con los requisitos de ley y demás normas pertinentes.

a. Definir procedimientos para garantizar el libre acceso de los afiliados y sus derechohabientes, a las IPRESS con las cuales haya establecido convenios o contratos o se encuentre vinculada en su área de influencia o en cualquier lugar del territorio nacional, en caso de enfermedad o accidente.

b. Remitir a la SUNASA la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a los ingresos y egresos de afiliados y sus beneficiarios, a la recaudación por contribuciones y aportes y a los desembolsos por el pago de la prestación de servicios.

c. Establecer y realizar procedimientos para controlar las prestaciones de salud, en forma eficiente, oportuna y de calidad en los servicios prestados por las IPRESS conforme a las condiciones pactadas.

d. Asumir responsabilidad solidaria con las IPRESS frente a los usuarios por los planes de salud que oferta a través de infraestructura propia o de terceros, sin perjuicio del derecho de repetición a que hubiere lugar. La SUNASA definirá el procedimiento de atención al usuario.

Asimismo, las IAFAS se obligan a contar con mecanismos que preserven los derechos de sus asegurados, debiendo para ello:

a. Precisar en idioma que entienda el asegurado, y con letra legible, el objeto y extensión de la cobertura del seguro que se ofrezca.

b. Definir la forma de contratación e inicio de cobertura, esto es, si es un seguro individual, deberá entregar un plan de seguro individual y específico, o si se trata de un seguro contratado en forma colectiva, a través de una entidad que actúa como



contratante a nombre o por cuenta de los asegurados, deberá entregar un plan de cobertura, pudiendo el asegurado solicitar a las IAFAS un ejemplar del plan completo.

c. Precisar los requisitos o condiciones de asegurabilidad, restricciones o condiciones especiales de cobertura; plazos de carencias, deducibles u otras limitaciones de cobertura, en el marco de las normas vigentes.

d. Señalar los documentos y declaraciones que se requieran firmar y su importancia al momento de pretender una atención de salud, como por ejemplo declaraciones personales de salud y cuestionarios, conforme a las disposiciones que emanen de la SUNASA.

e. Señalar las causales de exclusión que corresponden a situaciones en las cuales el seguro no va operar o dejaría de aplicar, con la precisión que corresponde, de acuerdo a las disposiciones que dicte la SUNASA.

f. La prima, contribución, cotización, aporte o precio a pagar, cuando corresponda, por el seguro contratado y su forma de pago, conforme a lo señalado por la SUNASA.

g. Las demás que determine el MINSA y la SUNASA.

CAPÍTULO III

DE LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD

Artículo 24: Funciones de las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Son funciones de las IPRESS brindar los servicios que correspondan a su nivel resolutivo a los afiliados y derecho habientes dentro de los parámetros y principios determinados en el presente reglamento.

Las IPRESS tienen como principios fundamentales la prestación de servicios con características de la calidad y oportunidad. Podrán gozar de autonomía administrativa y financiera.



Para que una institución pueda constituirse como una IPRESS deberá cumplir con los requisitos contemplados en las normas expedidas por el Ministerio de Salud.

Las IPRESS están facultadas para vender servicios a las IAFAS e intercambiar servicios entre sí.

Las IPRESS son responsables frente a los usuarios por las prestaciones de salud con oportunidad y calidad que brinden.

2.2.5 LEY N° 26790 DE MODERNIZACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

TÍTULO V

DE LOS PLANES DE ASEGURAMIENTO EN SALUD

CAPÍTULO VI

DEL SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO

Artículo 105: Obligatoriedad.

La cobertura que brinda el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) debe ser otorgada a favor de la totalidad de las personas que laboran o prestan servicios en empresas o entidades empleadoras que desarrollan cualquier actividad económica, con prescindencia de la naturaleza de su vinculación contractual de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley N.º 26790.

Artículo 107: Coberturas.

La cobertura de salud por trabajo de riesgo, incluye prestaciones de asistencia y asesoramiento preventivo promocional en salud ocupacional; atención médica; farmacológica; hospitalaria, quirúrgica, aparatos de prótesis y ortopédicos; rehabilitación y readaptación laboral, cualquiera que sea su nivel de complejidad; hasta la recuperación total del asegurado o la declaración de una invalidez permanente total o parcial o fallecimiento.



No comprende los subsidios económicos que son por cuenta del Seguro Social de Salud según lo previsto en los artículos 15, 16 y 17 del Reglamento de la Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud aprobado con el Decreto Supremo 009-97-SA.

Las prestaciones de salud son otorgadas íntegramente por las IAFAS elegidas para cuyo efecto las mismas podrán celebrar y acreditar ante la Superintendencia los contratos de servicios complementarios de coaseguro o reaseguro que resulten necesarios.

No está permitido en ningún caso recargo en los costos ni exclusión de ningún trabajador en particular en función a su estado de salud o grado de incapacidad.

La cobertura de sobrevivencia, invalidez y sepelio por trabajo de riesgo otorga las pensiones de invalidez sea esta total o parcial, temporal o permanente, o de sobrevivientes y cubre los gastos de sepelio.

La cobertura de sobrevivencia, invalidez y sepelio por trabajo de riesgo podrá ser contratada libremente con la ONP o con una Compañía de Seguros y en el caso de salud a través del ESSALUD o la EPS que brinde la cobertura, a solicitud del empleador. En tal caso, los contratos deben señalar las retribuciones correspondientes en forma desagregada.

2.2.6 LEY N°27181: LEY GENERAL DE TRANSPORTE Y TRANSITO.

TITULO V

RESPONSABILIDAD CIVIL Y SEGUROS OBLIGATORIOS

Artículo 30°.- Del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito

30.1 Todo vehículo automotor que circule en el territorio de la República debe contar con una póliza vigente de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, según los términos y montos establecidos en el reglamento correspondiente. Su aplicación es progresiva, de acuerdo al reglamento respectivo.



30.2 El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito cubre a todas las personas, sean ocupantes o terceros no ocupantes, que sufran lesiones o muerte como producto de un accidente de tránsito.

30.3 Lo dispuesto en los puntos precedentes no enerva la obligatoriedad de contar con los seguros especiales que establezcan los reglamentos correspondientes para el transporte público, según la naturaleza del servicio.

**2.2.7 DECRETO LEGISLATIVO N°1174, LEY DEL FONDO DE
ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL DEL
PERÚ.**

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES CAPÍTULO I GENERALIDADES

CAPÍTULO II

NATURALEZA Y FUNCIONES DEL SALUDPOL

Artículo 5: Funciones del SALUDPOL.

Son funciones del SALUDPOL la administración de los recursos para:

- a. Captar y administrar los aportes del Estado dirigidos al aseguramiento en salud de sus beneficiarios.
- b. Establecer y financiar los planes de salud, dirigidos a sus beneficiarios, según los estudios matemático actuariales elaborados por SALUDPOL.
- c. Financiar al Régimen de Salud de la PNP de conformidad con la normativa vigente.
- d. Suscribir convenios o contratos con IPRESS públicas o privadas, conforme a la normativa de la materia, de servicios asistenciales requeridos para complementar oportunamente la oferta de salud de la Dirección Ejecutiva de Sanidad (DIREJESAN) de la PNP.



- e. Suscribir convenios con IAFAS públicas, mixtas o privadas, conforme a la normativa de la materia.
- f. Suscribir convenios con instituciones públicas en el ámbito nacional e internacional para el fortalecimiento de la gestión administrativa del SALUDPOL.
- g. Suscribir convenios o contratar servicios médicos especializados en el extranjero, de acuerdo a la normatividad previamente aprobada por el Directorio.
- h. Contratar servicios de asesoría, auditoría y consultoría en asuntos administrativos, informáticos, de gestión y en general, en cualquier materia que permita el mejoramiento continuo para una atención oportuna y de calidad.
- i. Administrar los bienes muebles e inmuebles del SALUDPOL.
- j. Administrar el Registro de Beneficiarios, conforme al presente Reglamento.
- k. Organizar los procesos y procedimientos para el acceso de los beneficiarios del SALUDPOL a los servicios de salud de las IPRESS contratadas o en convenio. PERU
Ministerio del Interior Dirección General de la PNP Dirección Nacional
- l. Garantizar el acceso y la cobertura de servicios de salud a los beneficiarios de SALUDPOL.
- m. Administrar los fondos del SALUDPOL procurando su rentabilidad, seguridad y equilibrio financiero, dentro del marco legal correspondiente.
- n. Efectuar estudios de riesgos para determinar los costos de los servicios y tarifario.
- o. Efectuar los estudios económicos y financieros necesarios para la mejor administración del fondo del SALUDPOL.
- p. Establecer y efectuar procedimientos para evaluar la calidad de los servicios de salud que se brindan a los beneficiarios del SALUDPOL.



q. Establecer y efectuar mecanismos de control de las prestaciones de salud brindadas a los beneficiarios del SALUDPOL.

TÍTULO IV

DE LOS BENEFICIARIOS E INSCRIPCIÓN CAPÍTULO I DE LOS BENEFICIARIOS

Artículo 19: De los beneficiarios Son beneficiarios del SALUDPOL:

19.1 Beneficiarios Titulares

1. El personal policial de la PNP en Situación de Actividad, así como el que se encuentre en Situación de Disponibilidad o de Retiro con goce de pensión.

2. Los Cadetes de la Escuela de Oficiales de la PNP, en tanto mantengan dicha condición, para quienes la cobertura es personal e intransferible y no se extiende en ningún caso a sus familiares.

3. Los Alumnos de las Escuelas Técnico Superiores de la PNP, en tanto mantengan dicha condición, para quienes la cobertura es personal e intransferible y no se extiende en ningún caso a sus familiares.

19.2 Familiares Derechohabientes

1. El o la cónyuge o conviviente en unión de hecho declarada conforme a Ley, debidamente registrada en la Dirección Ejecutiva de Personal de la PNP o la que haga sus veces.

2. Los hijos menores de edad del beneficiario titular.

3. Los hijos mayores de dieciocho (18) y menores de veintiocho (28) años, siempre que sean solteros sin hijos, dependientes económicamente del titular, que carezcan de renta; y que sigan en forma ininterrumpida educación básica regular; educación superior no universitaria o educación superior universitaria de pregrado, con matrícula mínima semestral.



4. Los sobrevivientes del personal policial con derecho a pensión y que no cuenten con cobertura en otras IAFAS públicas. La condición de pensionista será certificada por la Dirección de Pensiones de la PNP y auditada por SALUDPOL. PERU Ministerio del Interior Dirección General de la PNP Dirección

5. Los hijos mayores de edad que se encuentren incapacitados en forma total o permanente para el trabajo, condición acreditada con informe de la Junta Médica aprobada por la Junta de Sanidad y registrada en la Dirección Ejecutiva de Personal de la PNP.

6. Los cónyuges sobrevivientes del personal policial con derecho a pensión, en tanto no contraigan nuevas nupcias. Esta condición será certificada por la Dirección de Pensiones de la PNP y auditada por SALUDPOL.

7. Los padres del personal policial comprendido en el numeral 19.1.1 que no cuenten con otro sistema de protección de salud como ESSALUD, Sanidades de las Fuerzas Armadas o de otras IAFAS públicas registradas en la SUSALUD.

TÍTULO V

PLANES Y COBERTURAS

CAPÍTULO I

PLANES DE ASEGURAMIENTO

Artículo 26: Planes de Cobertura.

Los Planes de Cobertura se clasifican en los siguientes grupos:

a. Plan Esencial de Aseguramiento en Salud SALUDPOL financia el Plan Esencial de Aseguramiento en Salud a todos los beneficiarios comprendidos en el artículo 19 en el presente reglamento.

b. Plan Específico - Plan de Salud Integral de la PNP SALUDPOL financia la atención integral de salud de los beneficiarios comprendidos en el numeral 19.1 y puntos 1, 2, 4, 5 y 6 del numeral 19.2 del artículo 19.



- c. Planes Complementarios.

SALUDPOL financia prestaciones de salud no cubiertas por el Plan Esencial de Aseguramiento en Salud a los beneficiarios comprendidos en los puntos 3 y 7 del numeral 19.2 del artículo 19, mediante copagos establecidos según los resultados de los estudios matemáticos actuariales efectuados para tal fin.

2.2.7 DECRETO SUPREMO N°487-85 EF: FONDO DE EMPLEADOS DEL BANCO DE LA NACIÓN.

CAPITULO III

BENEFICIARIOS DEL PRESTAMO

5. Beneficiarios de los préstamos

5.1 Los trabajadores Activos del Banco de la Nación y del FEBAN afiliados a la institución – FEBAN.

5.2 Los Pensionistas del Banco de la Nación:

1. Pensión Nivelable según Decreto Ley N° 20530.
2. Pensión Nivelable por Viudez según Decreto Ley N° 20530.
3. Pensión No Nivelable según Decreto Ley 20530.
4. Pensión No Nivelable por Viudez según Decreto Ley N° 20530.
5. Pensión según Ley N° 20530 de los Ex trabajadores de las Empresas

Disgregadas del Banco de la Nación.

CAPITULO VI

TIPOS DE PRÉSTAMOS, PLAZOS Y TASAS DE INTERES PARA EL OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS

9. Tipos de préstamos:

- Préstamo Ordinario.
- Préstamo Educativo.



- Préstamo Salud.

1.3 Préstamo de Salud:

Son préstamos provenientes de liquidaciones por atenciones médicas hospitalarias incurridas por el afiliado y sus dependientes, efectuadas por la División de Servicios Médicos, y se otorga siempre y cuando el afiliado cuente con capacidad de pago.

El monto máximo a otorgar será hasta un IMA (Indemnización máxima Anual) hospitalario. Este préstamo estará destinado solo para cubrir atenciones hospitalarias:

- El coaseguro y gastos no cubiertos de atención hospitalaria.
- Hospitalización de alto riesgo, dentro del cual están incluidas las enfermedades oncológicas, cuando se haya agotado el IMA (Indemnización máxima Anual) hospitalario del Programa de Asistencia Médica.

2.2.8 NIC 1: Presentación de los Estados Financieros.

A. Objetivo.

Esta Norma establece las bases para la presentación de los estados financieros de propósito general, para asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido.

B. Alcance.

Una entidad aplicará esta Norma al preparar y presentar estados financieros de propósito de información general conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

En otras NIIF se establecen los requerimientos de reconocimiento, medición e información a revelar para transacciones y otros sucesos.



Esta Norma no será de aplicación a la estructura y contenido de los estados financieros intermedios condensados que se elaboren de acuerdo con la NIC 34 Información Financiera Intermedia.

Esta Norma utiliza terminología propia de las entidades con ánimo de lucro, incluyendo las pertenecientes al sector público. Si las entidades con actividades sin fines de lucro del sector privado o del sector público aplican esta Norma, podrían verse obligadas a modificar las descripciones utilizadas para partidas específicas de los estados financieros, e incluso para éstos.

C. Estados Financieros

a. Finalidad de los Estados Financieros: Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que les han sido confiados. Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de una entidad:

1. Activos;
2. Pasivos;
3. Patrimonio;
4. Ingresos y Gastos, en los que se incluyen las ganancias y pérdidas;
5. Aportaciones de los propietarios y distribuciones a los mismos en su condición de tales; y
6. Flujos de Efectivo.



Esta información, junto con la contenida en las notas, ayuda a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuros de la entidad y, en particular, su distribución temporal y su grado de certidumbre.

b. Conjunto completo de Estados Financieros

Un juego completo de estados financieros comprende:

1. Un estado de situación financiera al final del periodo;
2. Un estado del resultado integral del periodo;
3. Un estado de cambios en el patrimonio del periodo;
4. Un estado de flujos de efectivo del periodo;

5. Notas, que incluyan un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa; y

6. Un estado de situación financiera al principio del primer periodo comparativo, cuando una entidad aplique una política contable retroactivamente o realice una re -expresión retroactiva de partidas en sus estados financieros, o cuando reclasifique partidas en sus estados financieros.

