



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**COSTOS DE SERVICIOS PARA ESTABLECER LA RENTABILIDAD
DE LA CLÍNICA DE NEFROLOGÍA DEL INKA S.A.C. – 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTORA:

CHAVEZ SANDOVAL MARIA ELIZABETH

ASESOR:

Mg. Lic. ZULOETA SALAZAR JOSÉ FÉLIX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANIFICACIÓN Y CONTROL FINANCIERO

PERÚ -2017

DEDICATORÍA

Este trabajo de investigación titulada “Costos de Servicios para Establecer la Rentabilidad de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.”, está dedicada a mis padres que son esencial en mi vida; porque sin ellos no sería posible todo lo que he obtenido.

Maria Elizabeth

AGRADECIMIENTO

Esta investigación presente es el resultado que realizaron las personas que se vieron involucrados y brindaron su apoyo continuamente en el desarrollo como la Magister Jessica Fernández Salazar, que día a día apoyo en el desarrollo de este trabajo.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Chavez Sandoval María Elizabeth, con DNI N° 70059733, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 23 de Setiembre del 2018

Chavez Sandoval María Elizabeth

PRESENTACIÓN

Señores miembros de Jurado, con el debido respeto ante ustedes presento la Tesis Titulada “Costos de Servicios para Establecer la Rentabilidad de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C. – 2016”, con la finalidad de dar cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para la obtención del título profesional de Contador.

Maria Elizabeth

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORÍA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORÍA DE AUTENCIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos Previos.....	15
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	18
1.3.1. Teoría de Costos.....	18
1.3.2. Costos de Servicios	19
1.3.3. Estructura de los Servicios de Salud	20
1.3.4. Clasificación de Costos	21
1.3.5. Contabilidad de Costos en los Centros Sanitarios	21
1.3.6. Determinación de costos de los servicios	22
1.3.7. Distribución de Costos y Gastos Anuales	23
1.3.8. Rentabilidad.....	24
1.3.8.1. Rentabilidad.....	24
1.3.8.2. Margen de Utilidad Bruta y Margen Neto de Utilidad.....	25
1.3.9. Niveles de Análisis de Rentabilidad Empresarial	26
1.3.10. Rentabilidad Económica.....	26
1.3.11. Rentabilidad Financiera	27
1.3.12. Apalancamiento Sobre la Rentabilidad	28
1.3.13. Clasificación del apalancamiento financiero.....	28
1.4. Formulación al Problema	28
1.5. Justificación del Estudio	28
1.6. Hipótesis.....	29
1.7. Objetivo.....	30

Objetivo general	30
Objetivos específicos	30
II. MÉTODO	31
2.1. Diseño de Investigación	31
2.2. Variables y Operacionalización.....	31
2.2.1. Variables primogénito	31
2.2.2. Operacionalización.....	32
2.3. Población y Muestra	34
Población:	34
Muestra:.....	34
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validación	34
Técnicas:	34
Instrumentos de recolección de Datos:.....	35
Validación:	35
2.5. Métodos de Análisis de Datos.....	36
2.6. Aspectos Éticos.....	36
III. RESULTADOS	37
3.1. Análisis de los Costos de Servicios.....	37
3.2. Evaluación de la rentabilidad de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.....	44
Tabla 1.....	45
Tabla 2.....	46
Tabla 3.....	47
3.3. Diseño de la estructura de costos de servicios de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.....	53
Tabla 4.....	53
Tabla 5.....	55
Tabla 6.....	57
Tabla 7.....	59
Tabla 8.....	61
IV. DISCUSIÓN.....	62
V. CONCLUSIONES.....	65
VI. RECOMENDACIONES.....	67
VII. PROPUESTA.....	68
1. Resumen Ejecutivo	68
1.1. Breve descripción de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.	68

1.2. Misión	69
1.3. Visión.....	69
1.4. Matriz FODA.....	69
2. Fundamentación Teórica	71
2.1. Teoría de costos	71
2.2. Costos de servicios	72
2.3. Estructura de los Servicios de Salud	73
2.4. Rentabilidad.....	74
2.5. Niveles de rentabilidad.....	76
3. Objetivos de Costos de Servicios	77
4. Estructura del Diseño de Costos de Servicios	77
a. Diagrama de Servicio de Hemodiálisis de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.....	77
b. Diagrama de Purificación de Agua de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.....	83
Diagrama de Purificación de Agua de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.	84
a. Determinación del Costo del Servicios de hemodiálisis sin Reusó	86
ESTRUCTURA DE COSTO ESTIMADO POR SESIÓN DE HEMODIALISIS SIN REUSÓ DE DIALIAZADORES.	89
VIII. REFERENCIAS	94
ANEXO 1	96
ANEXO 2	100
ANEXO 3	101
ANEXO 4	108
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	110
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	111

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo proponer una estructura de Costos de Servicios para establecer la rentabilidad de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C. – 2016. El tipo que se utilizara en esta investigación será descriptivo, el diseño es no experimental ya que se analizara la variable dependiente y variable independiente porque se tratara de situaciones existentes. Mediante esto el enfoque es cuantitativa ya que utiliza recolección de datos para probar hipótesis y probar teoría. Donde la población en estudio está conformada por todos los documentos contables de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C., desde su funcionamiento (2010) hasta el año 2016. Y la muestra está constituida por los documentos contables de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C. del año 2016. A la vez los instrumentos utilizados para esta investigación son: Entrevista que se dirigió al administrador y el análisis documental se evaluó el Balance General y el Estado de Ganancias y Pérdidas. También la validación de proceso de los instrumentos recolección de datos ha sido realizada mediante juicio de expertos. En resumen esta investigación concluye que la rentabilidad y el beneficio que tiene la estructura de costos va ser en beneficio de la empresa porque va obtener cuál es su costo unitario por sesión de una hemodiálisis sin reusó de dializadores este va ser en beneficio de la rentabilidad ya que este sector de prestación de servicio tiene un mercado potencial en esta ciudad y por ende tiene mucha demanda que contribuye para que la empresa sea más rentable.

Palabras claves: Costos, rentabilidad, estructura, formalización y hemodiálisis.

ABSTRACT

The aim of this research work is to propose a structure of Costs of Services to establish the profitability of the Clinic of Nephrology of the Inka S.A.C. - 2016. The type that will be used in this research will be descriptive, the design is non-experimental since the dependent variable and independent variable will be analyzed because it is about existing situations. By this the approach is quantitative since it uses data collection to test hypotheses and test theory. Where the study population is made up of all the accounting documents of the Nephrology Clinic of the Inka S.A.C., from its operation (2010) until 2016. And the sample is constituted by the accounting documents of the Nephrology Clinic of the Inka S.A.C. of the year 2016. At the same time the instruments used for this research are: Interview that was addressed to the administrator and the documentary analysis was evaluated the General Balance and the State of Profits and Losses. The process validation of the data collection instruments has also been carried out by expert judgment. In summary this research concludes that the profitability and the benefit that the cost structure has will be for the benefit of the company because it will obtain what its unit cost per session of a hemodialysis without reuse of dialyzers this will be in benefit of the profitability and that this service sector has a potential market in this city and therefore has a lot of demand that helps the company to be more profitable.

Keywords: Costs, profitability, structure, formalization and hemodialysis.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Hoy en día mediante sector salud (Nefrología) contribuye los ingresos del Producto Bruto Interno (PBI) ya que es un sector comercial en diferentes ámbitos. Esta investigación pretende enfocarse y relacionarse con el servicio de salud. También posee diferentes actividades las cuales se relacionan internacionalmente brindando servicios respecto enfermedades terminales como el cáncer en cuanto la prevención y tratamiento debido a esta prestación de salud tienen la necesidad de plasmarse a un tiempo indefinido ya que estas enfermedades lo requieren (Ministerio de Economía y Finanzas 2016).

Según (La Junta de la Sociedad Española de Nefrología 1970). En España generó por primera vez el nacimiento de estos procedimientos médicos los cuales son muy costosos, en este momento a nivel mundial encontramos información porque hay muchas asociaciones sin fines de lucro que apoyan estos recursos, los mismos que no se logran abastecer para cubrir obligación en estos sectores.

Sin embargo (Banco Internacional de Desarrollo 2017) en fuente tenemos los países Latinoamericana y América del Sur la subvención mediante este sector se encuentra entre 13.3% y 26.7% teniendo en cuenta que el 2016 respecto país Bolivia posee 6.67% del presupuesto nacional que nos refleja con esto la situación brindada por ciudadanos es bastante escaso con respecto al apoyo del gobierno a diferencia de Brasil tiene 26.7% ya que es uno de los países latinoamericanos que atesora mayor índice del presupuesto nacional dirigido al sector salud;

con esto nos estamos dando cuenta que dentro sector salud las empresas han podido hacer esto una actividad comercial.

Mediante la rentabilidad las empresas se ven supeditadas a evaluación de su rendimiento ya que todas las actividades de servicio su objetivo principal es buscar sobre la inversión las utilidades financieras con el fin de lograr una rentabilidad estable o rentabilidad futura donde se permite tomar decisiones eficientes en sus inversiones futuras. Es por eso que esta empresa privada no tiene claro como determinar costos de este servicio prestado, dado a que hay bastante competencia en mercado del sector salud (Investigadora).

A la vez esta investigación busca determinar los costos de servicios ya que tiene una inversión en equipo tecnológico bastante alto el cual buscamos como asignar costos del servicio que presta esta entidad. Los costos ayudan a clasificar, acumular y asignar para facilitar determinaciones, tomar decisiones y control administrativo; lo que se busca es cumplir con el objetivo de costos que es la asignación de cada uno de los elementos y su distribución para determinar sus costos unitarios (Investigadora).

En el ámbito nacional según (Ministerio de Salud Dirección General de Epidemiología 2013). El Sistema de Salud Peruano tiene como objetivo llevar acabo los roles o estrategias que garantice eficiencia en gastos para fortalecer, beneficiar y favorecer en la salud de todos los peruanos. Está conformado en dos factores: Sector Público: ofrece y brinda en los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSa) atención o beneficio a población de condiciones de pobreza y extrema pobreza. Sector Privado: provee privado lucrativo que se ubican las entidades Prestadoras de Servicios, las clínicas privadas especializadas o no

especializadas y las aseguradoras privadas; en el privado no lucrativo conforman las Organizaciones no Gubernamentales sin fines de lucro como cruz roja y servicios de salud parroquiales.

Esto nos menciona y llega a informar que la mayoría de peruanos cuentan con dificultades dado que no cuentan con una estructura donde verifiquen sus costos de servicios.

Debido a esto específico que la empresa cuenta con falencia para calcular el costo de servicio prestado debido que no cuentan con una estructura de costos adecuados a esta actividad brindada. Por lo tanto esto dificulta al área administrativa en poder saber con precisión cual es el margen de utilidad obtenido por cada servicio, debido esto se ve la necesidad de poder determinar el costo (Investigadora).

La Clínica de Nefrología del Inka S.A.C. su actividad es el servicio de salud relacionada a las enfermedades del riñón que no han podido identificar e determinar los costos de servicio dado que no tienen exactitud mediante fijación el valor del servicio. Es donde el propietario de la empresa no lleva adecuado control sobre sus gastos e ingresos; tampoco utiliza modelos de costos estructurados lo que dificulta al tomar decisiones y en muchos casos no puedan realizar inadecuadas inversiones futuras (Investigadora).

En base a lo expuesto en el párrafo anterior surge o se ve la necesidad de proponer una estructura de costos de servicios que permitan medir cuánto cuesta el servicio brindado por parte de la organización; con finalidad en conocer si está generando rentabilidad que permita mantenerse competitiva con el paso de los años. Es importante mencionar que si una empresa genera buenos ingresos entonces esto nos puede llevar a conocer cuál es su rentabilidad de los activos,

rentabilidad de nuestro capital y saber su condición financiera sobre la empresa (Investigadora).

