



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

Funcionamiento de Ipress privadas en Cajamarca y la  
responsabilidad administrativa de la Dirección de servicios de  
Salud

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Abogada

**AUTORES:**

Agapito Chumpitaz, Maxima Hermelinda (orcid.org/0000-0003-0720-9117)

Núñez Becerra, Adita (orcid.org/0000-0002-7925-5094)

**ASESOR:**

Mtro. Alor Marquez, Pershing Martin (orcid.org/0000-0003-4924-9096)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Estudio sobre los Actos del Estado y su Regularización entre Actores  
interestatales y en la Relación Público Privado, Gestión Pública, Política  
Tributaria y Legislación Tributaria

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

Al Creador, por darnos la vida, siempre nos ha acompañado y encaminado durante el transcurso de la carrera, guiándonos siempre por el camino del éxito personal y profesional.

A nuestras familias y seres queridos, por su amor, paciencia y apoyo incondicional, quienes son nuestra fortaleza y ejemplo para seguir adelante.

## **Agradecimiento**

A todos los profesionales y especialistas en la carrera de Derecho que, por sus exigencias, predisposición y capacidad de guiar nuestras ideas, contribuyeron en el proceso de esta investigación.

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALOR MARQUEZ PERSHING MARTIN, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Funcionamiento de Ipress Privadas en Cajamarca y la Responsabilidad Administrativa de la Dirección de Servicios de Salud", cuyos autores son AGAPITO CHUMPITAZ MAXIMA HERMELINDA, NÚÑEZ BECERRA ADITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 28 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALOR MARQUEZ PERSHING MARTIN <b>DNI:</b> 09897710 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4924-9096	Firmado electrónicamente por: ALOR el 02-01-2024 13:12:23

Código documento Trilce: TRI - 0710983



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, AGAPITO CHUMPITAZ MAXIMA HERMELINDA, NUÑEZ BECERRA ADITA estudiantes de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Funcionamiento de Ipress Privadas en Cajamarca y la Responsabilidad Administrativa de la Dirección de Servicios de Salud", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
AGAPITO CHUMPITAZ MAXIMA HERMELINDA <b>DNI:</b> 10492526 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0720-9117	Firmado electrónicamente por: MAGAPITO el 06-01- 2024 11:57:38
NUÑEZ BECERRA ADITA <b>DNI:</b> 27416323 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7925-5094	Firmado electrónicamente por: ANUNEZBE el 06-01- 2024 11:54:18

Código documento Trilce: INV - 1515400



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de Autenticidad Del Asesor .....	iv
Declaratoria de Originalidad Del Autor/Autores .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización .....	20
3.3. Escenario de estudio .....	21
3.4. Participantes.....	22
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
3.6. Procedimiento .....	26
3.7. Rigor Científico.....	28
3.8. Método de análisis de información .....	28
3.9. Aspectos éticos .....	29
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	30
V. CONCLUSIONES .....	43
VI. RECOMENDACIONES .....	43
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS .....	57

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Criterio de inclusión de Participantes</i> .....	23
<b>Tabla 2.</b> <i>Validación de la guía de entrevista por juicio de expertos</i> .....	26

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar las responsabilidades administrativas de la dirección de servicios en el funcionamiento de Ipress privadas en Cajamarca. El estudio fue de tipo básico, con un diseño desarrollado conforme la teoría fundamentada, sustentándose en un enfoque cualitativo. Además, se utilizó como técnica de recolección de datos al análisis documental y la entrevista, utilizándose como instrumento a la guía de análisis documental y de entrevista. Los resultados arrojaron que SUSALUD es la entidad encargada de fiscalizar a las Ipress privadas, su inobservancia frente a estas puede generar una responsabilidad administrativa frente a esta entidad y hacia la prestadora de servicios. En consecuencia, se concluyó que, el derecho de los ciudadanos a una asistencia sanitaria eficaz está protegido por el control, por lo que, los proveedores de asistencia sanitaria deben ser supervisados para garantizar que todo está en orden y que se cumplan todos los requisitos legales.