2.3 Bases Teóricas

2.3.1 Administración de convenios para la prestación de servicios de salud

La palabra *Administración* se forma del prefijo *ad*, hacia y de *ministration*. Esta última palabra proviene a su vez de *minister*, vocablo compuesto de *minus*, comparativo de inferioridad, y del sufijo *ter*, que sirve como termino de comparación (Reyes, 2014).

La administración etimológicamente se define como aquella que desarrolla una función bajo el mando del otro (Chiavenato, 2014).

El termino administración, ha sufrido muchas variantes, actualmente se enfoca en definir los objetivos de la organización y transformarlos en acciones organizacionales con el fin de alcanzar dichos objetivos de manera más adecuada (Chiavenato, 2014).



La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar metas establecidas por la organización (Cruz & Jiménez, 2013).

2.3.1.1 Funciones y características de la administración

Se entiende por las definiciones planteadas que la administración se lleva a cabo en un organismo social y su función fundamental es que se cumplan los objetivos planteados de manera eficiente y eficaz.

2.3.1.2 Proceso administrativo

El proceso administrativo es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario o cualquier otra persona, manejar eficazmente una organización, y consiste en estudiar la administración como un proceso integrado de varias etapas (Munch, 2007).

a. Planeación

La planeación es la primera etapa del proceso administrativo y forma parte de la fase mecánica, a través de ella se establecen objetivos y metas, y se definen políticas y procedimientos, con la finalidad de funcionar como referentes de actividades que se realizaran en un futuro (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018).

La planeación debe ser precisa, con objetivos específicos delimitados en cantidad y tiempo, que sean ambiciosos y desafiantes pero factibles; capaces de generar entusiasmo a los miembros de una organización y dentro de las posibilidades de la empresa o área, sin perder de vista las condiciones del entorno (Reyes, 2014).

Para poder diseñar la planeación se necesita de técnicas y herramientas que permitan estudiar situaciones, organizar ideas, desarrollar actividades, anticipar el futuro, minimizar riesgos, optimizar recursos y para una mejor toma de decisiones.



De acuerdo con el nivel jerárquico en el que se realice la planeación, el ámbito de la organización que abarque y el periodo que comprenda, puede ser estratégica, táctica o funcional y operativa (Munch, 2007).

Comúnmente dentro de los elementos de la planeación se consideran los siguientes: Misión y visión, objetivos, metas, políticas, procedimientos, programas y presupuestos (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018).

b. Organización

Organizar es el acto de disponer y coordinar todos los recursos con que cuenta la empresa (materiales, humanos y financieros), para funcionar mediante las normas, procedimientos y políticas que han sido dispuestas a nivel institucional para cumplir los objetivos de la planeación. En este proceso se realiza el establecimiento de la estructura necesaria para sistematizar racionalmente los recursos, mediante la determinación de funciones, jerarquías, correlación y agrupación de actividades según la naturaleza de cada área, con el fin de realizar funciones como grupo social, trabajando en equipo en la consecución de los objetivos importantes de la empresa. Determinar la estructura de la organización, nos ayuda a conocer el tipo de personal que necesitamos y donde puede este realizar su mejor desempeño para contribuir al logro de la misión y visión de la empresa. (Gallo, 2011)

La organización es “la estructuración técnica las relaciones, que debe darse entre las jerarquías, funciones y obligaciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia” (Reyes, 2014).

c. Dirección

Es la función de aplicar principalmente la información obtenida del proceso permanente de control en la toma de decisiones para alcanzar los objetivos de la organización. Dirigir es la parte esencial y central del proceso administrativo, ya que en



ella confluyen las otras cinco funciones administrativas para lograr una buena ejecución y realización de los logros planeados. La función de dirigir implica orientar, comunicar, capacitar y motivar al talento humano para que desempeñe efectivamente, con entusiasmo y confianza en su trabajo para que contribuya así al logro de los objetivos de la empresa. (Gallo, 2011)

Para realizar las tareas de dirección en una empresa no solo basta conocer los aspectos operativos relacionados con la producción o generación de bienes o servicios. Una organización se conforma por personas que tienen como base común un conjunto de metas. (Robbins & Judge, 2013)

Dentro de los elementos de la dirección se considera lo siguiente, toma de decisiones bajo condiciones de riesgo e incertidumbre, eligen los canales y formas de comunicación que consideran más adecuados, establecen mecanismos de supervisión, así como los directivos, conozcan y apliquen teorías de motivación y liderazgo (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018).

d. Control

Aunque es el último paso, su éxito depende de la calidad de los primeros, es decir que, si se tuvo una buena planeación, una buena organización y una buena dirección lo más seguro es que el control y evaluación sean positivos. Controlar es comprobar que lo que se está haciendo sí está de acuerdo con lo planeado, dirigido a los objetivos y a través de los programas propuestos. Se debe controlar el manejo del dinero, del tiempo, la calidad, el desempeño de los trabajadores, el mantenimiento, los inventarios, etc. Para controlar usted necesita contar con información y esa información la puede obtener de la etapa de planeación, en el diseño del programa de trabajo. Igualmente, la observación es un buen método de control. Finalmente, la evaluación le permite sacar partido de lo realizado en un periodo más largo de tiempo, al poder conocer cuáles son sus puntos débiles y sus



fortalezas y lo principal, para verificar si se cumplieron los objetivos y si se llegó a las metas.

2.3.2 Convenios para la Prestación de servicios de Salud

2.3.2.1 Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL

El Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú, se encuentra inscrita en el Registro de IAFAS de SUSALUD mediante Resolución N°206-2013-SUNASA/IRAR de la intendencia de Normas y Autorizaciones, con Certificado Registro N°10005; denominándose como una institución que posee personería jurídica de derecho público interno adscrita al Ministerio del Interior, la cual posee autonomía técnica, administrativa, económica, financiera, presupuestal y contable, teniendo como finalidad recibir, captar y gestionar los fondos destinados al financiamiento de prestaciones de salud dirigidas al personal de la PNP y sus familiares derechohabientes, a través de una cobertura de los riesgos de salud.

2.3.2.2 Seguro Obligatorio Contra Accidentes De Tránsito – SOAT.

El seguro en el más estricto sentido repara el daño causado al asegurado, pero en el caso del SOAT no sólo al asegurado y a los ocupantes de un vehículo, sino también a los peatones que pudieran verse afectados por un accidente de tránsito, en atención a su esencia netamente social. En el caso del SOAT el beneficiario es la sociedad en su conjunto. El SOAT es un seguro obligatorio establecido por Ley con un fin netamente social. Su objetivo es asegurar la atención, de manera inmediata e incondicional, de las víctimas de accidentes de tránsito que sufren lesiones corporales y muerte (Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito - SOAT, 2018).

Las características el SOAT son:



- Cubre a todas las personas que resulten víctimas de un accidente de tránsito, sin importar la causa del accidente.
- No tiene límite el número de personas que pueden ser afectadas.
- Las sumas aseguradas no se reducen con la ocurrencia de los accidentes.
- No se necesita pronunciamiento de autoridad alguna para atender a las víctimas.
- Todos los vehículos automotores que circulen por el territorio nacional deben contar con el SOAT.
- El pago de las respectivas indemnizaciones se hará sin ninguna investigación respecto a la responsabilidad en el accidente.

El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito actúa bajo la modalidad de un seguro de accidentes personales y cubre la muerte y lesiones corporales que sufren las personas, sean ocupantes o terceros no ocupantes del vehículo automotor como consecuencia de un accidente de tránsito en el que dicho vehículo haya intervenido (Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito - SOAT, 2018).

La vigencia de la presente póliza es anual y corresponde al período señalado para cada vehículo automotor en el correspondiente certificado de seguro, excepto en el caso de pólizas expedidas con carácter transitorio para vehículos automotores que ingresen temporalmente o que transiten en una operación de auto transporte por el territorio nacional, en cuyo caso, la vigencia de la póliza podrá corresponder al tiempo de permanencia del vehículo automotor en el territorio nacional (Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito - SOAT, 2018).

2.3.2.3 Fondo de Empleados del Banco de la Nación – FEBAN.

Con préstamos provenientes de liquidaciones por atenciones médicas hospitalarias incurridas por el afiliado y sus dependientes, efectuadas por la División de Servicios



Médicos, y se otorga siempre y cuando el afiliado cuente con capacidad de pago. El monto máximo a otorgar será hasta un IMA (Indemnización máxima Anual) hospitalario.

Este préstamo estará destinado solo para cubrir atenciones hospitalarias:

- El coaseguro y gastos no cubiertos de atención hospitalaria.
- Hospitalización de alto riesgo, dentro del cual están incluidas las enfermedades oncológicas, cuando se haya agotado el IMA (Indemnización máxima Anual) hospitalario del Programa de Asistencia Médica

2.3.2.3.1 Beneficiarios del FEBAN

- a. Los trabajadores Activos del Banco de la Nación y del FEBAN afiliados a la Institución – FEBAN.
- b. Los Pensionistas del Banco de la Nación:
 - Pensión Nivelable según Decreto Ley N° 20530.
 - Pensión Nivelable por Viudez según Decreto Ley N° 20530.
 - Pensión No Nivelable según Decreto Ley 20530.
 - Pensión No Nivelable por Viudez según Decreto Ley N° 20530.
 - Pensión según Ley N° 20530 de los Ex trabajadores de las Empresas Disgregadas del Banco de la Nación.

2.3.2.3.2 Plazo del préstamo de salud de FEBAN.

El plazo máximo es de 24 meses.

2.3.2.4 Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – SCTR.

Este seguro se rige por la ley N° 26790 y su reglamento decreto supremo N° 009-97-SA, así como por el decreto supremo N° 003-98-SA, que otorga coberturas por accidentes de trabajo y enfermedad profesional a los trabajadores, empleados y obreros que tienen la calidad de afiliados regulares del Seguro Social de Salud y que laboran en un centro de trabajo en el que la entidad empleadora realiza actividades descritas en el Anexo



5 del Decreto Supremo N° 009-97-SA, reglamento de la Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud. (Rojas H., 2013)

- a. El seguro complementario de trabajo de riesgo otorga coberturas por accidente de trabajo y enfermedad profesional a los trabajadores y obreros que tienen la calidad de afiliados regulares del seguro social de salud y que laboran en un centro de trabajo en la que la entidad empleadora realiza (Anexo 5 del Decreto Supremo N°009-97, 1997)
- b. Este SCTR, brinda cobertura por accidente de trabajo y enfermedades profesionales a los trabajadores dependientes e independientes que realizan actividades de riesgo, este seguro fue creado por la ley de modernización de la seguridad social en salud N° 26790, que reemplaza al seguro de Accidentes de trabajo y Enfermedades Profesionales Decreto Ley N° 18846, asimismo este seguro se rige de acuerdo a las normas técnicas del DS.003-98-SA.
- c. Dichas normas técnicas otorgan coberturas por accidente de trabajo y enfermedad profesional a los trabajadores, empleados y obreros y que laboran en un centro de trabajo de alto riesgo, de las actividades que se detallan en el Anexo 5 del mencionado Decreto Supremo.
- d. El SCTR es obligatorio para aquellas entidades empleadoras que desarrollan actividades de alto riesgo. Estas pueden ser empresas e instituciones públicas o privadas que emplean trabajadores bajo relación de dependencia, comprendiéndose a las entidades empleadoras constituidas bajo la modalidad de cooperativas de trabajadores, entidades de intermediación laboral (sean de servicios complementarios, temporales o complementarias), a los contratistas y subcontratistas, así como toda institución de intermediación laboral o de



provisión de mano de obra que destaque personal hacia dentro de trabajo donde se ejecuten las actividades de riesgo. (Rojas H., 2013)

2.3.2.4.1 Empresas obligadas a contratar el SCTR

- a. Las empresas que realizan actividades de riesgo señaladas en el anexo 5 del DS 009-97-SA. Reglamento de Ley N°26790
- b. Las empresas de servicios especiales.
- c. Los contratistas y subcontratistas
- d. Las instituciones de intermediación o provisión a mano de obra.
- e. Las cooperativas de trabajadores (Dr. Lazo v., 2013)

2.3.2.4.2 Centro de Trabajo de Riesgo

Es el establecimiento de la entidad empleadora en el que se ubican las unidades de producción en las que se realizan las actividades de riesgo (inherente a las actividades descritas en el Anexo N°5 del Decreto Supremo N° 003-98-SA). Incluye a las unidades de producción. Expone al personal al riesgo de accidentes de trabajo o enfermedad. (Huaranga R., 2013).

2.3.2.4.3 Accidente de Trabajo.

Un accidente de trabajo es toda lesión orgánica o perturbación funcional causada en el centro de trabajo o con ocasión del trabajo, por acción imprevista, fortuita u ocasional de una fuerza externa, repentina y violenta que obra súbitamente sobre la persona del trabajador o debida al esfuerzo del mismo. (Huaranga R., 2013).

También es toda lesión orgánica o perturbación funcional, causa en el centro de trabajo o con ocasión del trabajo, por acción imprevista, fortuita u ocasional de una fuerza externa, repentina y violenta que obra súbitamente sobre la persona del trabajador o debida al esfuerzo del mismo (Dr. Lazo v., 2013).

Se considera accidente de trabajo:



- El que sobrevenga al trabajador ASEGURADO durante la ejecución de órdenes de la Entidad Empleadora o bajo su autoridad, aun cuando se produzca fuera del centro y de la hora de trabajo.
- El que se produce antes, durante después de la jornada laboral o en las interrupciones del trabajo, si el trabajador asegurado se hallara por razón de sus obligaciones laborales, en cualquier centro de un trabajo de la entidad empleadora, aunque no se bate de un centro de trabajo de riesgo ni se encuentre realizando las actividades propias del riesgo contratado.
- El que sobrevenga por acción de la entidad empleadora o sus representantes de tercera persona, durante la ejecución del trabajo. (Rojas H., 2013)

2.3.3 Beneficio Bruto

El Beneficio Bruto es aquel beneficio obtenido por una sociedad derivado de su explotación y que surge de restar a los ingresos el importe de los gastos en los que se han incurrido fruto de la actividad, pero, eso sí, antes de deducir los impuestos y las amortizaciones correspondientes. Por ejemplo, si se trata de una empresa que vende al por menor, sería la diferencia entre la venta de un artículo y el precio al que se firma que se venderá dicho artículo. Es decir, la diferencia entre lo que se vende y lo que se compra sin tener en cuenta otros costes adheridos. (Lawrence J & Chad J, 2012).

El beneficio bruto se calcula de la siguiente manera:

$$\text{BENEFICIO BRUTO} = \text{Ingresos por ventas-consumo} - \text{coste de las unidades vendidas}$$

Una forma más común y fácil de interpretar el beneficio bruto de una empresa es a través del uso del porcentaje, y es entonces cuando adquiere el nombre de Margen de Beneficio Bruto. Dicho porcentaje suele variar según el sector o la industria en la que la



empresa desempeñe su actividad. Además, es una métrica también muy utilizada por los inversores para explicar la fuerza competitiva de una empresa. (Sanchez B, 2002).

Las utilidades son importantes, pero observadas aisladamente tienen poco significado a menos que se relacionen con la magnitud de los ingresos y con las inversiones realizadas para generar esas ganancias (Lawrence J & Chad J, 2012).

2.3.3.1 Importancia del Beneficio

Las empresas tienen la obligación de generar beneficios para innovar, invertir en I + D, crear puestos de trabajo, generar riqueza para un país, etc. Pero, sobre todo, porque sin beneficios, las empresas cierran y desaparecen. Obtener beneficios es la razón de ser de cualquier proyecto empresarial y, por tanto, todas las acciones y todos los esfuerzos deben llevar la empresa hacia este objetivo (Lopez, 2016).