1.2. Trabajos Previos

Astudillo y Becerra (2012) en la tesis denominada *La Estructura de Costos de las Empresas de Servicios Médicos Hospitalarios Privados en el Marco de la Ley de Costos y Precios Justos Caso: Policlínica Maturín, S.A.* Para obtener el título de Licenciado de Contabilidad Pública, en la Universidad de Oriente Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas Departamento de la Contaduría Pública Núcleo de Monagas. En Maturín – Monagas – Venezuela. Tuvo como objetivo determinar una estructura de costos en la Policlínica Maturín, S.A. en el marco de la ley de costos y precios justos, donde sirva de instrumento financiero en adaptación a esta normativa en cuanto a operaciones que pretenda desarrollar en un periodo determinado. Cuyo tipo de investigación fue descriptivo, porque fundamenta el estudio de situación real que viven las empresas midiendo y determinando sus consecuencias.

Además es importante mencionar que esta investigación también tiene algunas bases teóricas que podrían ser mencionadas dentro de la presente investigación; llegando a la conclusión que tiene la necesidad de contar con una estructura de costos bien definida en el marco de la Ley de Costos y Precios justos para este centro hospitalario.

Por ello surgió la inquietud de saber cuánto le costaba producir sus servicios. A la vez esta investigación resalta por el nivel de fortalecimiento de los aportes para definir o estructurar costos de

servicios por lo que permitirá estar preparado para establecer en el sector salud.

Massara (2015) en la tesis titulada Rol del Contador Público Nacional en Materia de Costos, en las Empresas Prestataria de Servicios de Salud. Por el título del Contador Público, de la Universidad Fasta de la Fraternidad de Agrupaciones Santo Tomas de Aquino. Buenos Aires – Argentina. Cuyo objetivo es brindar información relevante sobre la disminución de Costos de la empresa de salud. Se trabajó con una investigación de carácter exploratorio – descriptivo, cuantitativo – no experimental, sincrónica, aplicada y primaria. Dando las explicaciones respecto a gasto público en acciones de salud colectiva en que se divide el total de la población donde representa un gasto pre cápita mensual de orden; sin embargo un 30% sobre prestaciones que proveen servicios públicos son recibidos o entregados a personas que poseen cobertura de seguros, equivalente a un subsidio cruzado desde sector público a los seguros de salud por orden o beneficios mensuales.

Este tipo de investigación concluye que no es común los establecimientos de salud que cuenten con implementación de un sistema de contabilidad analítica para gestionar; sino por el contrario estas entidades constituyen aspecto poco explorado en ámbito de costos, y esto se debe a dos razones relacionados entre sí:

Por la fuerza adquirida por sindicalismo argentino que ha incorporado en distintos sectores del Estado, debido a esto este tipo de instituciones están culturalmente mal visto todo análisis sistemáticos de costos.

No se debe llevar esta clase de sistemas ni aplicar en un sector de salud.

Este trabajo se ve relacionado con la investigación porque se plantea y se explora en teoría de costos de servicios, análisis donde estudia la implementación de sistema de contabilidad analítica.

Atahualpa (2015) en su investigación Titulada: Los Costos de Servicios y su Relación en la Rentabilidad de la Empresa de Servicios ROA Ingenieros S.A.C., año 2015. Para obtener título Profesional de Contador Público en la Universidad Nacional del Callo, Lima – Perú. Cuyo objetivo fue diagnosticar cómo los costos de servicios se interrelaciona con la rentabilidad de la empresa de servicios ROA. Aplicando una investigación descriptiva – correlacional para poder desarrollar esta investigación se calculó la población con 19 trabajadores, dando una muestra de 18 personas encuestadas en las áreas gerenciales, administración, contabilidad; llegando aplicar el cuestionario de 12 preguntas con el objetivo de conocer mejor a la empresa relacionada a la operatividad en forma empírica.

Se concluye que la empresa de servicio ROA Ingenieros S.A.C., 2014 son vulnerables al no identificar o determinar costos totales mediante aplicación en sistema de órdenes especificadas para trabajar como mínimo a la naturaleza del negocio.

Este antecedente se relaciona con la investigación ya que tiene gran apoyo para poder ayudar a la investigación cómo los costos de servicios se relacionan con rentabilidad de la empresa.

Calua y Coronel (2014) manifiestan en la tesis denominada Costos de Servicios en la Empresa Famident S.A.C. Chiclayo, para Mejorar su Rentabilidad – 2014. Con el fin de obtener el grado de Licenciado en Contabilidad Pública de la Universidad Señor de Sipán Chiclayo – Perú. Tiene como objetivo determinar la importancia de los costos de servicios en la empresa Famident S.A.C. Chiclayo, para mejorar su rentabilidad – 2014. En la cual trabajo con tres tipos de investigación cuantitativa,

descriptiva y analítica para contratación de hipótesis debida que se realizó un diseño de tipo no experimental. Tomando como población y muestra a las áreas hospitalarias, sala de operación y consultorios. Concluye que costos de servicios cumplen un rol fundamental dentro de esta organización del costo total del servicio que esta clínica brinda sus servicios a clientes.

Esta investigación tiene gran aporte para el desarrollo porque se buscara determinar los diferentes tipos de costos, ya que serán adoptados a la realidad problemática que desarrolla dentro de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Teoría de Costos

Los costos se relacionan o entrelazan con suma de erogaciones (tanto gastos como inversiones) e involucra a persona natural y persona jurídica para obtener un bien o servicio, con la finalidad de generar buenos ingresos económicos en diferentes periodos plasmados. A la vez también nos habla y menciona que contabilidad de costos es la parte esencial medida con la contabilidad general en una empresa (Castrillón 2010).

Mediante los costos es el gasto económico entregado por la producción sobre bienes u oferta de algún servicio. Por eso la contabilidad de costos es definido como sistema informático que coordina, verifica e informa con determinación de logar información adecuada, clara y referente para diagnosticar procesos y productos llegando a facilitar decisiones, planeación y controles administrativos (Charlita 2009).

Se entiende que los costos se ve vinculado con cualquier técnica, método o mecánica contable con el propósito de obtener y llevar acabo cálculos, deducciones para transformar un producto o proporcionar servicios. Por ende los costos es esencial ya que adquiere costos incurridos de esa manera puedan facilitar en administrar con lógica (Sinisterra 2006).

1.3.2. Costos de Servicios

Incurrir los costos de servicios en distintas empresas, debido que suelen considerar costos fijos comparativamente más significativos dentro acciones industriales; es decir las empresas prestadoras de servicios arman sus estructuras administrativas, comerciales, operativas y se enlaza para satisfacer, solucionar problemas o exigencias esperadas respecto a los clientes impactados en el rendimiento de la entidad (Zans 2014).

(Castrillón 2010) considera costos de servicios como importe que se miden en terminación económica. Por eso habla que el valor en el servicio de salud es un instrumento financiero para la obtención de decisiones, debido al beneficio de un servicio dependiendo qué tipo sea. Para diversificar las situaciones se presenta en:

Rayos X; utiliza los siguientes elementos:

Precio de placa

Gastos en mano de obra

Depreciaciones, etc.

Cirugía; concurren:

Los instrumentos que se requiere o pide en una operación (guantes, medicamentos, inyecciones, etc.)

Salarios directos (médicos, enfermeras, técnicos en enfermería, etc.)

Consulta médica; contiene los elementos como:

Costo de salario directo.

Costos generales, son los precios de consulta y gastos sobre depreciaciones.

1.3.3. Estructura de los Servicios de Salud

(Zans 2014), resalta que la estructura en el servicio de salud es importante para confortar seguridad en las acciones sobre protección dando como apoyo al control de riesgos sanitarios, se define:

Área administrativa; designa planeación, dirección y control con el proceso de crear ambiente laboral, mediante:

- Gerencia
- Recursos Humanos
- Recursos físicos
- Recursos financieros

Área logística; admite llevar acabo el ordenamiento es inevitable para la organización de una empresa o servicio.

- Mantenimiento de maquina
- Almacén
- Servicio de limpieza
- Vigilancia a la entidad

Área operativa; es la entidad que produce bienes o servicios a usuarios y/o clientes:

- Sala de quirófano
- Urgencias
- Laboratorio
- Hospitalización medica
- Consultas medicas

1.3.4. Clasificación de Costos

Costos fijos: son aquellos costos que no varían en donde la empresa debería pagar, como: alquiler del local, pagos de servicios profesionales, seguro de vida entre otros más (Charlita 2014).

Costos variables: estos costos son perseverantes en las modificaciones de una empresa que varía de acuerdo a la actividad brindada ante cambios en el volumen de producción. Los Costes variables son generalmente directos por ejemplos podrían ser: la mano de obra directa, consumo de materias primas (Charlita 2014).

1.3.5. Contabilidad de Costos en los Centros Sanitarios

Objetivos

- Conocer los costos debido a los medios sobre centro de actividad.
- Vincular costos de cada agrupamiento de pacientes.
- Ayudar a establecer las tarifas serviciales.
- Incrementar eficiencia y calidad durante la prestación de servicios (Zans 2014).

1.3.6. Determinación de costos de los servicios

- Efectuar relación con costos directos y mostrar lo apropiado.
- Establecer centros de costos para chequear y unir los procedimientos por cada uno de ellos.
- Organizar la administración y servicio.
- Hacer la evaluación de gastos indirectos.
- Determinar las bases u origen de los gastos indirectos en departamentos clínicos.
- Afianzar las bases una vez obtenido en los gastos indirectos que deberían asignar a los departamento de emergencia, hospitalización.
- Dividir los gastos departamentales de servicios a la sección operativa.

1.3.7. Distribución de Costos y Gastos Anuales

	JUNTA DIRECTIVA
Labor	
Gastos del personal	
Material y suministro	
TOTAL DIRECTO	
(Indirecto prorrateo primario)	
Depreciación	
Mantenimiento y reparación	
Seguros de edificios	
Vigilancia	
Teléfono	
TOTAL INDIRECTO	
Prorrateo secundario	
Total de gastos Junta Directiva	
Repartir en partes iguales	
Total gastos administrativos	
Repartir en partes iguales	
Total Gastos Recursos Humanos	
Registrar n° de empleados	
Total gastos de nutrición	
Asignar sólo a hospitalización	
Total gastos de registros médicos	
Registro entre n° de pacientes	
Total gastos de mantenimiento	
Repartir entre la superficie	
Total ind. Dpto. operativo	
DEMOSTRACIÓN	
Directo dptos. servicios	
Indirectos asignar a todos	
Indirectos totales	

Fuente: (Zans 2014).

1.3.8. Rentabilidad

(Córdova 2012) refiere el análisis para calcular la relación porcentual (%) debido al transcurso del tiempo por cada número de recurso invertido; a la vez se dice que rentabilidad básicamente da al cambio del valor de un activo y su asignación relaciona efectividad expresándose en porcentaje sobre valor inicial, vinculando con ingresos y costos. Mediante las empresas evaluarán distenciones sobre utilidades, beneficio económico o utilidad gravable. La rentabilidad tiene o posee extensión para producir efectividad con noción que se llega aplicar toda acción económica. Dado a esto genera beneficio, ganancia y utilidad, ganadas en ciertas inversiones.

Lo más empleados para el desarrollo de esta investigación será:

1.3.8.1. Rentabilidad

- Rendimiento Sobre el Patrimonio:

Mide todo los fondos aportados por los inversionistas. Es decir el rendimiento sobre el patrimonio corresponde al porcentaje (%) de utilidad o pérdida obtenida (Dagoberto 2009).

$$R = \frac{U}{P} \times 100$$

Fuente: Dagoberto 2009.

- **Rendimiento Sobre Inversión:**

Es obtenida para establecer la efectividad total y producir utilidades (Dagoberto 2009).

$$\text{RSI} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Inversión}} \times 100$$

Fuente: Dagoberto 2009.

1.3.8.2. Margen de Utilidad Bruta y Margen Neto de Utilidad

- **Margen de utilidad bruta:**

Determina la capacidad que posee la empresa para fijar precios de ventas, servicios y productos dados (Córdova 2012).

$$\text{Margen de Utilidad Bruta} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$$

Fuente: Córdova 2012.

- **Margen neto de utilidad:**

Enlaza su utilidad líquida con nivel de ventas netas (Córdova 2012).

$$\text{Margen Neto de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$$

Fuente: Córdova 2012.