**Palabras clave:** Ipress, fiscalización, salud, responsabilidad.



## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to analyze the administrative responsibilities of service management in the operation of private Ipress in Cajamarca. The study was of a basic type, with a design developed according to grounded theory, based on a qualitative approach. In addition, documentary analysis and interview were used as data collection techniques, and the documentary analysis and interview guide was used as an instrument. The results showed that SUSALUD is the entity in charge of supervising private Ipress, and its non-compliance with these can generate administrative responsibility towards this entity and towards the service provider. Consequently, it was concluded that the right of citizens to effective health care is protected by control, so health care providers must be supervised to ensure that everything is in order and that all legal requirements are met.

**Keywords:** Ipress, control, health, responsibility.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El estado de derecho, dentro de una sociedad, es sinónimo de orden y protección para todos los ciudadanos, ya que es una creación intelectual integrada por el ser humano para regularse como un grupo social. La esencia del mismo es proteger al ciudadano bajo una estructura normativa y legal, basada en hechos, principios, costumbres y necesidades de la misma persona a través del poder que dictan las Leyes (Villar, 2007). De esta manera, se establece un gobierno en el que participan tanto organismos e instituciones públicas y privadas, así como el gobierno en sí mismo se encuentra sometido a cumplir. En ese sentido, el estado provee y garantiza la protección de la persona como sujeto de derecho a través de sus diferentes entidades y estructuras, entre ellos la educación, la promoción y defensa del ciudadano, la democracia, la seguridad, el orden social, y en lo que a la presente investigación respecta, a la salud (Rabanal et al., 2011). Es así como, los servicios de salud son uno de los cimientos esenciales de una colectividad, debido a que este sector es el encargado de proporcionar protección e igualdad de acceso a todos los ciudadanos; además, debe contar con una alta calidad de atención y tener efectos positivos en la salud individual de cada persona, ya sean estos servicios de origen privado o público.

Con el fin de cumplir con esta misión, ha sido necesario regular y crear numerosas instituciones prestadoras de servicios de salud (en adelante IPRESS) en todo el Perú, que pueden ser privadas, públicas o mixtas cuya función principal es dar servicios de salud de calidad (Ley N° 26842, Artículo VII del Título de Preliminar). Sin embargo, cabe señalar que es importante precisar que la salud es un sector muy delicado que requiere de estrategias especiales para una adecuada administración por su complejidad, en consecuencia, uno de los mecanismos para garantizar el servicio adecuado es la fiscalización o supervisión por parte de SUSALUD, quien a su vez a través de las diferentes direcciones de salud, ejercen aquella responsabilidad, sin embargo en algunas oportunidades no garantizan un procedimiento oportuno ni eficaz, resultando en un servicio deficiente en agravo de los usuarios.

A nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud (2022) afirma que el acceso a la atención de salud y a la cobertura universal de salud sin discriminación incluye servicios de salud integrales, idóneos, oportunos y de calidad basados en las necesidades de estado, y que estos, además sean

seguros y efectivos con medicamentos y precios accesibles para cada persona del país, garantizando al mismo tiempo que el uso de estos servicios no pongan en riesgo a los usuarios más vulnerables; es decir que la cobertura universal nace a partir del acceso universal efectivo y oportuno en todos los servicios, logrando así una meta alcanzable. Es así, que todos los países conocen la responsabilidad y protección que le deben a su ciudadanía, por lo que deben otorgarle un servicio de salud excepcional y de calidad, que además sean de fácil acceso y cobertura universal.