2.3.3.2 Margen de Beneficio Bruto

Margen de Beneficio Bruto = $(\text{Ventas totales} - \text{Costes Totales}) / (\text{Ventas})$

Las empresas que operan en aquellos mercados caracterizados por tener un bajo margen de beneficio bruto deben de centrar sus esfuerzos en poder ofrecer unos precios competitivos y vender grandes volúmenes de productos para llegar a sobrevivir en el mercado, beneficiándose de las economías de escala. Las compañías que suelen operar en este tipo de margen suelen pertenecer al sector servicios. Por el contrario, aquellas empresas que se caracterizan por tener un alto margen de beneficio bruto no suelen vender productos de forma tan masiva, sino que se trata de ofrecer productos de mayor valor, y los esfuerzos de estas empresas no se centran en establecer unos precios competitivos sino en ofrecer un producto de calidad acompañado de un adecuado servicio al cliente (***Sanchez B, 2002***).

Todos conocemos la fórmula financiera para obtener el valor del margen o su ratio. El Margen Bruto = Ventas - Costes Variables (MB = V - CV) Aceptamos que el Margen



representa la contribución de las ventas en la cobertura de los costos fijos y el Beneficio. Por lo tanto, $MB = CF + B$ (costes Fijos + beneficio) Queda claro por tanto que el Margen es un concepto que delega en el departamento de marketing y ventas la obtención de los recursos necesarios para cubrir estos costes fijos, además del beneficio planificado. Por tanto, el Margen no pertenece al departamento Financiero ni al departamento de Producción ni a ningún otro departamento de la empresa (Lopez, 2016).

2.3.4 Descripción de la Empresa: Clínica Pardo S.A.C.

La empresa con denominación social Clínica Pardo S.A.C., constituida en Cusco el 25 de abril del 1993, su actividad principal es la prestación de servicios de salud.

En la actualidad tiene como Gerente General al Dr. Alcides Vargas Echegaray, quien a su vez es el accionista mayoritario.

En la actualidad la empresa cuenta con 68 trabajadores y 140 prestadores de servicio entre los que se encuentra médicos, licenciadas en enfermería, personal técnico en enfermería, laboratoristas, radiólogos médicos, farmacéuticos y entre otros prestadores de salud; dichos trabajadores y prestadores de salud se encuentran distribuidos en varias Unidades Productoras de Servicios de Salud (UPSS), como se aprecia en el organigrama.

2.3.4.1 Ubicación Geográfica

La Clínica Pardo S.A.C. se encuentra ubicado en la Av. La Cultura N°710 del Distrito de Wánchaq del Departamento de Cusco.



Figura 1. Ubicación Geográfica de la Clínica Pardo S.A.C.

Fuente: Google Maps

2.3.4.2 Misión y Visión de la Empresa

Misión: Satisfacer de manera integral, eficaz y eficiente las necesidades en el cuidado de la salud de las personas y la recuperación de la salud, brindando un servicio integral, seguro, humanizado y diferenciado, con personal capacitado e idóneo y contribuir al desarrollo del conocimiento médico en beneficio de la comunidad cusqueña.

Visión: Ser para el 2020 una institución de salud privada reconocida de alta complejidad, líder en atención integral, segura, humanizada y centro de referencia a nivel



nacional e internacional, con mayor cobertura; ofreciendo un espacio de crecimiento y desarrollo profesional enfocado en la calidad y la excelencia.

Valores:

- **Trabajo en Equipo:** Trabajar con un objetivo común, fortaleciendo las relaciones interpersonales.
- **Equidad:** Orientar el servicio de salud de acuerdo a las necesidades, sin distinción de edad, genero, grupo social, ideología y credo, estado de salud o enfermedad.
- **Responsabilidad:** Asumir un rol activo para el logro de las metas planteadas, con el cuidado de la vida y la recuperación de la salud de la comunidad cusqueña.
- **Ética:** Orientar el cuidado de la vida y la recuperación de la salud fomentando una conducta transparente, honesta y con respeto a la vida de la comunidad.
- **Compromiso:** Orientar los esfuerzos en brindar un servicio de salud de calidad.
- **Eficiencia:** Utilizar procesos y métodos de trabajo que permitan optimizar el desempeño con el adecuado uso de los recursos.

2.3.4.3 Estructura Organizacional

La Clínica Pardo S.A.C. cuenta con la siguiente estructura organizacional:

A. DIRECCIÓN: Gerente General.

El Gerente General de la Clínica Pardo S.A.C. es el responsable del buen funcionamiento administrativo y asistencial, actuando como representante de la misma, y tiene las siguientes funciones:

- Planificar, organizar y coordinar las actividades de la Clínica Pardo S.A.C.
- Ejecutar la gestión económica, financiera y administrativa de la Clínica Pardo S.A.C:



- Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, manuales, normas, procedimientos y disposiciones vigentes; elaborar y proponer cambios en los mismos, tendientes a mejorar el funcionamiento de la Clínica Pardo S.A.C.
- Formular y/o actualizar la programación anual de actividades de la institución de acuerdo a normas vigentes.
- Promover la capacitación permanente de personal profesional y no profesional de la institución.
- Programar y proyectar los recursos humanos, financieros y técnicos para cumplir con los fines y objetivos institucionales.
- Garantizar la atención médica según el horario establecido.

B. ADMINISTRACIÓN

La administración puede definirse brevemente como el encausamiento de los esfuerzos de un grupo de individuos hacia un objetivo y sus funciones son planeación, organización, ejecución y control.

- Colaborar con la dirección de la clínica.
- Contribuir en la planeación, organización, dirección y control de las áreas administrativas de la Clínica Pardo S.A.C., sugiriendo las medidas necesarias para su mejorar su funcionamiento.
- Contribuir a la utilización óptima de los recursos humanos, financieros y materiales, por medio de uso de las técnicas administrativas adecuadas a las necesidades de la Clínica Pardo S.A.C.
- Organiza, elabora e implementa procedimientos y sistemas de trabajo que garantice el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, financieros y materiales de la Clínica Pardo S.A.C.

C. CONTABILIDAD



- Establecer y operar las medidas necesarias para garantizar que el sistema de contabilidad de la Clínica Pardo S.A.C. este diseñado para que su operación facilite la fiscalización de los activos, pasivos, ingresos, costos, gastos, avance en la ejecución.
- Llevar a cabo la contabilidad de la Clínica Pardo S.A.C. en los términos que establece la ley.
- Emitir por escrito las principales políticas contables necesarias para asegurar que las cuentas se operen bajo bases eficientes y consistentes.

D. CONVENIOS

- Administrar los convenios para la prestación de servicios de salud como son SOAT, SCTR, SALUDPOL, FEBAN. EPS y otros.
- Establecer los parámetros de las coberturas de los convenios establecidos con las diversas instituciones prestadoras de salud y/u otros.
- Solicitar las cartas de garantía que corresponde.
- Liquidar las historias clínicas de acuerdo a los parámetros que se establece en los convenios establecidos.
- Facturar las historias clínicas según la liquidación.
- Emitir informes de las historias clínicas liquidadas y facturadas.
- Autorizar los procedimientos y otros dependiendo de la necesidad para determinar del diagnóstico.

E. AUDITORIA MÉDICA

- Evaluar, discutir y corregir los procedimientos médicos-administrativos.
- Verificar el registro adecuado de los actos médicos y actos de enfermería.



- Realizar la evaluación y calificación de coberturas de las diferentes fases de procesos de atención de los beneficiarios de los Seguros de Salud, SALUDPOL, PAMF y otros.

F. ADMISION

- Gestión de pacientes, desde su ingreso hasta su egreso de la clínica, traslados y altas del área de hospitalización.

G. UNIDADES PRODUCTORAS DE SERVICIOS DE SALUD – UPSS

- Emergencia
- Hospitalización
- Unidad de Cuidados Intensivos
- Sala de Operaciones
- Ginecobstetricia

H. SERVICIOS CENTRALES

- Diagnostico por Imágenes
- Laboratorio
- Consultorio Externo
- Farmacia

I. UNIDADES NO ASISTENCIALES

- Servicios Generales
- Cocina
- Mantenimiento
- Archivo

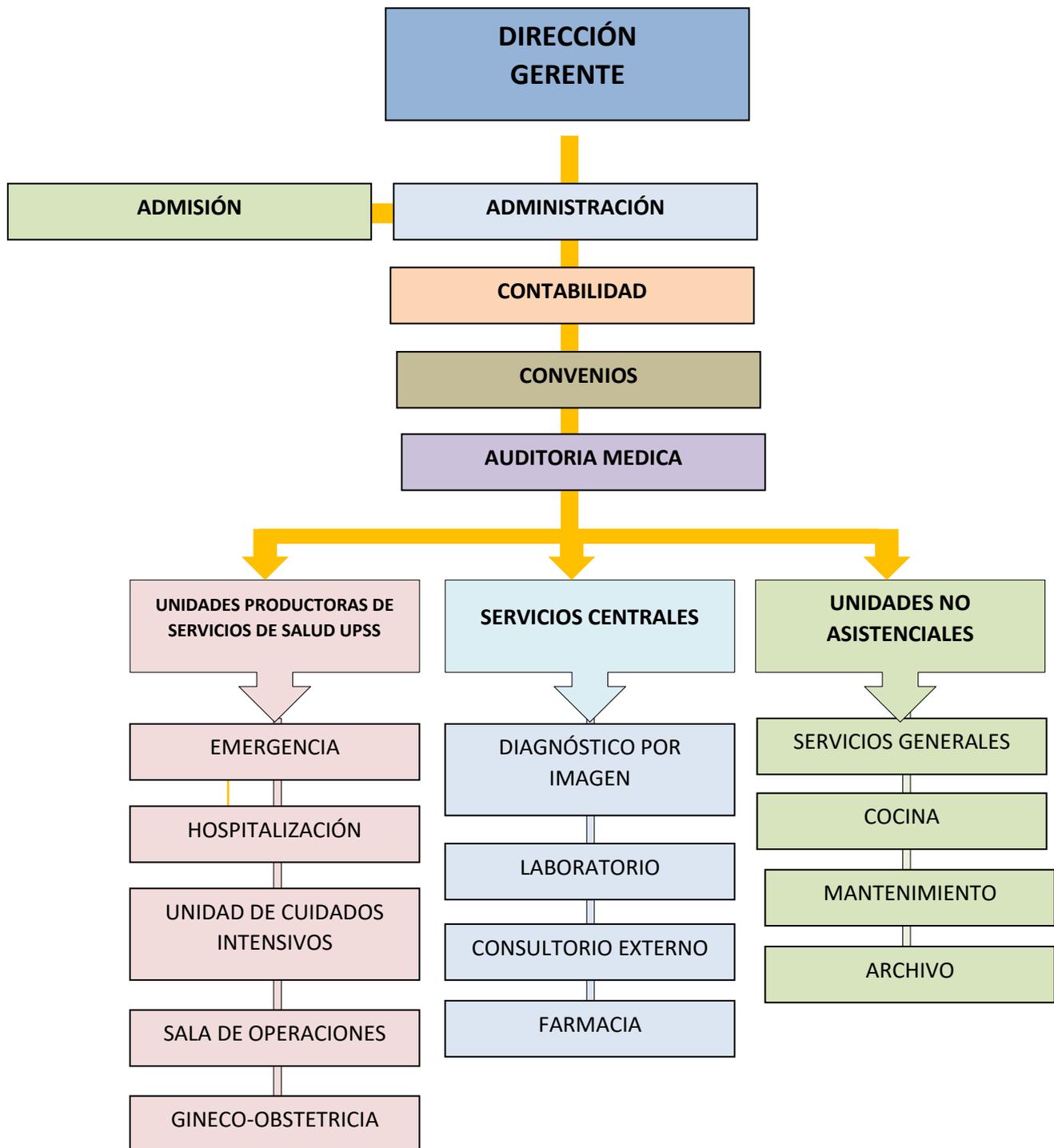


Figura 2. Organigrama de la Clínica Pardo S.A.C.

Fuente: Clínica Pardo S.A.C.

2.3.4.4 *Flujograma de la Clínica Pardo S.A.C.*

La Clínica Pardo S.A.C. presenta el siguiente proceso, la cual inicia cuando el paciente denominado usuario ingresa por dos modalidades que ingresan por el área de emergencia o admisión dependiendo del caso, y de acuerdo a la atención que se amerita se sigue los pasos determinados por el proceso que se establece en el grafico siguiente.

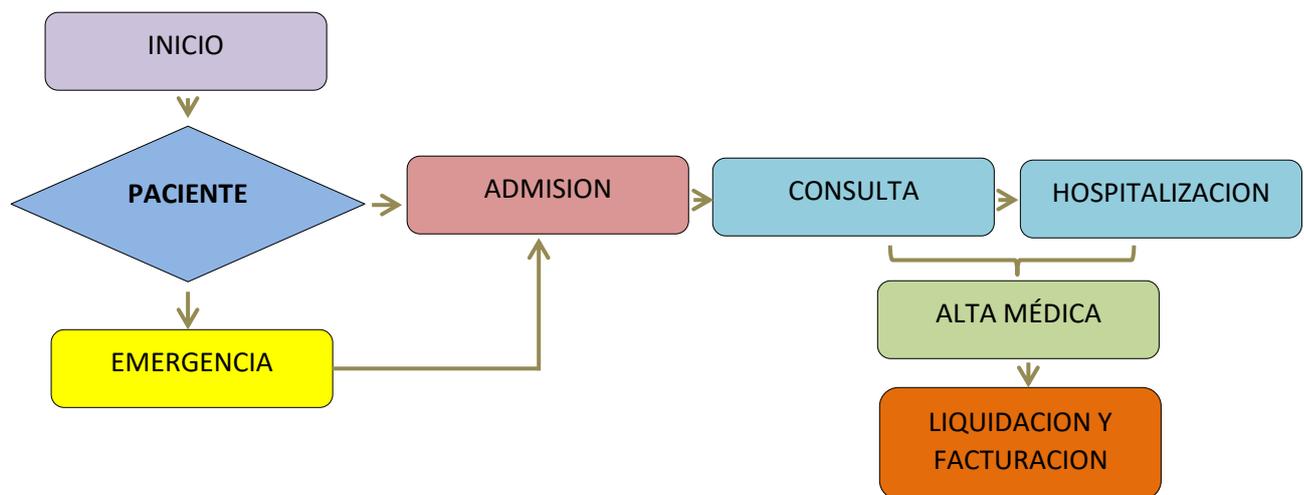


Figura 3. Flujograma de la Clínica Pardo S.A.C.

Fuente: Clínica Pardo S.A.C.

2.4 Marco Conceptual

- (a). **Acto Médico:** Toda acción o disposición que realiza el medico en el ejercicio de la profesión médica. Ello comprende los actos de prevención, promoción, diagnostico, terapéutica y pronostico que realiza el medico en la atención integral de pacientes, así como los que se deriven directamente de estos (SALUDPOL F. d., 2018).
- (b). **Auditoría Médica:** Tipo de auditoria sobre un Acto Médico, realizada por profesionales médicos, que no han participado en la producción de datos o la información, ni en la atención médica. Es la revisión detallada de registros y procesos médicos seleccionados con el objetivo de evaluar la pertinencia y/o calidad de la atención medica brindada. Incluye aspectos del diagnóstico,



tratamiento y evolución, así como el uso de recursos, según corresponda (SALUDPOL F. d., 2018).