1.3.9. Niveles de Análisis de Rentabilidad Empresarial

(Dagoberto 2009) refiere que mediante la aplicación dentro del sector empresarial se ejecuta en dos niveles importante:

- Primer nivel: Rentabilidad económica o del activo entrelaza el resultado ante interés con fin de lograr capitales económicos dependiente en su obtención, sin tener en cuenta el financiamiento u origen, por lo que simboliza perspectiva económica y rendimiento sobre inversión empresarial.
- Segundo nivel: Rentabilidad financiera se encuentra vinculado el interés o fondos propios de la empresa y refleja el rendimiento mediante beneficios económicos.

1.3.10. Rentabilidad Económica

Concepto de rentabilidad económica:

Se refiere con rendimiento sobre activos respecto a la empresa. Y se estima como una medición con la capacidad de vincular en diferentes tipos negociables, debido a esto compete el rendimiento operativo dado que evalúa grado de eficiencia dentro la empresa. También dentro de la rentabilidad económica habla sobre la tasa de crecimiento en entidades por beneficio económico del capital total. Por eso atesoran tener en cuenta activo total para obtener beneficios (Dagoberto 2009).

Descomposición de rentabilidad económica:

- Margen, es rentabilidad de ventas porque puede saber o conocer participaciones de ventas.

- Rotación: diagnostica número de veces que se recupera activo mediante ventas.

1.3.11. Rentabilidad Financiera

Concepto de rentabilidad financiera

Conocido también fondos propios de la empresa, porque se relaciona con beneficio económico para conseguir lucro. Y es considerado medida de rentabilidad hacia acciones o propietarios de capital (Dagoberto 2009).

Riesgo de Rentabilidad

Según (Córdova 2012), el riesgo es la probabilidad de que los resultados alcanzados sean adversos y puedan catalogar en tres tipos:

- Riesgo operativo: son estrategias que se relaciona con las herramientas que la empresa utiliza para producir o vender servicios a la vez accede convertir costos variables en costos fijos obteniendo mayor rango de producción.
- Riesgo financiero: Es el menor riesgo del financiamiento por deuda de la empresa.

Especialmente la estrategia posibilita el uso de la deuda con terceros. El riesgo financiero busca incrementar producción con el fin de obtener una mayor rentabilidad.

- Riesgo total: es la inseguridad de no estar en capacidad de cubrir el costo ocasionado tanto operativo como financiero de la empresa.

1.3.12. Apalancamiento Sobre la Rentabilidad

Emplea un mecanismo conocido como deuda para incrementar el dinero destina a una inversión. Donde tiene la posibilidad de amplificar o reducir rentabilidad sobre recursos propios mediante estructura financiera (Córdova 2012).

1.3.13. Clasificación del apalancamiento financiero

Apalancamiento operativo: se relaciona con herramientas que la empresa utiliza para producir o vender servicios; y son maquinaria, personas y tecnologías.

Apalancamiento financiero: es el menor riesgo del financiamiento por deuda de la empresa (Córdova 2012).

1.4. Formulación al Problema

La presente investigación busca resolver la siguiente interrogante ¿De qué manera los costos de servicios permite establecer la rentabilidad de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C. - 2016?

1.5. Justificación del Estudio

Justificación práctica

El presente trabajo de investigación se justifica porque se busca establecer costos e incrementar la rentabilidad de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C., para tomar decisiones en base a información

financiera veraz y correcta tal forma se reduzca al máximo el grado de incertidumbre.

Justificación teórica

Esta investigación aporta los conocimientos sobre la teoría de costos, empresa de servicios y rentabilidad que permitirá analizar sus servicios que brinda. Así mismo como nos indica Charlita en su definición, objetivos y determinación sobre costos de servicios que satisfacen o solucionan problemas; a la vez también aporta Dagoberto y Córdova que la rentabilidad es el análisis financiero para evaluar en una empresa.

Justificación metodológica

La investigación propone nueva estrategia para generar buen servicio. En este sector lo que busca es conocer el costo de servicio para la toma de decisiones; a la vez esta investigación va a proponer determinar los procedimientos de costos del servicio, también podrá reflejar la rentabilidad obtenida.

1.6. Hipótesis

Los costos de servicios establecen la rentabilidad de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C. – 2016.

1.7. Objetivo

Objetivo general

Proponer una estructura de costos de servicios para establecer la rentabilidad de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C. – 2016.

Objetivos específicos

Analizar los costos de servicios de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

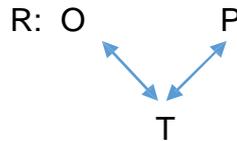
Evaluar la rentabilidad de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

Diseñar la estructura de costos de servicios de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

El presente trabajo de investigación corresponde a un diseño no experimental. Según Sampieri (2010) afirma que “los estudios que realizan son sin manipulación deliberada de variables y en los cuales solamente se observan fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.”(p.152). Porque se trata de situaciones ya existentes. El tipo de investigación será descriptivo y propositivo, el cual desarrollara un Balance sobre la rentabilidad de la empresa; el mismo que debe relacionarse con el tema propuesto. Y el enfoque es Cuantitativo ya que utiliza recolección de datos para probar hipótesis y probar teoría.



R: Realidad problemática referido a la rentabilidad de la Clínica de Nefrología del Inka S.AC.

O: Observación de la problemática a través del análisis documental.

P: Propuesta de una estructura de costos de servicios.

T: Teoría sobre costos de servicios.

2.2. Variables y Operacionalización

2.2.1. Variables primogénito

Variable Independiente (V.I.): Costos de Servicios

Variable Dependiente (V.D.): Rentabilidad

2.2.2. Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Variable Independiente: COSTOS DE SERVICIOS	Incurrir costos de servicios en las empresas que suelen considerar costos fijos dentro de acciones industriales, y las empresas de servicios arman sus estructuras administrativas, comerciales y operativas (Zans 2014).	Estructura de los servicios de salud	- Área administrativa	Entrevista	Guía de entrevista
			- Área logística		
			- Área operativa		
		Clasificación de costos	- Costos fijos		
			- Costos variables		
		Costos de los centros sanitarios	- Objetivos		
			- Determinación de costos de los servicios		
			- Distribución de Costos y gastos anuales		

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Variable Dependiente: RENTABILIDAD	Es el análisis para calcular la relación porcentual debido al transcurso del tiempo para cada uno de los recursos invertidos. Dado a esto genera beneficio, ganancia y utilidad (Córdova 2012).	Niveles de análisis	- Rentabilidad económica	Análisis Documental	Guía de Análisis Documental
			- Rentabilidad financiera		
		Riesgos	- Riesgo operativo		
			- Riesgo financiero		
			- Riesgo total		
		Apalancamiento sobre la rentabilidad	- Apalancamiento operativo		
- Apalancamiento financiero					

2.3. Población y Muestra

Esta investigación está establecida por población y muestra porque se encuentra orientada a determinar la estructura de costos de servicios para la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C. ubicada en Chiclayo.

Población:

La población en estudio está conformada por todos los documentos contables de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C., desde su funcionamiento (2010) hasta el año 2016.

Muestra:

La muestra está constituida por los documentos contables de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C. del año 2016.

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validación

Técnicas:

Para poder obtener datos e información en la presente investigación, se utilizó la entrevista y el análisis documental.

- La entrevista se realizó con el dialogo directo con el administrador de la empresa para acumular o aumentar datos en la información obtenida. Pudiendo dar conclusiones contrastadas que ayuden a confirmar la hipótesis planteada.

- El análisis documental permitió examinar, distinguir y separar la información de acuerdo al requerimiento del estudio, recopilando la hoja de trabajo anual y los PDT anual en nuestra investigación.

Instrumentos de recolección de Datos:

- Guía de entrevista fue importante porque ayudo a recopilar información que va dirigido directamente al administrador de la Clínica con el objetivo de conocer la estructura de costos del servicio de salud y su clasificación que fue elaborado mediante dimensiones e indicadores como indica la operacionalización de variables y constó de dieciocho (18) preguntas realizadas.

- Guía de análisis documental se obtuvo material importante por medio del cual se pudo a notar, estructurar y analizar toda la información, para luego poder llegar al planteamiento de la hipótesis.

Validación:

El proceso de validación de los instrumentos de recolección de datos ha sido realizado mediante juicio de expertos. Dichos expertos fueron dos contadores con Grado de Magister, uno labora en la empresa Parosac, y un docente de la Universidad César Vallejo Filial Pimentel.

2.5. Métodos de Análisis de Datos

Según Carvajal (2013). Los métodos empleados fueron los siguientes:

Método Deductivo: consiste en tomar conclusiones generales para aplicar soluciones.

Método Analítico: son procesos cognoscitivos que consiste en descomponer un objetivo de estudio.

Método Inductivo: utiliza el razonamiento para estudiar los hechos y formular conclusiones.

2.6. Aspectos Éticos

La presente investigación es elaborada sin fines de lucro a base de normas y leyes tratadas en el material de estudio para cumplir con lo establecido en el Código de ética del Contador Público en cuanto a los principios éticos, las citas bibliográficas se transcribieron en forma textual y parafraseadas, según lo mencionado por cada autor en la respectiva fuente de información consultada, por otro lado toda la información recopilada será estrictamente confidencial, de tal manera no serán expuestos los datos de la empresa.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis de los Costos de Servicios.

Entrevista al administrador de la Empresa Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

1. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?

La empresa tiene en 43 personas los cuales están incluido de área operativa, área administrativa y área logística.

Interpretación:

La empresa afirma quede todo su personal el 25% está registrado en planilla y el 75% está contratado por la modalidad de recibo por honorario; es correcto que el 25% está en planilla conforme al régimen laboral existente en nuestro país. Y los que están fuera de planilla por contrato de locación de servicio.

2. ¿Cuántos se encuentra en planilla?

Según el administrador nos confirma que solamente 11 trabajadores están en planilla dentro de ellos está el personal administrativo, personal de sala (enfermeras y técnicos).

Interpretación:

La planilla está distribuida por personal de enfermería y técnicos, tomando en cuenta que estos dos últimos son el personal que presta el servicio de salud. La empresa está cumpliendo con las normas

legales establecidas por el ministerio de trabajo, quienes a la vez percibirán sus beneficios sociales y aportaciones.

3. ¿De toda su planilla cual son los montos que corresponde al área administrativa, área logística y área operativa?

Área administrativa: s/.2500 (1)

Área logística: s/.950 (2)

Área operativa: s/.850 – s/.1500 (8)

Interpretación:

La empresa divide la planilla en tres áreas las que son: área administrativa que está compuesto por el 9% del personal contratado, área logística un 18% de todos los trabajadores y área operativa establece un 73% que es el personal que presta el servicio de salud según organigrama de la institución.

4. ¿Cuánto personal se encuentra en planilla o por recibo por honorario?

Tenemos 11 personas en planilla y 32 personas por recibo por honorario.

Interpretación:

La planilla de esta empresa considera un 25% de todos los trabajadores ya que la ley establece que los trabajadores en planilla tenga un mayor porcentaje de contrato; nos muestra esta entidad que el personal contratado por recibo por honorario asciende por el 75%. Según nuestra legislación peruana eso no es posible porque podría entenderse que no quiere pagar los beneficios sociales de los trabajadores y estarían incurriendo en una falta como no cumpliendo con la normatividad que establece en la legislación peruana. Según Decreto Legislativo 728.

5. ¿A cuánto asciende su gasto de agua?

Fluctúa entre s/. 2100 y s/. 2400 mensual.

Interpretación:

Al ser un centro de salud se utiliza mucho este servicio para la limpieza del área operativa. Según el centro de costos uno de los elementos básicos son los costos indirectos de fábrica considerándose el servicio de agua uno de estos.

6. ¿A cuánto asciende su costo de servicio de luz?

Asciende entre s/. 2400 – s/. 2700 mensual.

Interpretación:

En la empresa por basarse en centro de salud se consume bastante este servicio para la utilización de los equipos en procesos de la diálisis. Según el centro de costos es básicos los costos indirectos son importante para este tipo de servicio por ende se considera el servicio de luz un costo general.

7. ¿A cuánto asciende su costo de servicio de internet?

Su costos mensualmente asciende a un monto de s/. 100.

Interpretación:

El consumo de este servicio es utilizado específicamente en el área administrativa. Debido que es un costo indirecto.

8. ¿El local donde se desarrolla los servicios es propio o alquilado?

La empresa tiene un local alquilado.