En países como Canadá, Dinamarca y España tienen un sistema nacional de atención sanitaria basado en los principios de igualdad y acceso universal a la salud y, lo más importante, un sistema sanitario gratuito. (Poblano y Saucedo, 2023). Es decir, que en aquellos países prevalece la gratuidad, por lo que cualquier ciudadano tiene la libertad de elegir el centro de salud de su preferencia, que además se acomode a sus necesidades, y con tan solo presentar su credencial de seguro de salud, este podrá tener acceso a los servicios de salud, y no pagara por los servicios médicos, como tampoco del establecimiento sanitario, debido a que el financiamiento económico de la asistencia particular proviene de los fondos públicos del estado, independientemente de si el estado es la entidad que brinda los servicios o si lo hace alguna entidad privada, teniendo de esa forma un sistema de asistencia particular y garantía de salud ilimitada gratuita. (Hernández, 2021)

Los servicios de atención de salud en el Perú están regulados según los mismos estándares marcados por la Organización Mundial de la Salud (en adelante OMS), esto es, garantizar el acceso de salud y calidad al ciudadano, por lo que bajo la esfera de los derechos fundamentales se crearon las IPRESS, a fin de proteger el derecho fundamental a la salud. (Quijano y Munares, 2016)

El artículo 7º de la Constitución Política del Perú, establece que toda persona tiene el derecho inherente a proteger su salud, su entorno familiar y su colectividad, y el deber de coadyuvar a su fomento y protección.

Es así como el mencionado artículo reconoce el derecho a la salud como un derecho fundamental puesto que manifiesta la protección de la salud en el entorno personal, familiar y en la comunidad, además nombra al estado como responsable de promover y defender la salud integral de la sociedad. En base a ello, se entiende que el estado peruano a través de sus excepcionales

lineamientos públicos busca brindar a la población una atención igualitaria y gratuita, creando así las diferentes entidades de ejercicio público y privado, que permitan el ingreso a los servicios de salud.

Algunos países cuentan con un sistema gratuito de acceso a la salud, como es el caso de Canadá (Hernández, 2021), puede ser del sector público o privado; mientras que, en el Perú se tiene un sistema de carácter mixto denominado IPRESS, que permite el aseguramiento universal de la salud. No obstante, el estado dentro de sus obligaciones es brindar del servicio de salud reservándose el rol de supervisión y fiscalización, cuya finalidad consiste en garantizar el adecuado funcionamiento de las IPRESS, y de ser necesario iniciar procedimientos sancionadores en la medida que se infrinjan las normas que regulan el funcionamiento de estas entidades (Quijano,2015).

A través del tiempo , se ha observado el acelerado crecimiento de la población, siendo una de las razones que, trajeron como consecuencia la sobrecarga en los sistemas de salud pública, incluso a pesar de que hay una proporción de habitantes que goza de otros seguros de salud como el Seguro Integral de Salud (SIS) o las entidades de salud en las fuerzas armadas que no bastan para satisfacer las exigencias de la población, la cual es muy limitada, aparecen las IPRESS de carácter privada, el cual busca crear más puntos de salud para la comodidad y tranquilidad de las personas, siendo muy accesibles y acomodables a la capacidad económica de cada individuo (Benites, 2016).

Según el Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (RENIPRESS), para el año 2020 existían 24,839 de IPRESS en el Perú, en los cuales el 62% son privadas, mientras que el resto son públicas, teniendo en su mayoría más IPRESS de origen privado, que de origen público; sin embargo, un año después según la RENIPRESS, existían 23, 897 IPRESS, en donde el 60.5% eran del sector privado, viéndose que en menos de un año hubo un descenso de 1.5% de IPRESS privadas en el país, no obstante, por más de que los números sean diferentes, aun las IPRESS privadas siguen prevaleciendo sobre la públicas, por mucho.

La Red Integrada de Salud (en adelante RIS), dentro de su formación orgánica, tiene vías especiales de servicios de salud, que tiene como una de las primordiales facultades el supervisar, vigilar, autorizar y cotejar el funcionamiento de los entes públicos y privados que ofrezcan ciertos productos de

acondicionamiento por intermedio de su coordinación de categorización y recategorización de instituciones prestadoras de servicios (IPRESS). Es decir, deben supervisar que la IPRESS que estén a su cargo y soliciten el acceso dentro del marco de salud, y cuenten con todo lo que está dentro del marco normativo y que además hayan sido inscrito en la Superintendencia Nacional de Salud (en adelante SUSALUD), sin perjuicio de someterse a la fiscalización y supervisión correspondiente, eso sucedería en un panorama correcto y establecido (Dirección Regional de Salud de Cajamarca,2023).