- (c). **Beneficio bruto:** Es aquel beneficio obtenido por una sociedad derivado de su explotación y que surge de restar a los ingresos el importe de los gastos en los que se han incurrido fruto de la actividad, pero, eso sí, antes de deducir los impuestos y las amortizaciones correspondientes. (MyTripleA, 2018)
- (d). **Carta de Garantía:** Corresponde al documento suscrito por la IAFAS dirigido al proveedor de servicios de salud, donde se autoriza en favor del beneficiario; los montos máximos de los servicios de salud a ser prestados o por tipo de prestaciones, según el plan de salud pactado con el afiliado (SALUDPOL F. d., 2018).
- (e). **Costos:** El costo son decrementos de los activos o incrementos de los pasivos de una entidad, durante un periodo contable, con la intención de generar ingresos y con un impacto desfavorable en la utilidad o pérdida neta o, en su caso, en el cambio neto en el patrimonio contable y, consecuentemente, en su capital ganado o patrimonio contable respectivamente (MyTripleA, 2018).
- (f). **Estancia Prolongada:** Hospitalizados más de veinte (20) días (SALUDPOL F. d., 2018).
- (g). **Estrategia:** Son los medios en los cuales se logran los objetivos a largo plazo. Las estrategias son acciones potenciales que requieren decisiones de parte de la gerencia y de recursos humanos (Martinez, 2016).
- (h). **Fondos Propios:** Los fondos propios son una parte del llamado patrimonio neto de una empresa y lo podemos encontrar en el balance de situación. Por tanto, son una parte de los recursos propios o financiación propia de la que dispone la empresa. Antiguamente se conocía a los fondos propios y al patrimonio neto como



sinónimos, en la actualidad, los fondos propios se han establecido como nuevas partidas dentro del patrimonio neto (Kiziryan, 2019).

- (i). **Historia Clínica (HC):** Es el documento médico legal, donde se registra los datos de identificación y de los procesos relacionados con la atención del paciente, en forma ordenada, integrada, secuencial e inmediata, de la atención que el/la médico(a) u otros profesionales de salud brindan al paciente. La información contenida en la misma debe corresponder al registro veraz y completo de la atención, y a la apreciación clínica del estado de salud del paciente (SALUDPOL F. d., 2018).
- (j). **Hoja de hospitalización:** formato que determina el ingreso del beneficiario a la UPSS de hospitalización (SALUDPOL F. d., 2018).
- (k). **Hoja de ruta:** formato que se utiliza para el seguimiento de los procedimientos realizados a los beneficiarios de los convenios para prestación de servicios de salud (SALUDPOL F. d., 2018).
- (l). **Informe de Auditoría:** Es el documento que se emite al término de la ejecución del proceso de auditoría, describe los pasos seguidos en el proceso, las conformidades y observaciones, así como las recomendaciones necesarias para su corrección (SALUDPOL F. d., 2018).
- (m). **Ingresos:** Un ingreso es el incremento de los activos o el decremento de los pasivos de una entidad, durante un periodo contable, con un impacto favorable en la utilidad o pérdida neta o, en su caso, en el cambio neto en el patrimonio contable y, consecuentemente, en el capital ganado o patrimonio contable, respectivamente. (MyTripleA, 2018)



- (n). **Margen Financiero:** El margen financiero es la diferencia entre los rendimientos de uno o varios productos financieros menos el costo de los recursos obtenidos de otros agentes (a través de préstamos u otros medios) (Ronsenberg, 1999).
- (o). **Médico Tratante:** Es el profesional médico que coordina o asiste el problema de salud el paciente, conduce el diagnóstico y el tratamiento (SALUDPOL F. d., 2018).
- (p). **Pago Prospectivo:** También conocido como “pago adelantado”, es el mecanismo de pago a través del cual el importe total es definido por las IAFAS quien preestablece los volúmenes a ser pagados antes que se realicen las prestaciones, con diferentes grados de evaluación por un determinado periodo, de manera anticipada (SALUDPOL F. d., 2018).
- (q). **Pago Retrospectivo:** Mecanismo de pago a través del cual el importe total de las prestaciones realizadas es definido por la prestación de expedientes o fichas de atención que representen a la prestación realizada previa evaluación de los datos contenidos, y se pagan luego de que se brinda la prestación (SALUDPOL F. d., 2018).
- (r). **Prestación de Salud:** Es la unidad básica que describe los procedimientos relacionados para la atención de las condiciones de salud de los asegurados en las IPRESS registradas en SUSALUD (SALUDPOL F. d., 2018).
- (s). **Reporte de Liquidación:** Es el documento mediante el cual la IPRESS detalla los gastos incurridos por la prestación de salud brindada a un beneficiario de SALUDPOL, siendo uno de los requisitos para el pago de la prestación brindada (SALUDPOL F. d., 2018).
- (t). **Revisión Contable:** Verificación que se realiza a los reportes de liquidación, facturas y boletas emitidas producto de todo proceso de atención realizado a un



beneficiario SALUDPOL; es llevada a cabo por un profesional, capacitado y formado para realizar dicha auditoria, puede incluir aspectos administrativos, relacionados directamente con la atención brindada (SALUDPOL F. d., 2018).

2.5 Variables de Estudio

2.5.1 Variables

- Variable 1: Administración de convenios para la prestación de servicios de salud.
- Variable 2: Beneficio bruto.

2.5.2 Conceptualización de las Variables

- **Variable 1: Administración de Convenios para la prestación de servicios de salud**

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar metas establecidas por la organización (Cruz & Jimenéz, 2013).

- **Variable 2: Beneficios Brutos**

El Beneficio Bruto es aquel beneficio obtenido por una sociedad derivado de su explotación y que surge de restar a los ingresos el importe de los gastos en los que se han incurrido fruto de la actividad, pero, eso sí, antes de deducir los impuestos y las amortizaciones correspondientes. (Lawrence J & Chad J, 2012).



2.5.3 Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Administración de convenios para la prestación de servicios de salud	La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar metas establecidas por la organización (Cruz & Jimenéz, 2013).	La administración de convenios para la prestación de servicios de salud sigue el proceso administrativo que es planeación, organización, dirección y control con el fin de lograr los objetivos institucionales.	Planeación	Misión
				Visión
				Valores
				Objetivos
				Metas
				Políticas
			Organización	Responsabilidades
				Funciones
			Dirección	Toma de decisiones
				Comunicación
				Supervisión
			Control	Administrativo
Financiero				



VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Beneficio Bruto	El Beneficio Bruto es aquel beneficio obtenido por una sociedad derivado de su explotación y que surge de restar a los ingresos el importe de los gastos en los que se han incurrido fruto de la actividad, pero, eso sí, antes de deducir los impuestos y las amortizaciones correspondientes. (Lawrence J & Chad J, 2012).	El beneficio bruto es el resultado de la diferencia entre los ingresos de la prestación de servicios de salud y los costos de los servicios prestados.	Beneficio Bruto	Ingresos de la prestación de servicios
				Costo de los servicios prestados



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es Básica, o también llamada pura, esta investigación busca el conocimiento puro por medio de la recolección de datos, por lo tanto, se relaciona con nuevos conocimientos, de este modo no se ocupa de las aplicaciones prácticas. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Pilar Baptista, 2014).

Mediante la siguiente investigación se busca el conocimiento puro sobre la administración de convenios para la prestación de servicios de salud y el beneficio bruto por medio de la recolección de datos mediante el análisis y la observación de historias clínicas, por lo tanto, consideramos nuestro tema como una investigación básica.

3.2 Enfoque de Investigación

El enfoque de investigación es Cuantitativa, se da por aludido al ámbito estadístico, analiza una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Pilar Baptista, 2014).

Para la realización de la siguiente investigación se busca cuantificar los datos obtenidos del procesamiento de las variables que son la administración de convenios para la prestación de servicios de salud y el beneficio bruto, los cuales son recolectados del análisis y observación de las historias clínicas y la aplicación de un cuestionario al personal de la Clínica Pardo S.A.C. y aplicar un análisis estadístico, por dicha razón el enfoque de la investigación es Cuantitativa.

3.3 Diseño de Investigación

El diseño de la presente investigación es No Experimental, estudios que se realizan sin la manipulación de las variables, en esta investigación no se hace variar



intencionalmente las variables; se observa al fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Pilar Baptista, 2014).

La investigación se llevó a cabo sin la manipulación de la administración de convenios para la prestación de servicios de salud y el beneficio bruto, basándonos exclusivamente en la observación y análisis de las variables tal y como se desarrollan en la Clínica Pardo S.A.C., por lo cual consideramos que el diseño de la investigación es No Experimental.

3.4 Alcance de la Investigación

Es descriptiva: Es considerada descriptiva porque busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Pilar Baptista, 2014).

La investigación observó y describió el comportamiento de la administración de convenios para la prestación de servicios de salud y el beneficio bruto e identificó las relaciones que existen entre las dos variables, por dicha razón el alcance de la investigación es Descriptiva.

3.5 Población y Muestra de la Investigación

3.5.1 Población

Considerando que la investigación representa todas las unidades de investigación que se estudia de acuerdo a la naturaleza del problema tomando en cuenta las variables en estudio.

Para el propósito de esta investigación la unidad de análisis en su conjunto de la Clínica Pardo S.A.C:

- 01 Gerente General.



- 01 Contador.
- 01 Auditor Médico.
- 04 Personal del área de convenios.
- 1689 historia clínicas:

CONVENIOS	N° DE HISTORIAS CLINICAS
Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito-SOAT	822
Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional de Perú – SALUDPOL	741
Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – SCTR	98
Fondo de Empleados del Banco de la Nación – FEBAN	28
TOTAL	1689

3.5.2 Muestra

La muestra se determinó aplicando la siguiente formula.

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \times N \times p \times q}{d^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Dónde:

- N = Total de la población = 1689
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (0.5)
- q = probabilidad de fracaso (0.5)
- d = precisión (en su investigación use un 5% =0.05).

$$n = \frac{1.96^2 \times 1689 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(1689 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{1,622.1156}{5.1804} = 313.13 \cong 313$$

$$n = 313$$



El tamaño de muestra es de 313 historias clínicas de los beneficiarios de los convenios para la prestación de servicios de salud atendidos en la Clínica Pardo S.A.C.

Se utilizó el muestreo estratificado, subdividiendo la población en subconjuntos menores, homogéneos, internamente, pero heterogéneos entre sí; la muestra para este trabajo de investigación es:

- 01 Gerente General.
- 01 Contador.
- 01 Auditor Médico.
- 04 Personal del Área de Convenios.
- 313 historias Clínicas, las cuales se tomarán en cuenta de la siguiente manera:

CONVENIOS	%	N° DE HISTORIAS CLINICAS
Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito-SOAT	48	150
Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional de Perú – SALUDPOL	44	138
Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – SCTR	6	19
Fondo de Empleados del Banco de la Nación - FEBAN	2	6
TOTAL	100%	313

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1 Técnicas de Recolección de Datos

Se utilizó las técnicas de recolección de datos las siguientes técnicas:

- a. Análisis documentario.
- b. Observación.
- c. Encuesta.



3.6.2 Instrumentos de Recolección de datos

Se usaron para la recolección de datos los siguientes instrumentos:

- a. Guía de análisis documentario.
- b. Guía de observación.
- c. Cuestionario.

3.6.3 Procesamiento de Datos

El presente trabajo de investigación para la recolección de datos utilizó las técnicas e instrumentos antes mencionados. Así mismo se procedió a la codificación e interpretación de las técnicas utilizadas y se empleó:

- Proceso computarizado en Excel.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Objetivo General

Tabla 1.

Planeación de los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C. periodo 2019.

	<i>f</i>	%
Bueno	1	14
Regular	2	29
Malo	4	57
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Interpretación

En la tabla 1, se observa que la planeación con respecto a los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C. durante el periodo 2019, el 57% de los trabajadores refiere que es mala, el 29% que es regular y el 14% refiere que es buena.

La Clínica Pardo S.A.C. como una organización tiene una mala planeación con respecto a la prestación de servicios de salud como parte de su proceso administrativo, lo que impide establecer objetivos y metas claras con respecto a los convenios para la prestación de servicios de salud, de esta manera afecta a los elementos de la planeación como la misión y visión, objetivos, metas, estrategias y entre otros.



Tabla 2.

Organización de los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C. periodo 2019.

	<i>f</i>	%
Bueno	2	29
Regular	2	29
Malo	3	42
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Interpretación

En la tabla 2, con respecto a la organización de los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C. durante el periodo 2019, el 42% de los trabajadores refieren que es mala, mientras que el 29% refieren que es buena y así mismo es regular.

En cuanto a la organización de los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C. es mala, lo que impide la adecuada sistematización de los recursos humanos, limitando la adecuada determinación de funciones, jerarquías, correlación y agrupación de actividades según la naturaleza de las áreas de convenios y sus sub áreas de liquidación y facturación y auditoría médica.



Tabla 3.

Dirección de los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica

Pardo S.A.C. periodo 2019.

	<i>f</i>	%
Bueno	1	14
Regular	2	29
Malo	4	57
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Interpretación

En la tabla 3, con respecto a la dirección de los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C. durante el periodo 2019, el 57% de los trabajadores refieren que es mala el 29% refieren que es regular y el 14% que es buena.

La dirección de la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C. es mala, lo cual impide lograr una buena ejecución y realización de los logros planeados en la primera fase del proceso administrativo (planeación), teniendo como delimitante la falta de orientación, comunicación, capacitación y motivación con el personal de las áreas involucradas.



Tabla 4.

Control de los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica

Pardo S.A.C. periodo 2019.

	<i>f</i>	%
Bueno	1	14
Regular	1	14
Malo	5	72
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Interpretación

En la tabla 4, con respecto al control de los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C. durante el periodo 2019, el 72% de los trabajadores refieren que es mala, mientras que el 14% refiere que es buena y así mismo obtenemos que sea regular.

El control de los convenios para la prestación de servicios de salud como último paso del proceso administrativo, es el resultado de la calidad de los primeros pasos, en consecuencia, la Clínica Pardo S.A.C. tiene una mala planeación, una mala organización y una mala dirección en consecuencia el control y evaluación son negativos.



Tabla 5.

Administración de convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica

Pardo S.A.C. periodo 2019.

	<i>f</i>	%
Bueno	2	29
Regular	2	29
Malo	3	42
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Interpretación

En la tabla 5, con respecto a la administración de convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C. durante el periodo 2019, el 42% de los trabajadores refieren que es mala, el 29% que es buena, así como también es regular.

La administración de convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C. es mala, teniendo como resultado que los objetivos planteados no se cumplan de manera eficiente y eficaz, como consecuencia de un inadecuado proceso administrativo que la empresa realiza.



Tabla 6.

Beneficios brutos por la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo

S.A.C. del periodo 2019.

DETALLE	CONVENIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD			
	SALUDPOOL	SOAT	SCTR	FEBAN
Hospitalización	-S/4,780.00	-S/2,850.00	S/0.00	S/0.00
Tratamiento Farmacológico	-S/2,523.45	-S/2,269.29	-S/483.50	-S/15.80
Exámenes de Laboratorio	-S/237.00	-S/60.00	S/0.00	S/0.00
Imágenes	-S/430.00	-S/1,490.00	S/0.00	S/0.00
Interconsultas	-S/3,620.00	-S/2,147.00	-S/120.00	S/0.00
Sala de Operaciones	-S/5,410.00	-S/3,768.30	-S/250.00	S/0.00
Consumo de Oxígeno	-S/6,785.27	-S/3,546.43	-S/103.68	S/0.00
Procedimientos menores	S/0.00	-S/385.00	S/0.00	S/0.00
TOTAL	-S/23,785.72	-S/16,516.02	-S/957.18	-S/15.80
%	57.63%	40.01%	2.32%	0.04%

Fuente: Elaboración en base a los resultados de la Guía de análisis documentario.