Interpretación:

El local es necesario para desarrollar sus actividades de prestación de salud, al no tener un bien propio se ve con la necesidad de alquilar un bien para los funcionamientos de los servicios.

9. ¿A cuánto asciende el monto de alquiler o si es propio cuánto asciende el monto de tributo?

El monto de alquiler es de \$. 2700.

Interpretación:

El monto alquilado se rige por la moneda extranjera, al cambio establecido según el tipo de cambio COMPRA – SUNAT, de acuerdo a la fecha de pago de este alquiler.

10. ¿De qué manera hace la compra de sus insumos?

La empresa lo realiza a través de crédito.

Interpretación:

Los requerimientos de compra son establecidos por el área de almacén que a la vez recoge los pedidos de insumos en el área de diálisis, porque en esta área se hace el consumo de los medicamentos necesarios para la prestación de salud.

11. ¿La compra de insumos utilizados en los procedimientos los compra con qué frecuencia?

Su empresa compra sus insumos de manera mensual.

Interpretación:

La empresa se ve en la necesidad de comprar mensualmente sus insumos ya que los tratamientos que realizan a los pacientes son de 3 a 4 veces por semanas.

12. ¿A cuánto asciende la compra del oxígeno para los pacientes que lo requieren?

Su compra de oxígeno asciende a un monto de s/. 130 por cilindro.

Interpretación:

Se realiza la compra de oxígeno de manera trimestral ya que solamente son utilizados para casos de emergencias.

13. ¿Cuántos turnos se maneja en personal por servicio prestado?

La empresa maneja 3 turnos.

7am – 1pm

1pm – 7pm

7pm – 11:30pm

Interpretación:

Dentro de cada turno se encuentra. Médico (1), Enfermera (2), Técnica en enfermería (2), Técnico de máquina (1), Enfermera coordinadora (1), Personal de limpieza (1). Que son el personal necesario – básico para asistir a un proceso de diálisis que es el objetivo de prestación de salud para este tipo de enfermedades.

14. ¿Con qué equipo cuenta para prestar servicio de diálisis?

Cuenta: Máquinas de hemodiálisis NIPRO – 2015.

Planta de agua es elaborada.

Interpretación:

Compran esta marca ya que tienen una relación de calidad y precio perfecto y se opta por esta marca NIPRO.

15. ¿Cuenta con otro tipo de equipos adicionales que necesita o requiere para prestar el servicio de salud?

Si, con:

Motor Diésel – s/. 15000.

Desfibrilador - s/. 5000.

Interpretación:

La empresa si requiere de estos equipo para la prevención de la falta de energía que en ocasiones son restringidas por los mantenimientos.

16. ¿Cómo han sido adquirido este tipo de equipo por capital propio o financiamiento?

Son adquirido mediante:

Capital Propio.

Financiamiento Directo.

Interpretación:

Debido a que tienen la facilidad de pago y no cobran interés.

17. ¿Estos equipos de diálisis en cuántos han sido financiado?

Han sido financiados por 36 meses.

Interpretación:

Se financiado máximo hasta 36 meses debido que el crédito es de 20% con interés de 0%.

18. ¿A cuánto asciende el valor de un servicio de diálisis?

Asciende a s/. 270 hasta s/. 330 costos de servicio de diálisis.

Interpretación:

El costo de las diálisis varías constantes ya que no tienen establecido con exactitud sus costos de servicios que en muchas ocasiones perjudica a clientes.

3.2. Evaluación de la rentabilidad de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

Con la finalidad de determinar el costo de servicio de la Clínica de Nefrología del Inka .S.A.C., se ha tenido en cuenta en elaborar un Balance General, Estado de Ganancias y Pérdidas y la Rentabilidad de la Clínica ante mencionada.

Tabla 1

**EMPRESA DE SERVICIO "CLÍNICA DE NEFROLOGÍA DEL INKA S.A.C."
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

<u>ACTIVO</u>		<u>PASIVO</u>	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalente de Efectivo	680,648	Trib, contraprest y apor al sist de pens al sist de pens y de salud por pagar.	46,645
Ctas por cobrar com- terceros	<u>371,012</u>	Ctas por pagar com - terceros	<u>400,623</u>
Otros activos corrientes/ Otras ctas por cobrar	<u>71,032</u>	Total Pasivo Corriente	<u>447,268</u>
Total Activo Corriente	<u>1,122,692</u>		
ACTIVO NO CORRIENTE		<u>PATRIMONIO NETO</u>	
Inm, maq y equip	<u>378,649</u>	Capital	<u>195,000</u>
(Depreciación acumul.)	<u>98,812</u>	Resultados acumulados posit	<u>321,535</u>
Total Activo no Corriente	<u>279,837</u>	Utilidad del ejercicio	<u>438,726</u>
		Total Patrimonio	<u>955,261</u>
TOTAL ACTIVO	<u>1,402,529</u>	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>1,402,529</u>

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2

**EMPRESA DE SERVICIO "CLÍNICA DE NEFROLOGÍA
DEL INKA S.A.C.
ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

VENTAS	
Ventas netas	1,691,672
(Costos de ventas)	<u>1,132,667</u>
UTILIDAD BRUTA	559,005
GASTOS	
(Gastos de administración)	<u>115,779</u>
RESULTADO DE OPERACIÓN	443,226
GASTOS FINANCIEROS	
(Gastos financieros)	<u>4,500</u>
Resultado antes de participaciones	438,726
Resultado antes del impuesto	438,726
UTILIDAD DEL EJERCICIO	438,726

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3

Resultados de la Rentabilidad de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

NOMBRE	FÓRMULA	RESULTADO
Rendimiento Sobre el Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Neto}} \times 100$	$\frac{438726}{955261} \times 100\%$ 46%
Rendimiento Sobre la Inversión	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo}} \times 100$	$\frac{438726}{1402529} \times 100\%$ 31%
Margen de Utilidad Bruta	$\frac{\text{Ventas} - \text{Costos de Ventas}}{\text{Ventas}} \times 100$	$\frac{1691672 - 1132667}{1691672} \times 100\%$ 33%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$	$\frac{438726}{1691672} \times 100\%$ 26%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación de los resultados de la rentabilidad de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

Permite evaluar la rentabilidad de la empresa en el contexto de las inversiones que realiza o del nivel de ventas que posee. Mientras mayor sean estos índices la empresa será más rentable. De esta manera obtiene más ganancias con su nivel de ventas, patrimonio y activos.

Los más empleados o utilizados para el desarrollo de esta investigación serán:

1. Rendimiento sobre el patrimonio:

El rendimiento sobre el patrimonio corresponde al porcentaje de utilidad o pérdida obtenida por cada sol que los dueños han invertido en la empresa incluyendo las utilidades retenidas.

Para calcular el rendimiento sobre el patrimonio necesitamos utilidad neta y el monto del patrimonio neto.

$$= \frac{438,726}{955,261} = 0.46$$

$$\text{Rendimiento sobre el patrimonio} = \frac{438,726}{955,261} = 0.46$$

$$= 46\%$$

El capital o patrimonio de esta empresa tiene un rendimiento de 46%.

Interpretación: Aquí se valora la ganancia sobre lo que es propiamente el patrimonio o capital que los socios han invertido; muestra la ganancia neta por cada sol invertido ya sea en acciones o aportes de capital. Mientras más elevado se indica mayor rendimiento para la aportación de capital realizada por los socios.

2. Rendimiento sobre la inversión

El rendimiento sobre la inversión corresponde al porcentaje de utilidad o pérdida obtenida por cada sol invertido en activos.

Para calcular el rendimiento sobre la inversión se necesita la utilidad neta y el monto del activo total.

Rendimiento sobre la inversión

$$= \frac{ii}{\text{Activo Total}} \cdot 100$$

$$\text{Rendimiento sobre la inversión} = \frac{438,726}{1'402,529} = 0,31$$
$$= 31\%$$

Es decir el activo de esta empresa tiene un rendimiento de 31%.

Interpretación: Al igual que las otras razones de rentabilidad aquí lo que se valora es el rendimiento de la empresa pero esta vez con relación a los recursos que posee la empresa ósea los activos. Se analiza cuanto es lo que perciben los inversionistas o socios por cada unidad monetaria invertida, cuanto más elevado el porcentaje indica mayor rendimiento para el rendimiento de los activos empleados por la empresa.

3. Margen de utilidad bruta

El margen de utilidad bruta corresponde al porcentaje de utilidad obtenida sobre el costo de

ventas. Permite determinar la capacidad que tiene la empresa para definir los precios de ventas de sus productos o servicios.

Para calcular el margen de utilidad bruta se necesita las ventas netas, costos de ventas y ventas netas.

Margen de utilidad bruta

$$= \frac{\text{Ventas Netas} - \text{Costos de Ventas}}{\text{Ventas Netas}} \cdot 100$$

$$= \frac{1'691,672 - 1'132,667}{1'691,672}$$

$$= 0,33 = 33\%$$

Es decir la utilidad bruta equivale al 33% de sus ventas.

Interpretación: La utilidad bruta muestra cuanto le queda a la empresa de los ingresos una vez que elimina los costos de ventas; entonces si el indicador es más elevado mayor capacidad para cubrir los costos y gastos, y luego obtener utilidad.

4. Margen neto de utilidad

El margen neto es el resultado sobre ventas o margen neto que corresponde al porcentaje de utilidad o pérdida obtenida por cada sol que se vende.

Para calcular el margen bruto se necesita la utilidad neta y las ventas netas.

$$\text{Margen neto de utilidad} = \frac{\text{ii}}{\text{2027000 2027}} \cdot 100$$

$$\text{Margen neto de utilidad} = \frac{438,726}{1'691,672} = 0,26$$

$$= 26\%$$

Entonces decimos que la utilidad neta equivale al 26% de sus ventas.

Interpretación: Aquí lo que vamos a observar cuanto nos queda disponible para distribuir en los socios de una vez, que hemos cubierto todos los gastos que tienen la empresa. Más elevado indica mayor capacidad para distribuir dividendos entre los socios.

3.3. Diseño de la estructura de costos de servicios de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

Tabla 4
ESTRUCTURA DE COSTO ESTIMADO POR SESIÓN DE UNA HEMODIALISIS SIN REUSÓ DE DIALIZADORES

Insumos de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

DESCRIPCION DEL COSTO	COSTO DEL INSUMO CON IGTV	CANTIDAD	COSTO POR DIA	COSTO POR SESION DE DIALISIS		
				VARIABLES	FIJOS	TOTAL
INSUMOS						
AGUJAS FISTULAS	1.10	2.00		2.20		2.20
CLORURO SODIO	3.70	1.00		3.70		3.70
EQUIPOS DE VENOCLISIS	1.00	1.00		1.00		1.00
FILTROS	45.00	1.00		45.00		45.00
HEPARINA15	8.00	0.54		4.32		4.32
LINEAS AV	9.00	1.00		9.00		9.00
SOLUCIONES A	9.10	1.00		9.10		9.10
SOLUCIONES B	9.20	1.50		13.80		13.80
JERINGAS 5CM	0.20	2.00		0.40		0.40
OTROS INSUMOS			725.30	24.18		24.18
SUB TOTAL	86.30	11.04	-	112.70	-	112.70

Fuente: Elaboración propia

En los costos por sesión de diálisis en la fila de variables para llegar al resultado se tuvo que tomar en cuenta la fila de costos del insumo con IGV multiplicado con la cantidad mediante este proceso obtuvo el resultado de las diferentes variables de insumos presentados para una hemodiálisis sin reusó de dializadores.

