



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



---

## SISTEMA DE COSTOS Y EL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO DE SALUD MENTAL JUAN PABLO II – PERIODO 2015

---

Tesis Presentada Por:

Bach. Avega Guerra Sergio José

Bach. Saraya Sicus Vilma

Para optar al Título Profesional de  
Contador Público.

Asesor:

CPC Julia Teresa Machuca Astete

CUSCO – PERÚ

2016



## RESUMEN

La presente investigación constituye un estudio básico para identificar y describir el sistema de costos y la calidad de servicio del Centro de Salud Mental Juan Pablo II de la Sociedad de Beneficencia del Cusco durante el año 2015. Se ha utilizado dos instrumentos de recopilación de datos, la revisión documental y la encuesta, la primera para describir el sistema de costos y la segunda para describir la calidad de servicios de la misma, ésta última fue aplicada a una muestra de 157 usuarios de los servicios de consultoría externa y 76 pacientes atendidos en los servicios de hospitalización del Centro. Los resultados hallados muestran que el Centro de Salud Mental no posee un sistema de costos propiamente dicho ni realiza sistemáticamente el registro y control de sus costos, salvo el control general de los egresos o gastos efectuados durante el año. Los ingresos durante el año 2015 alcanzaron a cubrir solamente el 36.38% de sus gastos, lo que evidencia que una parte importante de sus gastos son subvencionados por la Beneficencia Pública del Cusco. En cuanto a la calidad de los servicios, la mayor parte de la muestra de pacientes hospitalizados y usuarios de los servicios de consultoría externa, es decir, el 71.05% y el 89.17% respectivamente valoraron estos servicios como de alta calidad, solamente un 28.95% de pacientes hospitalizados y un 10.23% de pacientes de consultoría externa señalaron que la calidad de los servicios del Centro de Salud es media, ningún paciente o usuario señaló que la calidad de los servicios sean bajos.

### **PALABRAS CLAVE:**

Calidad, servicios, costos, sistema de costos.

Los Autores.



## ABSTRACT

This research is a basic study to identify and describe the system cost and quality of service Mental Health Center John Paul II Benevolent Society of Cusco during 2015. We used two data collection instruments, the document review and survey, the first to describe the system cost and the second to describe the quality of services of the same, the latter was applied to a sample of 157 users of external consultancy services and 76 patients treated in the Center inpatient services. The obtained results show that the Mental Health Center does not have a cost system itself or systematically registers and control their costs, except for the general control of expenditures or expenses incurred during the year. Revenues for 2015 amounted to only cover 36.38% of its expenses, which shows that a significant portion of its expenses are subsidized by the Public Welfare of Cusco. As for the quality of services, most of the sample of hospitalized patients and users of external consulting services, that is, 71.05% and 89.17% respectively evaluated these services as high quality, only 28.95% inpatient and 10.23% of patients outside consultants noted that the quality of services of the health center is average, no patient or user pointed out that the quality of services are low.

### KEYWORDS

Quality, service, cost, cost system.

The Authors.