Interpretación:

En la Tabla 6, se observa que los beneficios brutos por las prestaciones de servicios de salud realizadas por la Clínica Pardo S.A.C. en el periodo 2019, presentan un perjuicio a los beneficios brutos de S/41,274.72 soles, detallándose de acuerdo a los convenios para la prestación de servicios de salud de la siguiente manera SALUDPOOL-Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú de S/23,785.72 soles obteniendo el 57.63%, SOAT-Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito de S/16,516.02 soles siendo el 40.01%, SCTR-Seguro contra Trabajos de Riesgo de S/957.18 soles representa el 2.32% y mientras que FEBAN- Fondo de Empleados del Banco de la Nación de S/ 15.80 soles (0.04%).



4.2 Administración de convenios para la prestación de servicios de salud

Tabla 7.

Misión y visión de la Clínica Pardo S.A.C. con respecto a los convenios para la prestación de servicios de salud, periodo 2019.

	<i>f</i>	%
Bueno	1	14
Regular	2	29
Malo	4	57
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Interpretación

En la tabla 7, los trabajadores de la Clínica Pardo S.A.C. refieren que la misión y visión con relación a los convenios para la prestación de servicios de salud es el 57% mala, el 29% es regular y el 14% es buena.

En la visión y misión de la Clínica Pardo S.A.C. como postulados no plantean los objetivos que desea alcanzar a mediano y largo la empresa en cuanto a los convenios para la prestación de servicios de salud; la visión y la misión no logran describir la identidad de la empresa, ni existe mención a los convenios para la prestación de servicios de salud.



Tabla 8.

Valores de la Clínica Pardo S.A.C. con respecto a los convenios para la prestación de servicios de salud, periodo 2019.

	<i>f</i>	%
Bueno	0	0
Regular	1	14
Malo	6	86
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Interpretación

En la tabla 8, se observa que el 86% de los trabajadores refieren que es mala y el 14% que es regular los valores de la Clínica Pardo S.A.C. con respecto a los convenios para la prestación de servicios de salud.

Los valores de la Clínica Pardo S.A.C. describen escasamente las características y cualidades pretendidas en los trabajadores que laboran en las áreas de convenios y el área de auditora médica; no crean identidad organizacional y no contribuyen al logro de la misión y visión de la empresa.



Tabla 9.

Objetivos de la Clínica Pardo S.A.C. con respecto a los convenios para la prestación de servicios de salud, periodo 2019.

	<i>f</i>	%
Bueno	1	14
Regular	1	14
Malo	5	71
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Interpretación

En la tabla 9, en relación con los objetivos de la Clínica Pardo S.A.C. con respecto a los convenios para la prestación de servicios de salud el 71% refiere que es mala, mientras que el 14% refiere que es buena así mismo que es regular.

Los objetivos de la Clínica Pardo S.A.C. no permiten dirigir, controlar, ni revisar el éxito de las actividades planteadas en la primera fase del proceso administrativo (planeación); no orientan adecuadamente a la toma de decisiones con respecto a los convenios para la prestación de servicios de salud, sin embargo, son clasificados en corto, mediano y largo plazo.



Tabla 10.

Metas de la Clínica Pardo S.A.C. con respecto a los convenios para la prestación de servicios de salud, periodo 2019.

	<i>f</i>	%
Bueno	2	29
Regular	2	29
Malo	3	43
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Interpretación

En la tabla 10, con respecto a las metas de la Clínica Pardo S.A.C. en relación a los convenios para la prestación de servicios de salud, los trabajadores de encuestados el 43% refieren que es mala y el 29% refieren que es bueno y del mismo porcentaje que es regular.

Las metas de la Clínica Pardo S.A.C. con respecto a los convenios para la prestación de servicios de salud no se adecuan a la realidad de la empresa, ya que la empresa no alcanza las metas trazadas, teniendo como resultado beneficios brutos negativos.



Tabla 11.

El Manual de Organización y Funciones de la Clínica Pardo S.A.C. describe y establece las funciones de las áreas encargadas de los convenios para la prestación de servicios de salud, periodo 2019.

	<i>f</i>	%
Bueno	1	14
Regular	2	29
Malo	4	57
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Interpretación

En la tabla 11, se observa que el 57% de los trabajadores refieren que el Manual de Organización y Funciones de la Clínica Pardo S.A.C. describe y establece las funciones de las áreas encargadas de los convenios para la prestación de servicios de salud de manera mala, el 29% que es regular y el 14% refiere que es mala.

El Manual de Organización y Funciones de la Clínica Pardo S.A.C. no detalla adecuadamente la jerarquización del personal específico que realice el seguimiento, monitoreo y control de las prestaciones de servicios de salud a los beneficiarios de los convenios; lo cual con lleva a la inadecuada distribución de funciones dentro de las áreas de convenios y auditoría médica.



Tabla 12.

El Reglamento de Organización y Funciones de la Clínica Pardo S.A.C. describe y establece las funciones de las áreas encargadas de los convenios para la prestación de servicios de salud, periodo 2019.

	<i>f</i>	%
Bueno	2	29
Regular	2	29
Malo	3	43
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Interpretación

En la tabla 12, se observa que el 43% de los trabajadores refieren que el Reglamento de Organización y Funciones de la Clínica Pardo S.A.C. describe y establece las funciones de las áreas encargadas de los convenios para la prestación de servicios de salud de manera regular, el 29% que es buena y al mismo tiempo que es regular.

El Reglamento de Organización y Funciones de la Clínica Pardo S.A.C. no concibe el área de control y calidad de los convenios para la prestación de servicios de salud, sin determinar la naturaleza, finalidad, competencia, estructura orgánica y relaciones de un área con otra área.



Tabla 13.

Toma de decisiones con respecto a los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C., periodo 2019.

	<i>f</i>	%
Bueno	1	14
Regular	2	29
Malo	4	57
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Interpretación

En la tabla 13, se observa que la toma de decisiones en relación con los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C. es 57% es mala, el 29% que es regular y el 14% que es mala.

La toma de decisiones sobre los convenios para la prestación de servicios de salud es inadecuada ya que generan pérdidas a la Clínica Pardo S.A.C, afectando a la dirección de los convenios para la prestación de servicios de salud.



Tabla 14.

Contratos con los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica

Pardo S.A.C., periodo 2019.

	<i>f</i>	%
Bueno	1	14
Regular	1	14
Malo	5	71
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Interpretación

En la tabla 14, se observa que los contratos en relación con los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C. son 71% mala y 14% buena y del mismo porcentaje que es mala.

Los contratos con los convenios para la prestación de servicios de salud con la Clínica Pardo S.A.C. no establecen adecuadamente los parámetros de las coberturas de las prestaciones de servicios de salud, teniendo como resultado prestaciones de salud que no se encuentran coberturados por los contratos con la Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS, dichos costos generados por las prestación de salud son asumidos por la empresa.



Tabla 15.

Reuniones y capacitaciones con el personal sobre los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C., periodo 2019.

	<i>f</i>	%
Frecuente	1	14
Regular	1	14
Casi nunca	2	29
Nunca	3	43
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Interpretación

En la tabla 15, las reuniones y capacitaciones con el personal de la Clínica Pardo S.A.C. sobre los convenios para la prestación de servicios de salud el 43% de los trabajadores refieren que se llevan a cabo nunca, el 29% casi nunca y el 14% regular y frecuentemente.

Las reuniones y capacitaciones sobre los convenios para la prestación de servicios de salud permiten informar y orientar a los trabajadores sobre los contratos, las prestaciones y el manejo adecuado de los convenios para la prestación de servicios de salud con el fin de lograr un adecuado manejo de las historias clínicas de los beneficiarios para la prestación de servicios de salud.



Tabla 16.

Ambiente de control de los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C, periodo 2019.

	<i>f</i>	%
Bueno	1	14
Regular	2	29
Malo	4	57
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Interpretación

En la tabla 16, el ambiente de control de los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C, el 57% es mala, el 29% es regular y el 14% es buena.

Identificando de esta manera una deficiencia en cuanto a la dirección, la administración estratégica y la estructura organizacional.



Tabla 17.

Evaluación de riesgos de los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C, periodo 2019.

	<i>f</i>	%
Bueno	0	0
Regular	2	29
Malo	5	71
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Interpretación

En la tabla 17, la evaluación de riesgos con respecto a los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C, el 71% es malo y el 29% es regular.

Identificándose que existe un deficiente planeamiento de la administración y una deficiente identificación de riesgos en cuanto a los convenios para la prestación de servicios de salud.



Tabla 18.

Actividades de control de los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C, periodo 2019.

	<i>f</i>	%
Bueno	0	0
Regular	1	14
Malo	6	86
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Interpretación

En la tabla 18, las actividades de control con respecto a los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C, el 86% refiere que es malo y el 14% que es regular.

Las actividades de control no son implementadas para mitigar los riesgos que con lleva los convenios para la prestación de servicios de salud y poder lograr los objetivos de la Clínica Pardo S.A.C.



Tabla 19.

Actividades de supervisión de los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C, periodo 2019.

	<i>f</i>	%
Bueno	0	0
Regular	2	29
Malo	5	71
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Interpretación

En la tabla 19, las actividades de supervisión de los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C, el 71% es malo y el 29% es regular.

La Clínica Pardo S.A.C. no implementa actividades de prevención, monitoreo ni se realiza seguimiento de resultados y de esta manera no se logra la mejora de las situaciones de riesgo.



4.3 Beneficios brutos de la administración de convenios para la prestación de servicios

Tabla 20.

Beneficio bruto por la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C. del mes de enero del periodo 2019.

DETALLE	CONVENIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD			
	SALUDPOL	SOAT	SCTR	FEBAN
Hospitalización	-S/120.00	-S/895.00	S/0.00	S/0.00
Tratamiento Farmacológico	-S/22.50	-S/493.70	-S/111.00	S/0.00
Exámenes de Laboratorio	-S/42.00	-S/20.00	S/0.00	S/0.00
Imágenes	-S/40.00	-S/400.00	S/0.00	S/0.00
Interconsultas	-S/400.00	-S/100.00	S/0.00	S/0.00
Sala de Operaciones	S/0.00	-S/600.00	-S/250.00	S/0.00
Consumo de Oxígeno	S/0.05	-S/1,570.03	S/0.00	S/0.00
Procedimientos Menores	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
TOTAL	-S/624.45	-S/4,078.73	-S/361.00	S/0.00
%	12.33%	80.54%	7.13%	0.00%

Fuente: Elaboración en base a los resultados de la Guía de análisis documentario.

Interpretación

En la tabla 20, se observa que los beneficios brutos por las prestaciones de servicio de salud realizadas por la Clínica Pardo S.A.C. en el mes de enero del periodo 2019, presentan un perjuicio a los beneficios brutos de S/5,064.18 soles, detallándose de acuerdo a los convenios para la prestación de servicio de salud de la siguiente manera SOAT-Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito de S/4,078.73 soles siendo el 80.54%, SALUDPOL-Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú de S/624.45 soles representando el 12.33%, SCTR-Seguro contra Trabajos de Riesgo de S/361.00 soles siendo el 7.13%, mientras que FEBAN- Fondo de Empleados del Banco de la Nación de S/ 0.00 soles (0.00%).



Tabla 21.

*Beneficio bruto por la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C.
del mes de febrero del periodo 2019.*

DETALLES	CONVENIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD			
	SALUDPOL	SOAT	SCTR	FEBAN
Hospitalización	-S/100.00	-S/90.00	S/0.00	S/0.00
Tratamiento Farmacológico	-S/9.50	-S/229.90	S/0.00	S/0.00
Exámenes de Laboratorio	-S/20.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Imágenes	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Interconsultas	-S/500.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Sala de Operaciones	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Consumo de Oxígeno	-S/362.88	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Procedimientos menores	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
TOTAL	-S/992.38	-S/319.90	S/0.00	S/0.00
%	75.69%	24.31%	0.00%	0.00%

Fuente: Elaboración en base a los resultados de la Guía de análisis documental.

Interpretación

En la Tabla 21, se observa que los beneficios brutos por las prestaciones de servicio de salud realizadas por la Clínica Pardo S.A.C. en el mes de febrero del periodo 2019, presentan un perjuicio a los beneficio bruto de S/1,312.28 soles, detallándose de acuerdo a los convenios para la prestación de servicio de salud de la siguiente manera SALUDPOL-Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú de S/992.38 soles representando el 75.69%, SOAT-Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito de S/319.00 soles siendo el 24.31%, mientras que SCTR-Seguro contra Trabajos de Riesgo y FEBAN- Fondo de Empleados del Banco de la Nación de S/ 0.00 soles (0.00%).



Tabla 22.

*Beneficio bruto por la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C.
del mes de marzo del periodo 2019.*

DETALLES	CONVENIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD			
	SALUDPOL	SOAT	SCTR	FEBAN
Hospitalización	-S/1,320.00	-S/280.00	S/0.00	S/0.00
Tratamiento Farmacológico	S/0.00	-S/240.60	S/0.00	S/0.00
Exámenes de Laboratorio	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Imágenes	-S/30.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Interconsultas	-S/100.00	-S/65.00	S/0.00	S/0.00
Sala de Operaciones	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Consumo de Oxígeno	-S/466.56	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Procedimientos menores	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
TOTAL	-S/1,916.56	-S/585.60	S/0.00	S/0.00
%	76.60%	23.40%	0.00%	0.00%

Fuente: Elaboración en base a los resultados de la Guía de análisis documental.

Interpretación

En la Tabla 22, se observa que los beneficios brutos por las prestaciones de servicio de salud realizadas por la Clínica Pardo S.A.C. en el mes de marzo del periodo 2019, presentan un perjuicio a los beneficios brutos de S/2,502.16 soles, detallándose de acuerdo a los convenios para la prestación de servicio de salud de la siguiente manera SALUDPOL-Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú de S/1,916.56 soles representando el 76.60%, SOAT-Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito de S/585.60 soles siendo el 23.40%, mientras que SCTR-Seguro contra Trabajos de Riesgo y FEBAN- Fondo de Empleados del Banco de la Nación de S/ 0.00 soles (0.00%).



Tabla 23.

Beneficios brutos por la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo

S.A.C. del mes de abril del periodo 2019.

DETALLES	CONVENIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD			
	SALUDPOL	SOAT	SCTR	FEBAN
Hospitalización	-S/720.00	-S/150.00	S/0.00	S/0.00
Tratamiento Farmacológico	-S/314.30	-S/99.56	S/0.00	-S/15.80
Exámenes de Laboratorio	-S/35.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Imágenes	-S/120.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Interconsultas	-S/520.00	-S/100.00	S/0.00	S/0.00
Sala de Operaciones	-S/2,385.00	-S/200.00	S/0.00	S/0.00
Consumo de Oxígeno	-S/1,607.08	-S/224.64	S/0.00	S/0.00
Procedimientos menores	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
TOTAL	-S/5,701.38	-S/774.20	S/0.00	-S/15.80
%	87.83%	11.93%	0.00%	0.24%

Fuente: Elaboración en base a los resultados de la Guía de análisis documental.

Interpretación

la Tabla 23, se observa que los beneficios brutos por las prestaciones de servicio de salud realizadas por la Clínica Pardo S.A.C. en el mes de abril del periodo 2019, presentan un perjuicio a los beneficios brutos de S/6,491.38 soles, detallándose de acuerdo a los convenios para la prestación de servicio de salud de la siguiente manera SALUDPOL-Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú de S/5,701.38 soles representando el 87.83%, SOAT-Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito de S/774.20 soles siendo el 11.93%, FEBAN- Fondo de Empleados del Banco de la Nación de S/15.80 soles siendo el 0.24%, mientras que SCTR-Seguro contra Trabajos de Riesgo de S/ 0.00 soles (0.00%).



Tabla 24.

Beneficios brutos por la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo

S.A.C. del mes de mayo del periodo 2019.