Tabla 5

Personal Asistencial de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

DESCRIPCION DEL COSTO	COSTO DEL INSUMO CON IGV	CANTIDAD	COSTO POR DIA	COSTO POR SESION DE DIALISIS		
				VARIABLES	FIJOS	TOTAL
PERSONAL ASISTENCIAL						
SUELDO DEL DIRECTOR MEDICO			96.15		3.21	3.21
SUELDO MEDICO ASISTENTE			360.00		12.00	12.00
SUELDO DE COORDINADORA DE ENFERMERIA			76.92		2.56	2.56
SUELDO DE ENFERMERA			240.00		8.00	8.00
TECNICO DE ENFERMERIA			140.00		4.67	4.67
TECNICO DE MAQUINA			80.00		2.67	2.67
TECNICO DE LIMPIEZA			69.23		2.31	2.31
NUTRICIONISTA			32.69		1.09	1.09
ASISTENTA SOCIAL			32.69		1.09	1.09
PSICOLOGA			32.69		1.09	1.09
SUB TOTAL	-	-	1,160.38	-	38.68	38.68

Fuente: Elaboración propia

Para obtener el costo por sesión de diálisis en la fila de costos fijos se ha tenido en cuenta el costo por día del trabajador dividido en los 30 días del mes obteniendo de esta manera los resultados para el costo fijo del personal asistencial de la clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

Tabla 6

Personal Administrativo – Indirecto

DESCRIPCION DEL COSTO	COSTO DEL INSUMO CON IGV	CANTIDAD	COSTO POR DIA	COSTO POR SESION DE DIALISIS		
				VARIABLES	FIJOS	TOTAL
PERSONAL ADMINISTRATIVO						
SUELDO DE GERENCIA			153.85		5.13	5.13
ADMINISTRADORA			96.15		3.21	3.21
SECRETARIA			33.65		1.12	1.12
RECEPCIONISTA			33.65		1.12	1.12
CONTADOR			19.23		0.64	0.64
VIGILANCIA DIA NOCHE			16.54		0.55	0.55
PERSONAL INDIRECTO						
Personal Lavandería			32.69		1.09	1.09
SUB TOTAL	-	-	385.77	-	12.86	12.86

Fuente: Elaboración propia

Para obtener el costo por sesión de diálisis en la fila de costos fijos se ha tenido en cuenta el costo por día del trabajador dividido en los 30 días del mes obteniendo de esta manera los resultados para el costo fijo del personal administrativo de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

Tabla 7

*Otros Costos de Servicios de la Clínica de Nefrología del
Inka S.A.C*

DESCRIPCION DEL COSTO	COSTO DEL INSUMO CON IGV	CANTIDAD	COSTO POR DIA	COSTO POR SESION DE DIALISIS		
				VARIABLES	FIJOS	TOTAL
OTROS COSTOS DEL SERVICIO						
DEPRECIACION DE MAQUINAS HEMODIÁLISIS			230.65	-	7.69	7.69
DEPRECIACIÓN EQUIPO DE ÓSMOSIS			31.67		1.06	1.06
DEPRECIACION DE MATERIALES MÉDICOS			5.28		0.18	0.18
MATERIALES SALA DE MAQUINAS			8.25		0.28	0.28
MANTENIMIENTO CENTRO DE HEMODIÁLISIS			5.00		0.17	0.17
MANTENIMIENTO DE MAQUINAS			15.00		0.50	0.50
MANTENIMIENTO DE PLANTA DE AGUA			12.00		0.40	0.40
MATERIALES MÉDICOS			11.54		0.38	0.38
MATERIALES DE LIMPIEZA			26.98		0.90	0.90
ANALISIS CLINICOS			176.89		5.90	5.90
AGUA			76.92		2.56	2.56
ENERGIA ELECTRICA			103.85		3.46	3.46
INTERNET +TELÉFONO			6.04		0.20	0.20
ELIMINACION DE RESIDUOS BIOC.			150.00		5.00	5.00
ALQUILER			376.92		12.56	12.56

ARBITRIOS			9.66		0.32	0.32
CABLE			3.85		0.13	0.13
CULTIVO DE AGUA			11.92		0.40	0.40
REFRIGERIO			15.00		0.50	0.50
COURIER			3.85		0.13	0.13
TRANSPORTE			12.00		0.40	0.40
BENEFICIOS SOCIALES PERS.			467.87		15.60	15.60
UTILES DE OFICINA			10.00		0.33	0.33
IMPRESA/COPIAS			3.46		0.12	0.12
DEPRECIACIÓN MOBILIARIO			14.79		0.49	0.49
COSTOS FINANCIEROS			41.92		1.40	1.40
SUB TOTAL	-	-	1,831.30	-	61.05	61.05

Fuente: Elaboración propia

Para obtener el costo por sesión de diálisis en la fila de costos fijos se ha tenido en cuenta el costo por día del trabajador dividido en los 30 días del mes obteniendo de esta manera los resultados para el costo fijo de Otros Costos de Servicios de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

Tabla 8

**Resumen de los Costos de Servicios sobre proceso de una hemodiálisis sin reusó de la
Clínica de Nefrología
del Inka S.A.C.**

DESCRIPCION DEL COSTO	COSTO DEL INSUMO CON IGV	CANTIDAD	COSTO POR DIA	COSTO POR SESION DE DIALISIS		
				VARIABLES	FIJOS	TOTAL
Total de Insumos	86.30	11.04	-	112.70	-	112.70
Total de Personal Asistencial	-	-	1,160.38	-	38.68	38.68
Total de Personal Administrativo-Indirecto	-	-	385.77	-	12.86	12.86
Total de Otros Costos de Servicio	-	-	1,831.30	-	61.05	61.05
UTILIDADES ANTES DE IMPUESTOS						11.29
COSTO TOTAL UNITARIO						236.57
IGV						42.58
SUB TOTAL						279.16
Precio por Sesión de Hemodiálisis						279.16

Fuente: Elaboración propia

Para llegar a obtener buenos resultados mediante esta estructura se obtuvo que realizar un resumen de los Costos de Servicios sobre proceso de una hemodiálisis sin reusó de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C. donde se describe el costos total de los insumos, personal asistencial, personal administrativo indirecto y otros costos de servicios; de esta manera se llevó acabo el precio por sesión de hemodiálisis.

IV. DISCUSIÓN

En esta parte la discusión nos va llevar a mostrar la realidad a la que hemos llegado con esta investigación ya que se hará de acuerdo a los objetivos específicos planteados anteriormente.

Según nuestro primer objetivo específico análisis de los costos de servicios de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C. se aplicó una entrevista al administrador de dicha empresa obteniendo el resultado de poder conocer de como establece la clínica sus costos por servicios; sin embargo ellos si conocen cuales son los costos incurridos en cada prestación de servicio, lo que no tienen es una estructura formalizada para poder determinar sus costos; en mi marco teórico según (Charlita 2009) nos indica que debe haber un soporte informático para la determinación adecuada, clara y referente para diagnosticar procesos y productos para que ayuden en la toma de decisión, planeación, y control administrativo en este caso conoce cuales son los costos pero no lo estructuran según la fundamentación teórica; en trabajo previo de Astudillo Y becerra (2012) se ha llegado a la conclusión que se debe contar con una estructura de costos bien definida en el marco

de la Ley de Costos y Precios justos para este centro clínico. Se confirma teóricamente y por antecedente previo en la necesidad de la creación de una estructura de costos que les ayude a medir sus costos del servicio y por ende su rentabilidad.

Según nuestro segundo objetivo específico es evaluar la rentabilidad de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C. logrando aplicar un análisis documental recopilando información de dicha empresa obteniendo de resultado como la clínica lleva sus costos de una hemodiálisis sin reusó; y al analizar los Estados Financiero (E.E.F.F.) se ha podido determinar cuál es la rentabilidad de la empresa llegando a utilizar los ratios financieros los cuales están basados en la teoría según (Dagoberto 2009) indica dos principales ratios como: el rendimiento sobre el patrimonio y rendimiento sobre inversión, en esta investigación se ha podido determinar que la empresa si tienen una rentabilidad aceptable la misma que está relacionada con los costos con esto se confirma la teoría de Córdova (2012) nos habla sobre margen de utilidad bruta y margen neto de utilidad según la fundamentación teórica presentada anteriormente; en los trabajo previos de Massara (2015) y Atahualpa (2015) se ha llegado a la

conclusión como los costos de servicios se interrelaciona con la rentabilidad de la empresa.

Según nuestro final objetivo específico es diseñar la estructura de costos de servicios de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C. se diseñara una estructura debido a que la clínica no aplica para determinar sus costos de hemodiálisis una estructura de costos, a pesar de conocer los costos incurridos; debido esto nos lleva al inadecuado cálculo de este servicio por no tener planteado informes de costos que contengan la estructura formalizada necesaria. Según en mi marco teórico anteriormente (Zans 2014) resalta que es esencial una estructura en el servicio de salud para confortar seguridad en las acciones sobre protección dando apoyo a control de riesgos sanitario.

V. CONCLUSIONES

El análisis de costos de servicios evidencio que la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C tiene (43) personal que brinda sus servicios para el cumplimiento de la Clínica; también hace mención que al no contar con una estructura formalizada para determinar los costos de una Hemodiálisis, ellos se ven en la necesidad de costear los costos incurridos, debido a esto llevan un inadecuado cálculo de este servicio por no tener planteado o estructurado los costos adecuados para una hemodiálisis.

Al evaluar la rentabilidad de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C se evidencio mediante el análisis de ratios financieros que es aceptable dentro del sector de prestación del servicio de salud, tomando en cuenta la utilidad neta del 2016 que fue (1'691,672), esto nos indica los ratios financieros que la rentabilidad de la clínica donde: el rendimiento sobre el patrimonio obtuvo como resultado un 0.46 o 46%, el rendimiento sobre la inversión obtuvo un 0.31 o 31%, el margen de utilidad bruta se llegó un 0.33 o 33% y el margen neto de utilidad tiene un 0.26 o 26%. Llegando a conclusión de que la Clínica de Nefrología del Inka

S.A.C. A la vez que es una actividad comercial muy prospera según los indicadores de rentabilidad.

En lo que respecto al diseño de la estructura de Costo de Servicios estuvo basada de acuerdo a los formatos de insumos, personal asistencia, personal – indirecto, otros costos de servicios y el resumen de los costos de sesión sobre proceso de una hemodiálisis; mediante estos se determinó los costos de un servicio de hemodiálisis sin reusó en la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.; se concluye que la estructura de costos si es necesaria para confortar la seguridad en los cálculos de la prestación del servicio.

En conclusión general:

En resumen esta investigación concluye que la rentabilidad y el beneficio que tiene la estructura de costos va ser en beneficio de la empresa porque va determinar cuál es su costo unitario por sesión de una hemodiálisis sin reusó de dializadores este a la vez va hacer en beneficio de la rentabilidad ya que al tener prestación de servicios realizadas más rentable será la empresa.

VI. RECOMENDACIONES

Es recomendable diseñar la estructura de Cotos de Servicios de una sesión de hemodiálisis sin reusó para la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C., debido que es esencial la estructura formalizada para confortar la seguridad en los cálculos de la prestación del servicio.

A la vez se recomienda esta propuesta porque serviría el diseño de la estructura para un adecuado cálculo de costos unitarios por cada sección de una hemodiálisis sin reusó de dializadores para que tenga conocimiento como establecer sus costos ya que se está deliberando de manera empírica.

VII. PROPUESTA

1. Resumen Ejecutivo

1.1. Breve descripción de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

Esta empresa fue creada con nombre de Nefrología del Inka S.A.C. Inicia sus actividades el 01 de febrero del 2010; que fue inscrita el 18 de febrero del 2010. Dedicada al tratamiento de Hemodiálisis crónica relacionada al riñón.

Esta clínica está ubicada en el Departamento Lambayeque, Provincia Chiclayo y Distrito Chiclayo. En la urbanización Patazca Calle: José de la Torres Ugarte N° 397; contando con correo electrónico nefroinka@hotmail.com para cualquier consulta o duda alguna.

A la vez consta con un inmueble declarado como domicilio fiscal alquilado, y con condición del domicilio fiscal habido.

1.2. Misión

Es un equipo comprometido en proporcionar servicios de alta calidad con ética profesional que brinda cuidado y tratamiento para pacientes con insuficiencia renal crónica, manteniéndose a la vanguardia de tecnología, equipo médico, infraestructura y enfermería.

1.3. Visión

Ser la mejor clínica de hemodiálisis de la Provincia de Chiclayo, garantizando atención médica a pacientes y familiares, brindando confianza, dedicación, entusiasmo para que los pacientes tengan credibilidad de confianza con la clínica.

1.4. Matriz FODA

Es una estrategia que permite analizar elementos internos y externos de

programas y proyecto de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

FORTALEZAS:

Médicos capacitados.

Compromiso de médicos con su servicio.