DETALLES	CONVENIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD			
	SALUDPOL	SOAT	SCTR	FEBAN
Hospitalización	-S/720.00	-S/210.00	S/0.00	S/0.00
Tratamiento Farmacológico	-S/449.05	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Exámenes de Laboratorio	-S/20.00	-S/40.00	S/0.00	S/0.00
Imágenes	-S/80.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Interconsultas	-S/1,100.00	-S/400.00	S/0.00	S/0.00
Sala de Operaciones	-S/2,225.00	-S/368.30	S/0.00	S/0.00
Consumo de Oxígeno	-S/725.76	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Procedimientos menores	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
TOTAL	-S/5,319.81	-S/1,018.30	S/0.00	S/0.00
%	83.93%	16.07%	0.00%	0.00%

Fuente: Elaboración en base a los resultados de la Guía de análisis documental.

Interpretación

En la Tabla 24, se observa que los beneficios brutos por las prestaciones de servicio de salud realizadas por la Clínica Pardo S.A.C. en el mes de mayo del periodo 2019, presentan un perjuicio a los beneficios brutos de S/6,338.11 soles, detallándose de acuerdo a los convenios para la prestación de servicio de salud de la siguiente manera SALUDPOL-Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú de S/5,319.81 soles representando el 83.93%, SOAT-Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito de S/1,018.30 soles siendo el 16.07%, mientras que SCTR-Seguro contra Trabajos de Riesgo y FEBAN- Fondo de Empleados del Banco de la Nación de S/ 0.00 soles (0.00%).



Tabla 25.

Beneficios brutos por la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo

S.A.C. del mes de junio del periodo 2019.

DETALLES	CONVENIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD			
	SALUDPOL	SOAT	SCTR	FEBAN
Hospitalización	S/0.00	-S/210.00	S/0.00	S/0.00
Tratamiento Farmacológico	-S/185.90	-S/6.30	-S/70.80	S/0.00
Exámenes de Laboratorio	-S/30.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Imágenes	-S/40.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Interconsultas	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Sala de Operaciones	S/0.00	-S/450.00	S/0.00	S/0.00
Consumo de Oxígeno	-S/1,186.52	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Procedimientos menores	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
TOTAL	-S/1,442.42	-S/666.30	-S/70.80	S/0.00
%	66.18%	30.57%	3.25%	0,00%

Fuente: Elaboración en base a los resultados de la Guía de análisis documental.

Interpretación

En la Tabla 25, se observa que los beneficios brutos por las prestaciones de servicio de salud realizadas por la Clínica Pardo S.A.C. en el mes de junio del periodo 2019, presentan un perjuicio a los beneficios brutos de S/2,179.52 soles, detallándose de acuerdo a los convenios para la prestación de servicio de salud de la siguiente manera SALUDPOL-Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú de S/1,442.42 soles representando el 66.18%, SOAT-Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito de S/666.30 soles siendo el 30.57%, SCTR-Seguro contra Trabajos de Riesgo de S/ 70.80 soles (3.25%), mientras que FEBAN- Fondo de Empleados del Banco de la Nación de S/ 0.00 soles (0.00%).



Tabla 26.

Beneficios brutos por la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo

S.A.C. del mes de julio del periodo 2019.

DETALLES	CONVENIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD			
	SALUDPOL	SOAT	SCTR	FEBAN
Hospitalización	S/0.00	-S/120.00	S/0.00	S/0.00
Tratamiento Farmacológico	-S/121.30	-S/86.63	-S/32.40	S/0.00
Exámenes de Laboratorio	-S/20.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Imágenes	-S/40.00	-S/75.00	S/0.00	S/0.00
Interconsultas	-S/500.00	-S/362.00	S/0.00	S/0.00
Sala de Operaciones	S/0.00	-S/200.00	S/0.00	S/0.00
Consumo de Oxígeno	-S/829.44	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Procedimientos menores	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
TOTAL	-S/1,510.74	-S/843.63	-S/32.40	S/0.00
%	63.27%	35.37%	1.36%	0.00%

Fuente: Elaboración en base a los resultados de la Guía de análisis documental.

Interpretación

En la Tabla 26, se observa que los beneficios brutos por las prestaciones de servicio de salud realizadas por la Clínica Pardo S.A.C. en el mes de julio del periodo 2019, presentan un perjuicio a los beneficios brutos de S/2,386.77 soles, detallándose de acuerdo a los convenios para la prestación de servicio de salud de la siguiente manera SALUDPOL-Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú de S/1,510.74 soles representando el 63.26%, SOAT-Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito de S/843.63 soles siendo el 35.35%, SCTR-Seguro contra Trabajos de Riesgo de S/ 32.40 soles (1.36%), mientras que FEBAN- Fondo de Empleados del Banco de la Nación de S/ 0.00 soles (0.00%).



Tabla 27.

Beneficios brutos por la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo

S.A.C. del mes de agosto del periodo 2019.

DETALLES	CONVENIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD			
	SALUDPOL	SOAT	SCTR	FEBAN
Hospitalización	S/0.00	-S/200.00	S/0.00	S/0.00
Tratamiento Farmacológico	-S/242.30	-S/301.00	S/0.00	S/0.00
Exámenes de Laboratorio	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Imágenes	-S/40.00	-S/40.00	S/0.00	S/0.00
Interconsultas	S/0.00	-S/180.00	S/0.00	S/0.00
Sala de Operaciones	-S/800.00	-S/200.00	S/0.00	S/0.00
Consumo de Oxígeno	S/0.00	-S/709.16	S/0.00	S/0.00
Procedimientos menores	S/0.00	-S/240.00	S/0.00	S/0.00
TOTAL	-S/1,082.30	-S/1,870.16	S/0.00	S/0.00
%	36.66%	63.34%	0.00%	0.00%

Fuente: Elaboración en base a los resultados de la Guía de análisis documentario.

Interpretación

En la Tabla 27, se observa que los beneficios brutos por las prestaciones de servicio de salud realizadas por la Clínica Pardo S.A.C. en el mes de agosto del periodo 2019, presentan un perjuicio a los beneficios brutos de S/2,952.46 soles, detallándose de acuerdo a los convenios para la prestación de servicio de salud de la siguiente manera SOAT-Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito de S/1,870.16 soles siendo el 63.34%, SALUDPOL-Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú de S/1,082.30 soles representando el 36.660%, mientras que SCTR-Seguro contra Trabajos de Riesgo y FEBAN- Fondo de Empleados del Banco de la Nación de S/ 0.00 soles (0.00%).



Tabla 28.

Beneficios brutos por la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo

S.A.C. del mes de setiembre del periodo 2019.

DETALLES	CONVENIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD			
	SALUDPOL	SOAT	SCTR	FEBAN
Hospitalización	-S/1,200.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Tratamiento Farmacológico	-S/524.70	-S/601.50	-S/3.40	S/0.00
Exámenes de Laboratorio	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Imágenes	S/0.00	-S/860.00	S/0.00	S/0.00
Interconsultas	-S/300.00	-S/420.00	-S/120.00	S/0.00
Sala de Operaciones	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Consumo de Oxígeno	-S/673.92	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Procedimientos menores	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
TOTAL	-S/2,698.62	-S/1,881.50	-S/123.40	S/0.00
%	57.37%	40.00%	2.63%	0.00%

Fuente: Elaboración en base a los resultados de la Guía de análisis documental.

Interpretación

En la Tabla 28, se observa que los beneficios brutos por las prestaciones de servicio de salud realizadas por la Clínica Pardo S.A.C. en el mes de setiembre del periodo 2019, presentan un perjuicio a los beneficios brutos de S/4,703.52 soles, detallándose de acuerdo a los convenios para la prestación de servicio de salud de la siguiente manera SALUDPOL-Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú de S/2,698.62 soles representando el 57.37%, SOAT-Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito de S/1,881.50 soles siendo el 40.00%, SCTR-Seguro contra Trabajos de Riesgo de S/ 123.40 soles representa el 2.63% y mientras que FEBAN- Fondo de Empleados del Banco de la Nación de S/ 0.00 soles (0.00%).



Tabla 29.

Beneficios brutos por la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo

S.A.C. del mes de octubre del periodo 2019.

DETALLES	CONVENIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD			
	SALUDPOL	SOAT	SCTR	FEBAN
Hospitalización	S/240.00	-S/380.00	S/0.00	S/0.00
Tratamiento Farmacológico	-S/95.20	-S/34.50	-S/181.40	S/0.00
Exámenes de Laboratorio	-S/30.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Imágenes	-S/40.00	-S/75.00	S/0.00	S/0.00
Interconsultas	-S/100.00	-S/260.00	S/0.00	S/0.00
Sala de Operaciones	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Consumo de Oxígeno	-S/570.28	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Procedimientos menores	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
TOTAL	-S/595.48	-S/749.50	-S/181.40	S/0.00
%	39.01%	49.10%	11.89%	0.00%

Fuente: Elaboración en base a los resultados de la Guía de análisis documental.

Interpretación

En la Tabla 29, se observa que los beneficios brutos por las prestaciones de servicio de salud realizadas por la Clínica Pardo S.A.C. en el mes de octubre del periodo 2019, presentan un perjuicio a los beneficios brutos de S/1,526.38 soles, detallándose de acuerdo a los convenios para la prestación de servicio de salud de la siguiente manera SOAT-Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito de S/749.50 soles siendo el 49.10%, SALUDPOL-Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú de S/595.48 soles representando el 39.01%, SCTR-Seguro contra Trabajos de Riesgo de S/181.40 soles representa el 11.89% y mientras que FEBAN- Fondo de Empleados del Banco de la Nación de S/ 0.00 soles (0.00%).



Tabla 30.

Beneficios brutos por la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo

S.A.C. del mes de noviembre del periodo 2019.

DETALLES	CONVENIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD			
	SALUDPOL	SOAT	SCTR	FEBAN
Hospitalización	-S/360.00	-S/140.00	S/0.00	S/0.00
Tratamiento Farmacológico	-S/459.30	-S/130.50	-S/51.40	S/0.00
Exámenes de Laboratorio	-S/20.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Imágenes	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Interconsultas	S/0.00	-S/200.00	S/0.00	S/0.00
Sala de Operaciones	S/0.00	-S/200.00	S/0.00	S/0.00
Consumo de Oxígeno	-S/362.88	-S/1,042.60	-S/103.68	S/0.00
Procedimientos menores	S/0.00	-S/145.00	S/0.00	S/0.00
TOTAL	-S/1,202.18	-S/1,858.10	-S/155.08	S/0.00
%	37.39%	57.79%	4.82%	0.00%

Fuente: Elaboración en base a los resultados de la Guía de análisis documental.

Interpretación

En la Tabla 30, se observa que los beneficios brutos por las prestaciones de servicio de salud realizadas por la Clínica Pardo S.A.C. en el mes de noviembre del periodo 2019, presentan un perjuicio a los beneficios brutos de S/3,215.36 soles, detallándose de acuerdo a los convenios para la prestación de servicio de salud de la siguiente manera SOAT-Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito de S/1,858.10 soles siendo el 57.79%, SALUDPOL-Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú de S/1,202.18 soles representando el 37.39%, SCTR-Seguro contra Trabajos de Riesgo de S/155.08 soles representa el 4.82% y mientras que FEBAN- Fondo de Empleados del Banco de la Nación de S/ 0.00 soles (0.00%).



Tabla 31.

Beneficios brutos por la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo

S.A.C. del mes de diciembre del periodo 2019.

DETALLES	CONVENIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD			
	SALUDPOL	SOAT	SCTR	FEBAN
Hospitalización	S/0.00	-S/175.00	S/0.00	S/0.00
Tratamiento Farmacológico	-S/99.40	-S/45.10	-S/33.10	S/0.00
Exámenes de Laboratorio	-S/20.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Imágenes	S/0.00	-S/40.00	S/0.00	S/0.00
Interconsultas	-S/100.00	-S/60.00	S/0.00	S/0.00
Sala de Operaciones	S/0.00	-S/1,550.00	S/0.00	S/0.00
Consumo de Oxígeno	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
Procedimientos menores	S/0.00	S/0.00	S/0.00	S/0.00
TOTAL	-S/219.40	-S/1,870.10	-S/33.10	S/0.00
%	10.34%	88.10%	1.56%	0.00%

Fuente: Elaboración en base a los resultados de la Guía de análisis documental.

Interpretación

En la Tabla 31, se observa que los beneficios brutos por las prestaciones de servicio de salud realizadas por la Clínica Pardo S.A.C. en el mes de diciembre del periodo 2019, presentan un perjuicio a los beneficios brutos de S/2,122.60 soles, detallándose de acuerdo a los convenios para la prestación de servicio de salud de la siguiente manera SOAT-Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito de S/1,870.10 soles siendo el 88.10%, SALUDPOL-Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú de S/219.40 soles representando el 10.34%, SCTR-Seguro contra Trabajos de Riesgo de S/33.10 soles representa el 1.56% y mientras que FEBAN- Fondo de Empleados del Banco de la Nación de S/ 0.00 soles (0.00%).



Tabla 32.

Servicios de salud prestados a los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C. durante el periodo 2019.

SERVICIOS DE SALUD	S/	%
Consumo de Oxígeno	-S/10,435.38	25.28%
Sala de Operaciones	-S/9,428.30	22.84%
Hospitalización	-S/7,630.00	18.49%
Interconsultas	-S/5,887.00	14.26%
Tratamiento Farmacológico	-S/5,292.04	12.82%
Imágenes	-S/1,920.00	4.65%
Procedimientos menores	-S/385.00	0.93%
Exámenes de Laboratorio	-S/297.00	0.72%
TOTAL	-S/41,274.72	100%

Fuente: Elaboración en base a los resultados de la Guía de análisis documentario.

Interpretación

En la Tabla 32, se observa que los Servicios de salud prestados a los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C. durante el periodo 2019, presenta un perjuicio de S/41,274.72 soles, detallándose de acuerdo a los servicios de salud prestados a los convenios de las siguiente manera Hospitalización S/7,630.00 soles siendo el 18.49%, Tratamiento Farmacológico de S/5,292.04 soles representando el 12.82%, Exámenes de Laboratorios de S/297.00 soles representa el 0.72%, Imágenes de S/1,920.00 soles siendo el 4.65%, Interconsultas de S/5,887.00 soles representando el 14.26%, Sala de Operaciones S/9,428.30 soles representa el 22.84%, Consumo de Oxígeno de S/10,435.38 soles siendo el 25.28% y mientras que Procedimiento menores de S/385.00 soles (0.93%)



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Entre los hallazgos más relevantes del presente trabajo cuyo objetivo general es determinar la administración de convenios para la prestación de servicios de salud y los beneficios brutos de la Clínica Pardo S.A.C., Cusco – período 2019, se obtuvieron los resultados ya presentados los cuales serían materia de discusión en relación a la teoría, que dentro de ellas tenemos los antecedentes de la investigación, bases legales y bases teóricas. Entre los hallazgos más importantes de la investigación tenemos:

Con relación a la administración de convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C. haciendo referencia a la Tabla 5, el 42% de los encuestados refieren que la administración de convenios para la prestación de servicios de salud es mala, lo cual afecta negativamente en los ingresos de la empresa, de esta manera perjudicando a los beneficios brutos que genera la empresa en relación a los convenios para la prestación de servicios de salud.

En la Tabla 9 con relación a los objetivos el 71% refiere que es mala, ocasionando la falta de dirección, control y revisión del éxito de las actividades planteadas en la primera fase del proceso administrativo (planeación); en la Tabla 11 y la Tabla 12 con relación al Manual y el Reglamento de Organización y Funciones de la Clínica Pardo S.A.C. no describen ni establecen las funciones de las áreas encargadas de los convenios para la prestación de servicios de salud; en la Tabla 14 en relación a los contratos con los convenios para la prestación de servicios de salud no establecen adecuadamente los parámetros de las coberturas de las prestaciones de servicios de salud; en la Tabla 16 se identifica una deficiencia en cuanto a la dirección, la administración estratégica y la estructura organizacional.



En la tabla 17, el 71% de los encuestados refieren que existe un deficiente planeamiento de la administración de riesgo y una deficiente identificación de riesgos, debido a que la información obtenida de la políticas administrativas y contables es inadecuada ya que no brinda el soporte necesario para una toma de decisiones apropiadas para adoptar medidas preventivas en cuanto a los convenios para la prestación de servicios de salud por parte de la Clínica Pardo S.A.C.

En la Tabla 18 el 86% de los encuestados refieren que no se implementan actividades de control para mitigar los riesgos que con lleva los convenios para la prestación de servicios de salud y poder lograr los objetivos; y por último en la Tabla 19 el 71% refieren que no se implementan actividades de prevención, monitoreo ni se realiza seguimiento de resultados y de esta manera no se logra la mejora de las situaciones de riesgo, llegamos a la conclusión que por la falta de control y seguimiento a las historias clínicas de los beneficiarios en las UPSS de Consumo de Oxígeno, Sala de Operaciones y Hospitalización y la inadecuada toma de decisiones por parte de la administración de la empresa.

En la Tabla 19, el 71% refiere que no se implementan actividades de prevención, monitoreo y seguimiento; al momento de monitorear no se recolecta, analiza y se utiliza la información correspondiente para hacer su debido seguimiento de los resultados de las actividades de supervisión de los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C.

En la Tabla 6, de acuerdo a los resultados se observa que los beneficios brutos por las prestaciones de servicio de salud realizadas por la Clínica Pardo S.A.C. en el periodo 2019, se evidencia que los convenios para las prestaciones de servicios de salud presentan perjuicio a los beneficios brutos de S/41,274.72 soles.



Con respecto a los convenios para prestación de servicios de salud, SALUDPOL-Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú presenta un perjuicio de S/23,785.72 soles representando el 57.63%, SOAT-Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito de S/16,516.02 soles siendo el 40.01%, SCTR-Seguro contra Trabajos de Riesgo presenta un perjuicio de S/957.18 soles representa el 2.32% y mientras que FEBAN- Fondo de Empleados del Banco de la Nación presenta perjuicio de S/ 15.80 soles (0.04%).

Los beneficios brutos con respecto a los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C. durante el periodo 2019, se observa según la Tabla 23 en el mes de abril se registra un perjuicio de S/6,491.38 soles a los beneficios brutos, asimismo la Tabla 24 hace referencia en el mes de mayo se realizó un perjuicio de S/6,338.11 soles y por último la Tabla 20 durante el mes de enero registra un perjuicio de S/5,064.18 soles a los beneficios brutos; según la Tabla 32 el 25.46% (-S/10,435.38 soles) del perjuicio generado a los beneficios brutos durante el periodo 2019 corresponde a los servicios prestados por consumo de oxígeno, así mismo el 23% (S/-9,428.30 soles) a los servicios prestados por sala de operaciones.

Se observa según la Tabla 23 en el mes de abril se registra un perjuicio de S/6,491.38 soles a los beneficios brutos, asimismo la Tabla 24 hace referencia en el mes de mayo se realizó un perjuicio de S/6,338.11 soles y por último la Tabla 20 durante el mes de enero registra un perjuicio de S/5,064.18 soles a los beneficios brutos; según la Tabla 32 el 25.46% (-S/10,435.38 soles) del perjuicio generado a los beneficios brutos durante el periodo 2019 corresponde a los servicios prestados por consumo de oxígeno, así mismo el 23% (S/-9,428.30 soles) a los servicios prestados por sala de operaciones.



5.2 Descripción de las limitaciones del estudio

Entre las principales limitaciones del estudio se pueden señalar:

- a. Carencia de antecedentes de estudio.
- b. Problema sobre el tiempo requerido para realizar el cuestionario.
- c. Dificultad con el procesamiento de datos.

5.3 Comparación crítica con la literatura existente

En la presente investigación dentro del marco teórico, sustenta y respalda las teorías planteadas, que son desarrolladas de acuerdo a la variable: administración para la prestación de servicios de salud, fue expuesto en el marco teórico por la variable de nuestra investigación.

En el estudio realizado por Morales Charaja Jessica Milagros intitulado “*Análisis del tratamiento de obligaciones tributarias y el diferimiento de ingresos en empresas privadas prestadoras de salud a través de convenios con compañías aseguradoras de la ciudad de Arequipa, 2015*”, sostiene que: Se determinó que partiendo de sobre la base contable del devengado es todo aquel sobre el cual se ha adquirido el derecho de percibirlo por haberse producido los hechos necesarios precisándose que de acuerdo con este criterio, los ingresos, los costos y gastos se reconocen cuando se ganan o se incurren y no cuando se cobran o se pagan; por lo cual estas empresas deben firmar en sus contratos nuevas formas de pago para que no incurran en estas contingencias tributarias y así puedan evitar fiscalizaciones posteriores. De esta manera en el estudio realizado hallamos que las coberturas de los contratos realizados entre las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS (SALUDPOL, SOAT, SCTR y FEBAN) y las Institución Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS que vendría a ser la Clínica Pardo S.A.C. no detalla el manejo adecuado de los servicios de salud prestados que no tienen



cobertura, lo cual genera una pérdida a la empresa; precisando de esta manera que los servicios prestados no son cobrados o pagados.

La variable beneficio bruto, en comparación con la literatura se realizó de forma adecuada la estructuración de los indicadores (ingresos por prestación de servicios y costo por prestación de servicios) y las dimensiones y las teorías son el respaldo y están en estrecha relación con el desarrollo del presente trabajo de investigación.

En el estudio realizado por Betancourt Novo Claudia Milena intitulado *“Procedimiento de análisis de la utilidad bruta en el área de combustibles de la División Servicentro de la Sucursal Cimex S.A. de Ciego de Ávila”*, sostiene que: El procedimiento de análisis por factores de la utilidad bruta, así como la inclusión de razones es válido y factible y demuestra que el mismo permitirá mejorar la eficiencia de la Sucursal Cimex S.A. de Ciego de Ávila, a partir de un proceso de toma de decisiones fundamentado y estructurado. De igual situación se ha encontrado en la presente investigación que la toma de decisiones no es fundamentada ni estructurada sobre los convenios para la prestación de servicios de salud es inadecuada afectando negativamente a los beneficios brutos de la Clínica Pardo S.A.C. lo cual impide mejorar la eficiencia de las prestaciones de servicios de salud por parte de la empresa.

5.4 Implicancias del estudio

La implicancia de la presente investigación se da como parte de la preocupación de un inadecuado manejo y control de los convenios para la prestación de servicios de salud que generan perjuicios a los beneficios brutos de la Clínica Pardo S.A.C. durante el periodo 2019.

La Clínica Pardo S.A.C: no implementa actividades de verificación, monitoreo y control en cuanto a los convenios para la prestación de servicios de salud lo cual afecta directamente a los resultados de la empresa.



CONCLUSIONES

1. La administración de convenios para la prestación de servicios de salud y los beneficios brutos de la Clínica Pardo S.A.C. en relación al periodo 2019 es mala, debido a que se realiza inadecuadamente el proceso administrativo con respecto a los convenios para la prestación de servicios de salud, detallándose en la Tabla 1 planeación (57%), la Tabla 2 organización (42%), la Tabla 3 dirección (57%) y la Tabla 4 control (72%), en conclusión según la Tabla 5 el 42% de los trabajadores encuestados refieren que la administración de convenios para la prestación de servicios de salud es mala, teniendo como consecuencia el perjuicio a los beneficios brutos de S/41,274.72 soles con respecto al periodo 2019, lo cual se evidencia en la Tabla 6, SALUDPOOL-Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú perjudica a los beneficios brutos en 57.63% (S/23,785.72), SOAT-Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito en 40.01% (S/16,516.02), SCTR-Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo en 2.32% (S/957.18) y finalmente FEBAN-Fondos de Empleados de Banco de la Nación en 0.04% (S/15.08).
2. La administración de convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C. es inadecuada, en la Tabla 9 con relación a los objetivos el 71% refiere que es mala, ocasionando la falta de dirección, control y revisión del éxito de las actividades planteadas en la primera fase del proceso administrativo (planeación); en la Tabla 11 y la Tabla 12 con relación al Manual y el Reglamento de Organización y Funciones de la Clínica Pardo S.A.C. no describen ni establecen las funciones de las áreas encargadas de los convenios para la prestación de servicios de salud; en la Tabla 14 en relación a los contratos con los convenios para la prestación de servicios de salud no establecen adecuadamente los parámetros de



las coberturas de las prestaciones de servicios de salud; en la Tabla 16 se identifica una deficiencia en cuanto a la dirección, la administración estratégica y la estructura organizacional; en la Tabla 18 el 86% de los encuestados refieren que no se implementan actividades de control para mitigar los riesgos que con lleva los convenios para la prestación de servicios de salud y poder lograr los objetivos; y por último en la Tabla 19 el 71% refieren que no se implementan actividades de prevención, monitoreo ni se realiza seguimiento de resultados y de esta manera no se logra la mejora de las situaciones de riesgo, llegamos a la conclusión que por la falta de control y seguimiento a las historias clínicas de los beneficiarios en las UPSS de Consumo de Oxígeno, Sala de Operaciones y Hospitalización y la inadecuada toma de decisiones por parte de la administración de la empresa.

3. Los beneficios brutos con respecto a los convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C. durante el periodo 2019, se observa según la Tabla 23 en el mes de abril se registra un perjuicio de S/6,491.38 soles a los beneficios brutos, asimismo la Tabla 24 hace referencia en el mes de mayo se realizó un perjuicio de S/6,338.11 soles y por último la Tabla 20 durante el mes de enero registra un perjuicio de S/5,064.18 soles a los beneficios brutos; según la Tabla 32 el 25.46% (-S/10,435.38 soles) del perjuicio generado a los beneficios brutos durante el periodo 2019 corresponde a los servicios prestados por consumo de oxígeno, así mismo el 23% (S/-9,428.30 soles) a los servicios prestados por sala de operaciones.



RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente general de la Clínica Pardo S.A.C. designar a un personal que cumpla con la función de verificación, monitoreo y control de las prestación de servicios de salud que se realizan a los beneficiarios de los convenios de SALUDPOL-Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú, SOAT- Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito, SCTR-Seguro contra Trabajos de Riesgo y FEBAN-Fondo de Empleados del Banco de la Nación, así mismo identificar las deficiencias de cada UPSS y levantar las observaciones en un periodo corto.
2. Se recomienda al Área de Convenios de la Clínica Pardo S.A.C. formular una Guía de Atención para beneficiarios de los convenios para la prestación de servicios de salud, con el objetivo de informar y orientar al personal de las diferentes UPSS sobre las coberturas de cada uno de los convenios para la prestación de servicios de salud.
3. Se recomienda al Área de Recursos Humanos, que el personal de las áreas de convenios y auditora médica sean capacitados periódicamente con la finalidad de realizar las observaciones en un plazo menor y subsanarlas, lográndose que las liquidaciones de los servicios prestados sean actualizadas.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asociación Peruana de Empresas de Seguros - APESEG. (Mayo de 2019). *APESEG*. Recuperado el 12 de 01 de 2020, de APESEG: www.aspeg.org.pe
- Bueno, R., Ramos, M., & Berrelleza, C. (2018). *Elementos Basicos de administracion*. Mexico.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8va ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cruz, J., & Jimenez, V. (18 de 07 de 2013). *Gestiopolis*. Recuperado el 12 de 03 de 2020, de Proceso administrativo: Planeación, organización, ejecución y control.: <http://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-ejecucion-y-control/>
- Gallo, L. (2011). *Procesos Administrativos y Administracion por Liderazgo*. medellin.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Pilar Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación (5ta Edición)*. Mexico: Mc Grill Hill.
- Kiziryan, M. (16 de 09 de 2019). *Fondos Propios*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/fondos-propios.html>
- Lawrence J, G., & Chad J, Z. (2012). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson.
- Lopez, F. (2016). Introducción a la Filosofía del margen. *Asociación catalana de Contabilidad*, 3-34.



Martinez, J. (2016). *Administracion*. Recuperado el 09 de Febrero de 2020, de Conceptos Basicos de la Administracion: <http://administracionglobal.com>

Munch, L. (2007). *Administración* (Primera ed.). México: Pearson Educación.

MyTripleA. (- de - de 2018). *MyTripleA*. Obtenido de MyTripleA: <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/beneficio-bruto/>

Reyes, A. (2014). *Administración de empresas. Teoría y práctica (primera parte)*. México: Limusa.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.

Ronsenberg, J. (1999). *Diccionario de administrativo y finanzas*. Barcelona: Grupo Editorial Oceano.

SALUDPOL, F. d. (2018). *Convenio para la Prestación de Servicios*. Cusco: SALUDPOL.

SALUDPOL, F. d. (7 de Diciembre de 2018). *Guía Técnica para los Procesos de Auditoría Médica que se realizan en el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía nacional del Perú - SALUDPOL*. Lima: SALUDPOL.

SALUDPOL, F. d. (2018). *Memoria Anual 2018*. Lima: Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL.

Sanchez B, J. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la Empresa*. Madrid: Piramide.

Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito - SOAT. (12 de 08 de 2018). *Todo sobre el SOAT*. Recuperado el 20 de 11 de 2019, de SOAT: <http://www.soat.com.pe/sobreelsoat.html>



ANEXOS



ANEXO N° 1 : MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: “ADMINISTRACIÓN DE CONVENIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y LOS BENEFICIOS BRUTOS DE LA CLÍNICA PARDO S.A.C., CUSCO-PERÍODO 2019.”