Cuenta con una sala de espera cómoda.

Tiene personal capacitado y preparado.

OPORTUNIDADES:

Buen ambiente laboral.

Excelente relación con el personal presente.

Prestigio logrado por los años y trayectoria.

DEBILIDADES:

No contar con médicos suficientes para atención rápida en caso de que haya un gran número de pacientes.

El área de almacenamiento de insumos no se encuentra debidamente organizada.
Falta de nevera para medicamentos.

AMENAZAS:

Crecimiento de competencia laboral.
Poca disponibilidad de tiempo para para jornadas y talleres.

2. Fundamentación Teórica

2.1. Teoría de costos

Mediante los costos es el gasto económico entregado por la producción sobre bienes u oferta de algún servicio. Por eso la contabilidad de costos es definido como sistema informático que coordina, verifica e informa con determinación de lograr información adecuada, clara y referente para diagnosticar procesos y productos llegando a facilitar decisiones, planeación y controles administrativos (Charlita 2009).

2.2. Costos de servicios

(Castrillón 2010) considera costos de servicios como importe que se miden en terminación económica. Por eso habla que el valor en el servicio de salud es un instrumento financiero para la obtención de decisiones, debido al beneficio de un servicio dependiendo qué tipo sea. Para diversificar las situaciones se presenta en:

Rayos X; utiliza los siguientes elementos:

Precio de placa

Gastos en mano de obra

Depreciaciones, etc.

Cirugía; concurren:

Los instrumentos que se requiere o pide en una operación (guantes, medicamentos, inyecciones, etc.)

Salarios directos (médicos, enfermeras, técnicos en enfermería, etc.)

Consulta médica; contiene los elementos como:

Costo de salario directo.

Costos generales, son los precios de consulta y gastos sobre depreciaciones.

2.3. Estructura de los Servicios de Salud

(Zans 2014), resalta que la estructura en el servicio de salud es importante para confortar seguridad en las acciones sobre protección dando como apoyo al control de riesgos sanitarios, se define:

Área administrativa; designa planeación, dirección y control con el proceso de crear ambiente laboral, mediante:

- Gerencia
- Recursos Humanos
- Recursos físicos
- Recursos financieros

Área logística; admite llevar acabo el ordenamiento es inevitable para la organización de una empresa o servicio.

- Mantenimiento de maquina
- Almacén
- Servicio de limpieza
- Vigilancia a la entidad

Área operativa; es la entidad que produce bienes o servicios a usuarios y/o clientes:

- Sala de quirófano
- Urgencias
- Laboratorio

- Hospitalización medica
- Consultas medicas

2.4. Rentabilidad

(Córdova 2012) refiere el análisis para calcular la relación porcentual (%) debido al transcurso del tiempo por cada número de recurso invertido; a la vez se dice que rentabilidad básicamente da al cambio del valor de un activo y su asignación relaciona efectividad expresándose en porcentaje sobre valor inicial, vinculando con ingresos y costos. Mediante las empresas evaluarán distenciones sobre utilidades, beneficio económico o utilidad gravable.

Lo más empleados para el desarrollo de esta investigación será:

- Rendimiento Sobre el Patrimonio:

Mide todo los fondos aportados por los inversionistas. Es decir el rendimiento sobre el

patrimonio corresponde al porcentaje (%) de utilidad o pérdida obtenida (Dagoberto 2009).

$$ii = \frac{ii}{i} \times 100$$

Fuente: Dagoberto 2009.

- Rendimiento Sobre Inversión:

Es obtenida para establecer la efectividad total y producir utilidades (Dagoberto 2009).

$$ii = \frac{ii}{i} \times 100$$

Fuente: Dagoberto 2009.

7.1.1.1. Margen de Utilidad Bruta y Margen Neto de Utilidad

- Margen de utilidad bruta:

Determina la capacidad que posee la empresa para fijar precios de ventas, servicios y productos dados (Córdova 2012).

Margen de Utilidad Bruta

$$= \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} \cdot 100$$

Fuente: Córdova 2012.

- **Margen neto de utilidad:**

Enlaza su utilidad líquida con nivel de ventas netas (Córdova 2012).

$$\text{Margen Neto de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad Líquida}}{\text{Ventas Netas}} \cdot 100$$

Fuente: Córdova 2012.

2.5. Niveles de rentabilidad

(Dagoberto 2009) refiere que mediante la aplicación dentro del sector empresarial se ejecuta en dos niveles importante:

- Primer nivel: Rentabilidad económica o del activo entrelaza el resultado ante interés con fin de lograr capitales económicos dependiente en su obtención, sin tener en cuenta el financiamiento u origen, por lo que simboliza perspectiva

económica y rendimiento sobre inversión empresarial.

- Segundo nivel: Rentabilidad financiera se encuentra vinculado el interés o fondos propios de la empresa y refleja el rendimiento mediante beneficios económicos.

3. Objetivos de Costos de Servicios

- Determinar los costos de insumos.
- Determinar de mano de obra.
- Determinar los costos indirectos.
- Determinar el costo unitario de una determinar de un proceso de hemodiálisis.

4. Estructura del Diseño de Costos de Servicios

a. Diagrama de Servicio de Hemodiálisis de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

Este servicio inicia con la llegada del paciente al centro de la clínica de hemodiálisis y pasa a

la sala de espera, para ser atendido en el consultorio.

Una vez en el consultorio, el médico especialista (nefrólogo) realiza la historia clínica del paciente, donde indica su peso y presión arterial, se calcula la cantidad de líquido que se va a retirar y se registra su asistencia en el Libro de Ocurrencias Médicas, mediante firma o huella digital.

Después de este proceso, el paciente ingresa a la sala de hemodiálisis, donde es ubicado en su puesto respectivo previamente acondicionado. Se le conecta a la máquina de hemodiálisis mediante su fístula o catéter y se programan los perfiles de ultrafiltración y conductividad, según el estado del paciente y cantidad de líquido que se debe retirar. Para que la sangre no se coagule en el sistema se le debe suministrar heparina. Este proceso es realizado por el enfermero asistencial con apoyo del técnico de enfermería.

Después de aproximadamente tres horas y media a cuatro horas de tratamiento, se desconecta al paciente de la máquina. Durante este periodo la enfermera asistencial se encargará de supervisar sus módulos asignados.

Finalizado el tratamiento del procedimiento, se sucede al paciente una dosis de vitaminas B y C, por cuanto al estar ambas unidas a las proteínas se pierden durante el proceso. El paciente puede reposar, si así lo requiere, luego es vuelve a pesar y se le toma la presión arterial como medidas de control. Finalmente, se coordina la siguiente cita.

Durante todo el proceso, se le brindará al paciente distintos servicios con la finalidad otorgar mayor calidad y elevar la satisfacción durante el tratamiento.

Una vez que el paciente se retira de la Sala de Hemodiálisis, las auxiliares pasan a retirar las sábanas e insumos que se utilizaron en la sesión y luego desinfectan los sillones para los próximos pacientes, mientras tanto los técnicos proceden a iniciar el programa de lavado y desinfección de la máquina que tiene una duración aproximada de treinta minutos; finalmente, retiran los filtros y los llevan a la etapa de Reprocesamiento Biocontaminada, donde son lavados.

Todo este proceso es supervisado por el jefe de enfermería quien estará a cargo de la documentación de las incidencias respectivas.

En la siguiente tabla se estima la actividad y los responsables.

Tabla 4

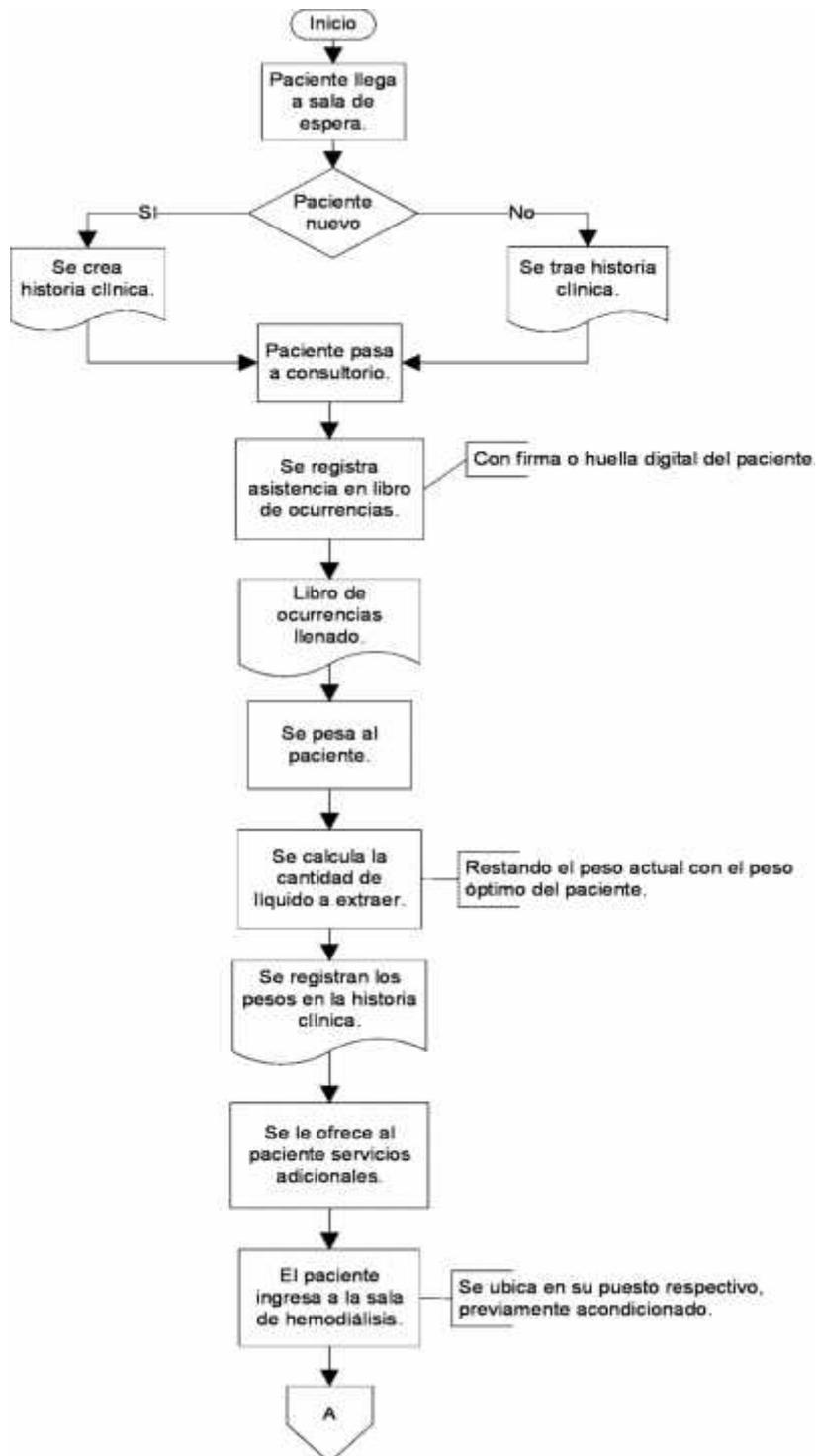
Tabla de actividades principales y responsables.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Consulta médica	Médico
Conexión de paciente	Enfermero asistencial
Programación de máquina	Técnico de enfermería para tratamiento
Supervisión de pacientes	Enfermero asistencial
Suministro de vitaminas	Enfermero asistencial
Desconexión del paciente	Enfermero asistencial
Toma de presión y peso	Enfermero asistencial
Programación de limpieza y máquina	Técnico en enfermería para tratamiento
Retirar sábanas y limpieza de puesto	Enfermero asistencial
Limpieza de filtro	Técnico de enfermería para reprocesamiento

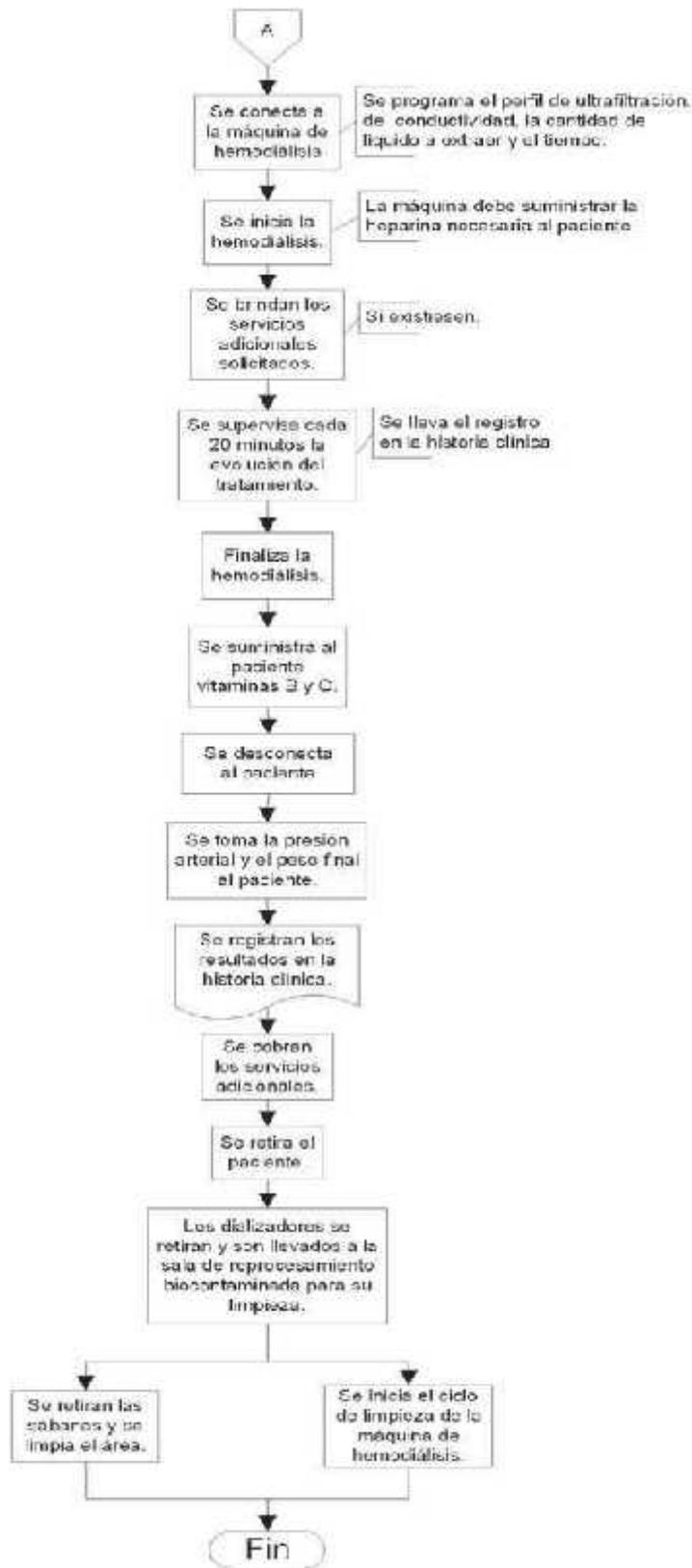
Fuente: Elaboración Propia

Figura 1

Diagrama de Servicio de Hemodiálisis de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.



(Continúa)



Fuente:Elaboración Propia

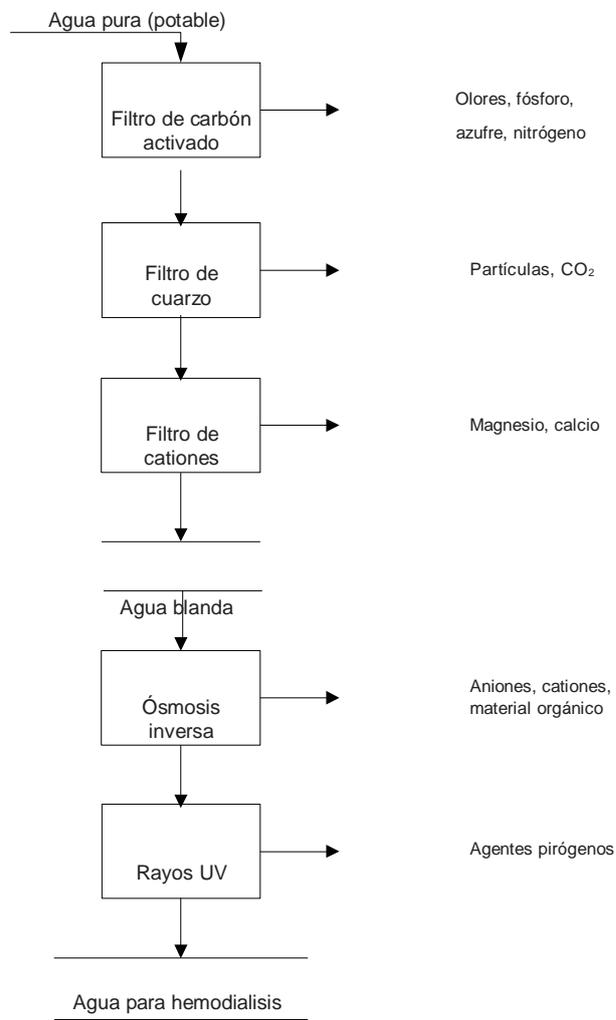
b. Diagrama de Purificación de Agua de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

El proceso de purificación del agua se inicia con el paso del agua por un filtro de carbón activado para eliminar el cloro y los olores y sabores, luego por un filtro de cuarzo que retiene el CO₂, las partículas y los sólidos en suspensión, y por un filtro catiónico que elimina iones de magnesio y calcio; luego se realiza la ósmosis inversa, donde quedan retenidos cationes, aniones y material orgánico, y finalizando el proceso se pasara por un filtro de rayos UV que funciona como desinfectante.

En la ósmosis inversa, para forzar el paso del agua que se encuentra en la corriente más concentrada a la corriente de agua con baja concentración, es necesario presurizar el agua con mayor concentración a un valor superior al de la presión osmótica. Como consecuencia de este proceso, la corriente de agua concentrada se concentrará aún más.

Figura 2

Diagrama de Purificación de Agua de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.



Fuente: Elaboración Propia

a. **Determinación del Costo del Servicios de hemodiálisis sin Reusó**

Formulario 1

Balance General

**EMPRESA DE SERVICIO "CLÍNICA DE NEFROLOGÍA DEL INKA S.A.C."
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20...**

ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalente de Efectivo	_____	Trib, contraprest y apor al sist de pens al sist de pens y de salud por pagar.	_____
Ctas por cobrar com- terceros	_____	Ctas por pagar com - terceros	_____
Otros activos corrientes/ Otras ctas por cobrar	_____	Total Pasivo Corriente	_____
Total Activo Corriente	_____		
 ACTIVO NO CORRIENTE		PATRIMONIO NETO	
Inm, maq y equip	_____	Capital	_____
(Depreciación acumul.)	_____	Resultados acumulados posit	_____
Total Activo no Corriente	_____	Utilidad del ejercicio	_____
		Total Patrimonio	_____
TOTAL ACTIVO	_____	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	_____

Fuente: Elaboración Propia

Formulario 2

Estado de Ganancias y Pérdidas

**EMPRESA DE SERVICIO "CLÍNICA DE NEFROLOGÍA
DEL INKA S.A.C.
ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

VENTAS Ventas	_____
netas (Costos de ventas)	_____
	UTILIDAD BRUTA _____
GASTOS	_____
(Gastos de administración)	_____
	RESULTADO DE OPERACIÓN _____
GASTOS FINANCIEROS	_____
(Gastos financieros)	_____
Resultado antes de participaciones	_____
Resultado antes del impuesto	_____
	UTILIDAD DEL EJERCICIO _____

Fuente: Elaboración Propia

Formulario 3

*Resultados de rentabilidad de la
Clínica de Nefrología del Inka
S.A.C.*

NOMBRE	FÓRMULA		RESULTADO
Rendimiento Sobre el Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Neto}} \times 100$	_____ x 100%	%
Rendimiento Sobre la Inversión	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo}} \times 100$	_____ x 100%	%
Margen de Utilidad Bruta	$\frac{\text{Ventas} - \text{Costos de Ventas}}{\text{Ventas}} \times 100$	_____ x 100%	%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$	_____ x 100%	%

En base a los formularios como: formulario (1) Balance General, formulario (2) Estado de Ganancias y Pérdidas y formulario (3) Resultados de rentabilidad; se ha llegado a diseñar la siguiente estructura de Costos de Servicios; como a continuación se presenta en: Insumos, Personal asistencial, Personal administrativo – indirecto, Otros costos de servicios y resumen de costos de una hemodiálisis sin reusó para la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

ESTRUCTURA DE COSTO ESTIMADO POR SESIÓN DE HEMODIALISIS SIN REUSÓ DE DIALIAZADORES.

Cuadro 1

Insumos de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

DESCRIPCION DEL COSTO	COSTO DEL INSUMO CON IGV	CANTIDAD	COSTO POR DIA	COSTO POR SESION DE DIALISIS		
				VARIABLES	FIJOS	TOTAL
INSUMOS						
AGUJAS FISTULAS		2.00				
CLORURO SODIO		1.00				
EQUIPOS DE VENOCLISIS		1.00				
FILTROS		1.00				
HEPARINA15		0.54				
LINEAS AV		1.00				
SOLUCIONES A		1.00				
SOLUCIONES B		1.50				
JERINGAS 5CM		2.00				
OTROS INSUMOS						
SUB TOTAL		11.04				

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 2

Personal Asistencial de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

DESCRIPCION DEL COSTO	COSTO DEL INSUMO CON IGV	CANTIDAD	COSTO POR DIA	COSTO POR SESION DE DIALISIS		
				VARIABLES	FIJOS	TOTAL
PERSONAL ASISTENCIAL						
SUELDO DEL DIRECTOR MEDICO						
SUELDO MEDICO ASISTENTE						
SUELDO DE COORDINADORA DE ENFERMERIA						
SUELDO DE ENFERMERA						
TECNICO DE ENFERMERIA						
TECNICO DE MAQUINA						
TECNICO DE LIMPIEZA						
NUTRICIONISTA						
ASISTENTA SOCIAL						
PSICOLOGA						
SUB TOTAL						

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 3

Personal Administrativo – Indirecto

DESCRIPCION DEL COSTO	COSTO DEL INSUMO CON IGV	CANTIDA D	COSTO POR DIA	COSTO POR SESION DE DIALISIS		
				VARIABLE S	FIJOS	TOTAL
PERSONAL ADMINISTRATIVO						
SUELDO DE GERENCIA						
ADMINISTRADORA						
SECRETARIA						
RECEPCIONISTA						
CONTADOR						
VIGILANCIA DIA NOCHE						
PERSONAL INDIRECTO						
Personal Lavandería						
SUB TOTAL						

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 4

Otros Costos de Servicios de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C

DESCRIPCION DEL COSTO	COSTO DEL INSUMO CON IGV	CANTIDAD	COSTO POR DIA	COSTO POR SESION DE DIALISIS		
				VARIABLES	FIJOS	TOTAL
OTROS COSTOS DEL SERVICIO						
DEPRECIACION DE MAQUINAS HEMODIÁLISIS						
DEPRECIACIÓN EQUIPO DE ÓSMOSIS						
DEPRECIACION DE MATERIALES MÉDICOS						
MATERIALES SALA DE MAQUINAS						
MANTENIMIENTO CENTRO DE HEMODIÁLISIS						
MANTENIMIENTO DE MAQUINAS						
MANTENIMIENTO DE PLANTA DE AGUA						
MATERIALES MÉDICOS						
MATERIALES DE LIMPIEZA						
ANALISIS CLINICOS						
AGUA						
ENERGIA ELECTRICA						
INTERNET +TELÉFONO						
ELIMINACION DE RESIDUOS BIOC.						
ALQUILER						
ARBITRIOS						
CABLE						
CULTIVO DE AGUA						
REFRIGERIO						
COURIER						
TRANSPORTE						
BENEFICIOS SOCIALES PERS.						
UTILES DE OFICINA						
IMPRESA/COPIAS						
DEPRECIACIÓN MOBILIARIO						
COSTOS FINANCIEROS						
SUB TOTAL						

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 5

Resumen de los Costos de Servicios sobre proceso de una hemodiálisis sin reusó de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