I. PROBLEMA	II. OBJETIVOS	III. VARIABLES	IV. INDICADORES	V. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	VI. UNIVERSO DE LA INVESTIGACIÓN
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo es la administración de convenios para la prestación de servicios de salud y los beneficios brutos de la Clínica Pardo S.A.C., Cusco – período 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: a ¿Cómo es la administración de convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C., Cusco – período 2019? b ¿Cuáles son los beneficios brutos de la administración de convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C., Cusco – período 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la administración de convenios para la prestación de servicios de salud y los beneficios brutos de la Clínica Pardo S.A.C., Cusco – período 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: a. Describir la administración de convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C., Cusco – período 2019. b. Identificar los beneficios brutos de la administración de convenios para la prestación de servicios de salud de la Clínica Pardo S.A.C., Cusco – período 2019.</p>	<p>VARIABLE 1: ADMINISTRACION DE CONVENIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</p> <p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p> <p>VARIABLE 2: BENEFICIO BRUTO</p> <p>Beneficio bruto</p>	<p>A. Misión A. Visión</p> <p>A. Valores A. Objetivos A. Metas A. Políticas B. Responsabilidad B. Funciones C. Toma de decisiones C. Comunicación C. Supervisión D. Administrativo D. Financiero</p> <p>Ingreso por la prestación de servicios de salud. Costo por la prestación de servicios de salud.</p>	<p>Para obtención de datos, los indicadores de cada una de las variables se utilizaron:</p> <p>TÉCNICAS: a. Análisis documental. b. Observación. c. Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS: a. Guía de Análisis documental. b. Guía de observación. c. Cuestionario.</p>	<p>POBLACIÓN: - 1689 historias clínicas. - 01 Gerente general. -01 Contador. - 01 Auditor médico. - 04 Personal del área de convenios.</p> <p>MUESTRA: - 313 historias clínicas: SOAT: 150 SCTR: 19 SALUDPOL: 138 FEBAN: 06 - 01 Gerente general. -01 Contador. - 01 Auditor médico. - 04 Personal del área de convenios.</p>



ANEXO N°2 : MATRIZ DE INSTRUMENTO

TEMA	“Administración De Convenios Para La Prestación De Servicios De Salud Y Los Beneficios Brutos De La Clínica Pardo S.A.C., Cusco-Período 2019”.		
OBJETIVO	Determinar la administración de convenios para la prestación de servicios de salud y los beneficios brutos de la Clínica Pardo S.A.C., Cusco- período 2019		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O REACTIVOS
Variables 1 Administración de convenios para la prestación de servicios de salud	-Planeación	-Misión -Visión -Valores -Objetivos -Metas -Políticas	- ¿La misión de la Clínica Pardo S.A.C. describe el motivo por el cual fue creada la empresa? - ¿La misión de la Clínica Pardo S.A.C. hace referencia a la problemática o necesidad que atiende - ¿La misión de la Clínica Pardo S.A.C. describe la estrategia principal para el logro de los objetivos? - ¿La visión de la Clínica Pardo S.A.C. determina qué tipo de empresa quieres ser? - ¿La visión de la Clínica Pardo S.A.C. es compatible con la misión? - ¿Los valores de la Clínica Pardo S.A.C. representan las características y cualidades pretendidas en los trabajadores? - ¿Los valores de la Clínica Pardo S.A.C. crean identidad organizacional? - ¿Los valores de la Clínica Pardo S.A.C. contribuyen al logro de la misión y visión? - ¿Los objetivos de la Clínica Pardo S.A.C. orientan el curso de las acciones? - ¿Los objetivos de la Clínica Pardo S.A.C. son de corto, mediano y largo plazo? - ¿Las metas de la Clínica Pardo S.A.C. son alcanzables? - ¿Los objetivos de la Clínica Pardo S.A.C. orientan el curso de las acciones?
	-Organización	-Responsabilidades -Funciones	- ¿Los trabajadores cumplen con las obligaciones que se les otorgo o asigno en su área que está ocupando? - ¿En la empresa está perfectamente señalado a los trabajadores, el grado de responsabilidad que asumen, a lo que el jefe de área les impuso? - ¿La Clínica Pardo S.A.C. cuenta con manual de organización y funciones? - ¿El Manual de Organización y Funciones de la empresa es claro y preciso cubriendo necesidades de cada cargo? - ¿La Clínica Pardo S.A.C. cuenta con el Reglamento de Organización Y Funciones?



		<ul style="list-style-type: none">- ¿El Reglamento de Organización y Funciones de la empresa es claro y preciso cubriendo necesidades de cada cargo?- ¿Se ha informado al personal de cada área información importante y necesaria sobre el trabajo a desarrollar?- ¿La empresa ha entregado el Manual de Organización y Funciones a cada empleado?
-Dirección	<ul style="list-style-type: none">-Toma de decisiones-Comunicación-Supervisión	<ul style="list-style-type: none">- ¿Al momento de hacer la auditoria médica, el gerente general toma decisiones sobre los convenios para la prestación de servicios de salud firmados, para evitar que se generen perdidas por parte de la Clínica Pardo S.A.C.?- ¿El gerente general reformula los contratos con los convenios para la prestación de servicios de salud que presentan pérdidas para la Clínica Pardo S.A.C.?- ¿El gerente general realiza reuniones periódicas dirigidas al personal de la Clínica Pardo S.A.C. con el fin de informar sobre las pérdidas de los convenios para la prestación de servicios de salud?- ¿El gerente general realiza capacitaciones con el fin de dar a conocer al personal de la Clínica Pardo S.A.C. sobre el manejo adecuado de los convenios para la prestación de servicio de salud?- ¿El gerente general es un líder que comunica adecuadamente sus ideas, propósitos y visión con la finalidad de generar motivación y compromiso con los trabajadores de la Clínica Pardo S.A.C.?- ¿Existe un área de calidad encargada de supervisar el cumplimiento de los contratos establecidos con los convenios para la prestación de servicios de salud?- ¿El personal encargado del área de calidad cuenta con los conocimientos necesarios para supervisar el cumplimiento de los contratos establecidos con los convenios para la prestación de servicios de salud?- ¿Se registra adecuadamente la prestación de servicios a los cuales acceden los beneficiarios de los convenios para la prestación de servicios de salud en la Clínica Pardo S.A.C.?
-Control	-Administrativo	<ul style="list-style-type: none">- ¿El personal del área de convenios está informado sobre los procedimientos correspondientes a la liquidación y facturación de las historias clínicas de los convenios para la prestación de servicios de salud?- ¿La Clínica Pardo S.A.C. cuenta con una organización de políticas y procedimientos contables de los convenios para la prestación de servicios de salud por escrito?



		-Financiero	<ul style="list-style-type: none">- ¿La Clínica Pardo S.A.C. sustenta el costo de la prestación de servicios mediante comprobantes electrónicos?- ¿La Clínica Pardo S.A.C. tiene implementado un sistema de control interno?- ¿El área de convenios de la Clínica Pardo S.A.C. cuenta con un plan estratégico a través del cual se pueda mejorar la administración de convenios para la prestación de servicios de salud?- ¿La Clínica Pardo S.A.C. implementa estrategias para mejorar los contratos con los convenios para la prestación de servicios de salud?- ¿Considera usted que la firma de convenios para la prestación de servicios de salud es importante para la Clínica Pardo S.A.C.?- ¿La Clínica Pardo S.A.C. cuenta con un control administrativo sobre los convenios para la prestación de servicios de salud?- ¿El personal de la Clínica Pardo S.A.C. conoce y está informado sobre la firma de convenios para la prestación de servicio de salud?
Variable 2 Beneficios Brutos	-Beneficio Bruto	-Ingresos por prestaciones de servicios -Costos de los servicios prestados	-Guía de análisis documentario



ANEXO N°3 : INSTRUMENTOS

INSTRUMENTO N°1: GUIA DE ANALISIS DOCUMENTARIO

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TEMA: “ADMINISTRACIÓN DE CONVENIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y LOS BENEFICIOS BRUTOS DE LA CLÍNICA PARDO S.A.C., CUSCO-PERÍODO 2019”.

a. CONVENIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD:

- Seguro Obligatorio contra Accidentes - SOAT ()
 Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - SCTR ()
 Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP – SALUDPOL ()
 Fondo de Empleados del Banco de la Nación – FEBAN ()

b. N° DE HISTORIA CLÍNICA:

c. FECHA DE INGRESO:

d. FECHA DE EGRESO:

e. DIAGNOSTICO MÉDICO:

N°	ITEMS	INGRESO POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	COSTO POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	INGRESO – COSTO = BENEFICIO BRUTO	OBSERVACIONES
1	NÚMERO DE DIAS DE HOSPITALIZACION				
2	TRATAMIENTO FARMACOLOGICO (medicamentos)				
3	EXAMENES DE LABORATORIO				
4	IMÁGENES (radiografía, ecografía, tomografía, resonancia magnética, etc.)				
5	INTERCONSULTAS (evaluación por médico especialista)				
6	SALA DE OPERACIONES				
7	CONSUMO DE OXIGENO				
8	PROCEDIMIENTOS MENORES (curación, suturas, colocación de yeso, etc.)				
TOTAL					



INSTRUMENTO N°02: GUIA DE OBSERVACIÓN

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TEMA: “ADMINISTRACIÓN DE CONVENIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y LOS BENEFICIOS BRUTOS DE LA CLÍNICA PARDO S.A.C., CUSCO-PERÍODO 2019.”

OBJETIVO: Determinar la administración de convenios para la prestación de servicios de salud y los beneficios brutos de la Clínica Pardo S.A.C., Cusco – período 2019.

LUGAR: Clínica Pardo S.A.C:

RESPONSABLE:

N°	ITEMS	SI	NO
1	Las historias clínicas de los beneficiarios de los convenios para la prestación de servicios de salud, cuentan con los formatos de hoja de ruta y orden de hospitalización.		
2	Las historias clínicas de los beneficiarios de los convenios para la prestación de servicios de salud, las evoluciones diarias contienen diagnóstico médico actualizado y sello correspondiente del médico responsable.		
3	Las historias clínicas de los beneficiarios de los convenios para la prestación de servicios de salud, las indicaciones médicas diarias son registradas correctamente y contienen el sello correspondiente del médico responsable.		
4	Las historias clínicas de los beneficiarios de los convenios para la prestación de servicios de salud, las notas de enfermería diarias son registradas correctamente y contienen el sello correspondiente de la licenciada de enfermería responsable.		
5	Los formatos del post operatorio como récord de anestesia, check list, hoja de insumos, evaluación pre y post anestésica son llenados correctamente y contiene los sellos correspondientes.		
6	El formato de consumo de oxígeno cuenta con la totalización de la cantidad consumida.		
7	El Kardex de enfermería está correctamente llenado y registra las indicaciones médicas.		
8	Las interconsultas son correctamente llenadas por los especialistas.		
9	Las historias clínicas de los beneficiarios de los convenios para la prestación de servicios de salud, cumplen con los parámetros establecidos.		
10	Los beneficiarios de los convenios para la prestación de servicios de salud cuentan con la Carta Garantía correspondiente.		
11	Las observaciones presentadas por el Auditor Médico son levantadas a tiempo.		



12	Las liquidaciones establecidas por el área de convenios coinciden con las liquidaciones presentadas por el área de auditoria médica.		
13	La facturación y liquidación establecida por el área de convenios coincide con la establecida por el área de Auditoria Médica.		
14	Los informes emitidos por el área de Convenios establecen los montos de diferencia.		



INSTRUMENTO N°03: CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TEMA: “ADMINISTRACIÓN DE CONVENIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y LOS BENEFICIOS BRUTOS DE LA CLÍNICA PARDO S.A.C., CUSCO-PERÍODO 2019.”

CUESTIONARIO

PARA LOS TRABAJADORES DE LA CLINICA PARDO S.A.C., PERIODO 2019.

La presente encuesta forma parte de un estudio de investigación, acerca de, **“ADMINISTRACIÓN DE CONVENIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y LOS BENEFICIOS BRUTOS DE LA CLÍNICA PARDO S.A.C., CUSCO-PERÍODO 2019.”**

Le agradecemos responder a este breve y sencillo cuestionario, cuyo propósito es obtener la información necesaria, que ayuden a encontrar solución al problema planteado en la presente investigación, el mismo que contiene una serie de planteamientos, a los cuales Ud., deberá responder, marcando con una X, entre las opciones lo que mejor refleje su opinión (Debe marcar sólo una opción).

DATOS GENERALES

1. EDAD:
2. SEXO:
Femenino ()
Masculino ()
3. GRADO DE INSTRUCCIÓN:
Primaria ()
Secundaria ()
Superior ()



D	DIENSIONES	Nº	PREGUNTAS	B	R	M	OBSERVACIONES
PLANEACIÓN		1.	¿La misión de la Clínica Pardo S.A.C. describe el motivo por el cual fue creada la empresa?				
		2.	¿La misión de la Clínica Pardo S.A.C. hace referencia a la problemática o necesidad que atiende				
		3.	¿La misión de la Clínica Pardo S.A.C. describe la estrategia principal para el logro de los objetivos?				
		4.	¿La visión de la Clínica Pardo S.A.C. determina qué tipo de empresa quieres ser?				
		5.	¿La visión de la Clínica Pardo S.A.C. es compatible con la misión?				
		6.	¿Los valores de la Clínica Pardo S.A.C. representan las características y cualidades pretendidas en los trabajadores?				
		7.	¿Los valores de la Clínica Pardo S.A.C. crean identidad organizacional?				
		8.	¿Los valores de la Clínica Pardo S.A.C. contribuyen al logro de la misión y visión?				
		9.	¿Los objetivos de la Clínica Pardo S.A.C. orientan el curso de las acciones?				
		10.	¿Los objetivos de la Clínica Pardo S.A.C. son de corto, mediano y largo plazo?				
		11.	¿Las metas de la Clínica Pardo S.A.C. son alcanzables?				
		12.	¿Los objetivos de la Clínica Pardo S.A.C. orientan el curso de las acciones?				
ORGANIZACIÓN		13.	¿Los trabajadores cumplen con las obligaciones que se les otorgo o asigno en su área que está ocupando?				
		14.	¿En la empresa está perfectamente señalado a los trabajadores, el grado de responsabilidad que asumen, a lo que el jefe de área les impuso?				
		15.	¿La Clínica Pardo S.A.C. cuenta con manual de organización y funciones?				
		16.	¿El Manual de Organización y Funciones de la empresa es claro y preciso cubriendo necesidades de cada cargo?				
		17.	¿La Clínica Pardo S.A.C. cuenta con el Reglamento de Organización Y Funciones?				
		18.	¿El Reglamento de Organización y Funciones de la empresa es claro y preciso cubriendo necesidades de cada cargo?				
		19.	¿Se ha informado al personal de cada área información importante y				



		necesaria sobre el trabajo a desarrollar?				
	20.	¿La empresa ha entregado el Manual de Organización y Funciones a cada empleado?				
DIRECCIÓN	21.	¿Al momento de hacer la auditoria médica, el gerente general toma decisiones sobre los convenios para la prestación de servicios de salud firmados, para evitar que se generen perdidas por parte de la Clínica Pardo S.A.C.?				
	22.	¿El gerente general reformula los contratos con los convenios para la prestación de servicios de salud que presentan pérdidas para la Clínica Pardo S.A.C.?				
	23.	¿El gerente general realiza reuniones periódicas dirigidas al personal de la Clínica Pardo S.A.C. con el fin de informar sobre las pérdidas de los convenios para la prestación de servicios de salud?				
	24.	¿El gerente general realiza capacitaciones con el fin de dar a conocer al personal de la Clínica Pardo S.A.C. sobre el manejo adecuado de los convenios para la prestación de servicio de salud?				
	25.	¿El gerente general es un líder que comunica adecuadamente sus ideas, propósitos y visión con la finalidad de generar motivación y compromiso con los trabajadores de la Clínica Pardo S.A.C.?				
	26.	¿Existe un área de calidad encargada de supervisar el cumplimiento de los contratos establecidos con los convenios para la prestación de servicios de salud?				
	27.	¿El personal encargado del área de calidad cuenta con los conocimientos necesarios para supervisar el cumplimiento de los contratos establecidos con los convenios para la prestación de servicios de salud?				
	28.	¿Se registra adecuadamente la prestación de servicios a los cuales acceden los beneficiarios de los convenios para la prestación de servicios de salud en la Clínica Pardo S.A.C.?				
CONTROL	29.	¿El personal del área de convenios está informado sobre los procedimientos correspondientes a la liquidación y facturación de las historias clínicas de los convenios para la prestación de servicios de salud?				
	30.	¿La Clínica Pardo S.A.C. cuenta con una organización de políticas y procedimientos contables de los convenios para la prestación de servicios de salud por escrito?				
	31.	¿La Clínica Pardo S.A.C. sustenta el costo de la prestación de servicios mediante comprobantes electrónicos?				
	32.	¿La Clínica Pardo S.A.C. tiene implementado un sistema de control interno?				
	33.	¿El área de convenios de la Clínica Pardo S.A.C. cuenta con un plan estratégico a través del cual se pueda mejorar la administración de				



		convenios para la prestación de servicios de salud?				
34.		¿La Clínica Pardo S.A.C. implementa estrategias para mejorar los contratos con los convenios para la prestación de servicios de salud?				
35.		¿Considera usted que la firma de convenios para la prestación de servicios de salud es importante para la Clínica Pardo S.A.C.?				
36.		¿La Clínica Pardo S.A.C. cuenta con un control administrativo sobre los convenios para la prestación de servicios de salud?				
37.		¿El personal de la Clínica Pardo S.A.C. conoce y está informado sobre la firma de convenios para la prestación de servicio de salud?				

B=BUENO
R=REGULAR
M=MALO