DESCRIPCION DEL COSTO	COSTO DEL INSUMO CON IGV	CANTIDAD	COSTO POR DIA	COSTO POR SESION DE DIALISIS		
				VARIABLES	FIJOS	TOTAL
Total de Insumos						
Total de Personal Asistencial						
Total de Personal Administrativo-Indirecto						
Total de Otros Costos de Servicio						
UTILIDADES ANTES DE IMPUESTOS						
COSTO TOTAL UNITARIO						
IGV						
SUB TOTAL						
Precio por Sesión de Hemodiálisis						

Fuente: Elaboración Propiag

VIII. REFERENCIAS

- Astudillo, F. & Becerra, N. (2012), La Estructura De Costos De Las Empresas De Servicios Médicos Hospitalarios Privados En El Marco De La Ley De Costos Y Precios Justos Caso: Policlínica Maturín, S.A.: Universidad de Oriente, páginas 1 a 61 recuperado, desde: <http://ri.bib.udo.edu.ve/browse?type=author>
- Banco Internacional de Desarrollo (2017). Estados Unidos. Consultado: <http://www.iadb.org/es/sectores/health/overview,18342.html>
- Blogía (2005). Historia de la Nefrología. España: Párrafo10. Recuperado de: <https://enfermosrenales.blogia.com/temas/historia-de-la-nefrologia/>
- Calua, R. & Coronel, E. (2014). Costos De Servicios En La Empresa Famident S.A.C Chiclayo, Para Mejorar Su Rentabilidad- 2014. Chiclayo páginas 1 a 160 recuperado, desde: <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/707>
- Carvajal L. (2013). El Método Deductivo de Investigación. Recuperado de: <http://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>
- Castrillón, J. (2010). Costos para Gerenciar Servicios de Salud. (3era edición). Colombia: Universidad del Norte Editor. Consultado en: <http://www.digitaliapublishing.com/visor/9167>
- Charlita, P. (2009). Gestión de Costos de Salud. (2da edición). Bogotá: Ecoe Ediciones. Consultado en: <http://www.digitaliapublishing.com/visor/29959>
- Córdoba, M. (2012). Gestión Financiera. (2da edición). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Dagoberto, E. (2009). Administración Financiera. (2da edición). España: Nueva Legislación Ediciones. Disponible de: <http://www.digitaliapublishing.com/fulltext>

- Farfán, S. (2000). Contabilidad de Costos. Lima: Imprenta Unión de la Universidad Peruana Unión Editorial.
- Junta Directiva de la Sociedad Española de Nefrología (1970). Madrid – España. Disponible de:
<http://enfermosrenales.blogia.com/temas/historia-de-la-nefrologia/>
- Ochoa, G. & Saldívar, R. (2012). Administración Financiera Correlacionada con las NIF. (3era edición). México: McGraw-Hill Interamericana Editor.
- Massara, M. (2015). Rol Del Contador Público Nacional En Materia de Costos, En Las Empresas Prestatarias De Servicios De Salud. Buenos Aires: Universidad de La Fraternidad de Agrupaciones Santo Tomas de Aquino páginas 1 a 113 recuperado, desde:
<http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/938>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2016). Perú – Lima. Disponible:
<http://inversiónenlainfancia.net/blog/entrada/noticia/2836/0>
- Ministerio de Salud Dirección General de Epidemiología (2013). Análisis de Situación de Salud del Perú. Lima: Pág. (31-32). Extraído de:
<http://www.dge.gob.pe/portal/docs/intsan/asis2012.pdf>
- Zans, W. (2014). Contabilidad de Costos I. (1ra edición). Lima: San Marcos E.I.R.L. Editor.

GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigido al Administrador de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

Objetivo: Conocer la estructura de costos del servicio de salud y su clasificación.

1. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?

.....
.....
.....

2. ¿Cuántos se encuentra en planilla?

.....
.....
.....

3. ¿De toda su planilla cual son los montos que corresponde al área administrativa, área logística y área operativa?

.....
.....
.....

4. ¿Cuánto personal se encuentra en planilla o por recibo por honorario?

.....
.....
.....

5. ¿A cuánto asciende su gasto de agua?

.....
.....
.....

6. ¿A cuánto asciende su costo de servicio de luz?

.....
.....
.....

7. ¿A cuánto asciende su costo de servicio de internet?

.....
.....
.....

8. ¿El local donde se desarrolla los servicios es propio o alquilado?

.....
.....
.....

9. ¿A cuánto asciende el monto de alquiler o si es propio cuánto asciende el monto de tributo?

.....
.....
.....

10. ¿De qué manera hace la compra de sus insumos?

.....
.....
.....

11. ¿La compra de insumos utilizados en los procedimientos los compra con qué frecuencia?

.....
.....
.....

12. ¿A cuánto asciende la compra del oxígeno para los pacientes que lo requieren?

.....
.....
.....

13. ¿Cuántos turnos se maneja en personal por servicio prestado?

.....
.....
.....

14. ¿Con qué equipo cuenta para prestar servicio de diálisis?

.....
.....
.....

15. ¿Cuenta con otro tipo de equipos adicionales que necesita o requiere para prestar el servicio de salud?

.....
.....
.....

16. ¿Cómo han sido adquirido este tipo de equipo por capital propio o financiamiento?

.....
.....
.....

17. ¿Estos equipos de diálisis en cuántos han sido financiados?

.....
.....
.....

18. ¿A cuánto asciende el valor de un servicio de diálisis?

.....
.....
.....

ANEXO 2



ANÁLISIS DOCUMENTAL

Evaluar la rentabilidad de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.

NOMBRE	FÓRMULA	RESULTADO
Rendimiento Sobre el Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Neto}} \times 100$	_____ x 100% %
Rendimiento Sobre la Inversión	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo}} \times 100$	_____ x 100% %
Margen de Utilidad Bruta	$\frac{\text{Ventas} - \text{Costos de Ventas}}{\text{Ventas}} \times 100$	_____ x 100% %
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$	_____ x 100% %

ANEXO 3

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del experto : *Edgar Xara Magallán*
 1.2 Grado Académico : *Magister*
 1.3 Institución donde labora : *Parque*
 1.4 Teléfono : *030-32 69 67*
 1.5 Email : *edgaxara@elmail*
 1.6 Nombre del instrumento : *Cris de entendido*
 1.7 Autor (es) del Instrumento : *Elizabeth Chaves*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable.				✓	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable.				✓	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable.					✓
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable.				✓	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores.				✓	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general.				✓	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos.				✓	

8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable.				✓	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente.				✓	
10	Las preguntas o ítems siguen un orden lógico.				✓	
11	El N° de ítems que se considera para cada indicador es el correcto.				✓	
12	La estructura del instrumento es la correcta.				✓	
13	Los puntajes de calificación son adecuados.				✓	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la adecuada.				✓	
Total		_____ puntos de una escala de 14 a 70 puntos				

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Observaciones: NO SE ENCUENTRO

Fecha: 17/10/17



 EDGAR MARTÍN TORRES MAGALLANES
 S.O.N.I.A. **Firma del Experto**
 DNI N° 4192378037

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS**

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del experto : TORRES MOGOLLON EDGAR
 1.2 Grado Académico : MASTER
 1.3 Institución donde labora : PAROSAC
 1.4 Teléfono : 942 923336
 1.5 Email : CONTACTO PAROSAC@HOTMAIL.COM
 1.6 Nombre del instrumento : ANALISIS DOCUMENTAL
 1.7 Autor (es) del Instrumento : ELIZABETH CHAVEZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable.				✓	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable.				✓	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable.					- ✓
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable.				✓	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores.				✓	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general.				✓	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos.				✓	

8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable.				✓	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente.				✓	
10	Las preguntas o ítems siguen un orden lógico.				✓	
11	El Nº de ítems que se considera para cada indicador es el correcto.				✓	
12	La estructura del instrumento es la correcta.				✓	
13	Los puntajes de calificación son adecuados.				✓	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la adecuada.				✓	
Total		_____ puntos de una escala de 14 a 70 puntos				

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Observaciones: NO SE ENCONTRÓ OBSERVACIONES

Fecha: 17/10/17


Edgar Darío Torres Rojas

Firma del Experto

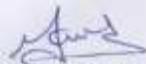
DNI N° 42328037

8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable.					X
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente.					X
10	Las preguntas o ítems siguen un orden lógico.					X
11	El Nº de ítems que se considera para cada indicador es el correcto.					
12	La estructura del instrumento es la correcta.				X	
13	Los puntajes de calificación son adecuados.				X	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la adecuada.				X	
Total		62 puntos de una escala de 14 a 70 puntos				

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Observaciones: _____

Fecha: 07/10/17


 M^g. Ignacio Cerrales Díaz
 COMISARIO GENERAL
 DE LA POLICIA

Firma del Experto
 DNI N° 44362334

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS**

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del experto : *Cecilia Díaz Fyngalo*
 1.2 Grado Académico : *Magister*
 1.3 Institución donde labora : *UCV*
 1.4 Teléfono : *071043561*
 1.5 Email : *cecilia.diaz@gmail.com*
 1.6 Nombre del instrumento : *Análisis de contenido*
 1.7 Autor (es) del instrumento : *Cecilia Díaz Fyngalo*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

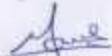
N°	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Buena	Muy Buena
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable.					x
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable.					x
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable.					x
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable.				x	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores.				x	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general.				x	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos.				x	

8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable.					X
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente.					X
10	Las preguntas o ítems siguen un orden lógico.					X
11	El Nº de ítems que se considera para cada indicador es el correcto.				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta.				X	
13	Los puntajes de calificación son adecuados.				X	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la adecuada.				X	
Total						<u>63</u> puntos de una escala de 14 a 70 puntos

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Observaciones: _____

Fecha: 07/11/17


 Mg. Ignacio Corrales Díaz
 CATEDRÁTICO PÚBLICO COLEGIO
 Nº. 4 45544

Firma del Experto
 DNI Nº 44462334

ANEXO 4

MATRÍZ DE COINSISTENCIA

TÍTULO: COSTOS DE SERVICIOS PARA ESTABLECER LA RENTABILIDAD DE LA CLÍNICA DE NEFOLOGÍA DEL INKA S.A.C.

VARIABLE	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	TIPO DE INVETSIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS
- Variable Independiente: Costos de servicios.	<p>La presente investigación busca resolver el siguiente interrogante.</p> <p>¿De qué manera los costos de servicios permiten establecer la rentabilidad de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C. - 2016?</p>	<p>- Objetivo:</p> <p>Proponer una estructura de costos de servicios para establecer la rentabilidad de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C. – 2016.</p>	<p>Propositivo Y Descriptivo</p>	<p>No Experimental</p>	<p>La población en estudio está conformada por todos los documentos contables de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C., desde su funcionamiento (2010) hasta el año 2016.</p>	<p>La muestra está constituida por los documentos contables de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C. del año 2016.</p>	<p>Entrevista</p>

				ENFOQUE			
- Variable Dependiente: Rentabilidad		Objetivos Específicos: Analizar los costos de servicios de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C. Evaluar la rentabilidad de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C. Diseñar la estructura de costos de servicios de la Clínica de Nefrología del Inka S.A.C.		Cuantitativo			Análisis documental



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

Yo, José Felix Zuloeta Salazar, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, revisor de la tesis titulada:

"COSTOS DE SERVICIOS PARA ESTABLECER LA RENTABILIDAD DE LA CLÍNICA DE NEFROLOGÍA DEL INKA S.A.C. – 2016", de la estudiante CHAVEZ SANDOVAL MARÍA ELIZABETH constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 27 de noviembre de 2017

Firma

José Felix Zuloeta Salazar

DNI: 17537559

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 12-09-2017
Página : 1 de 1

Yo Maria Elizabeth Chavez Sandoval..... identificado con DNI, N° 70059733,
egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad..... de la
Universidad César Vallejo, autorizo , No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
Costos de Servicios para Establecer la Rentabilidad de la Clínica de
Neología del IICA S.A.C. 2016; en el Repositorio Institucional de la UCV
(<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,
Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

 _____
FIRMA

DNI: 70059733.....

FECHA: El Puyo 26 de Setiembre del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------