El problema radica en que las IPRESS tanto de carácter públicas como privadas, deben efectuar un cuidado de salud con políticas preventivas promocionales de consultas y de hospitalización, así como un aparato operativo de propuestas de salud y correcta atención, fuera de las herramientas como infraestructura, personales de salud, materiales y equipos idóneos que procuran dar una atención eficaz a la salud, prevaleciendo así la salud de la persona individual, la familia y la sociedad; sin embargo, en la actualidad esto se ve desmeritando debido a dos factores, **i)** el primero es que las IPRESS privadas en Cajamarca, según el resultado de la Coordinación de Categorización de la RIS de Chota arroja que solo existen 23 Ipress privadas que cuentan con código RENIPRESS, y de estos 20 se encuentran en condición irregular por vencimiento en la fecha de funcionamiento, 03 se encuentran activas y 08 no tiene trámite alguno; cómo podemos visualizar en consecuencia a esta irregularidad , además de los diferentes incumplimientos de permisos que se han descrito dentro del TUPA crean peligro y riesgo a la salud en los pobladores de Cajamarca.

Debido a que, en Chota se dio un incrementó en la población de la zona urbana, es que surgió la necesidad de la atención individualizada, por lo que, ante la falta de IPRESS públicas, se sumaron IPRESS privadas, que lamentablemente por una mala fiscalización y supervisión por parte de la entidad pública, estas IPRESS privadas han ocasionado un incremento de insatisfacción en los usuarios, así como diversos problemas y peligros hacia la salud de los mismos, es aquí en donde entra la importancia de la autoridad sanitaria de supervisar, fiscalizar y sancionar aquellas IPRESS privadas que ponen en riesgo la salud de muchos de los pobladores de Chota, y además de mencionar cuál es su responsabilidad administrativa de fiscalización y sanción que debe ejercer y

aplicar con las instituciones prestadora de salud, cumpliendo con su rol de supervisor eficaz (Defensoría del Pueblo, 2020).

Considerando la problemática expuesta, se plantea el siguiente **problema general**: ¿Cuál es la responsabilidad administrativa de la dirección de servicio de Salud en el funcionamiento de Ipress privadas en Cajamarca?, proponiéndose los siguientes problemas específicos: i) ¿De qué manera el procedimiento de fiscalización de la dirección de servicio de salud afecta la calidad del servicio de salud a cargo de la Ipress Privada en Cajamarca? y, ii) ¿De qué manera influye el procedimiento administrativo sancionador implementado por la dirección de servicio de Salud en la prestación del servicio a cargo de las Ipress Privadas en Cajamarca?

Es importante que toda investigación tenga su justificación, la cual radica en describir y explicar las razones que motivan la investigación del problema abarcado, aquellas razones deben ser una mezcla de objetividad y subjetividad, en la cual se plantea y motiva la importancia de seguir abordando el estudio planteado (Fernández, 2020). Por lo que esta investigación se justificó **teóricamente** en el análisis normativo, y leyes dentro del rubro de salud, así como el uso de entrevistas para mayor profundidad del tema; es así que esta investigación permitió identificar los problemas en los procesos de fiscalización a cargo de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, con la finalidad de otorgar un mejor beneficio para los ciudadanos, además de aportar en la disciplina y dedicación de las entidades fiscalizadoras al momento de identificar dentro del marco legal las exigencias de requisitos y parámetros mínimos que garanticen un servicio de calidad; puesto que ante todo el humano es un sujeto de derecho y el fin supremo de la sociedad, motivo por el cual se defienden todos sus derechos fundamentales, siendo en este caso, su derecho a la salud, y como dentro del territorio peruano esto debe funcionar con todos los parámetros legales, para una correcta práctica del servicio de salud y garantizar el cuidado de ciudadano.

Por su parte, el estudio a nivel **práctico** resultó muy idóneo, puesto que permitió identificar las deficiencias del servicio prestado por las IPRESS y las graves consecuencias que refieren al derecho fundamental de la salud y de los ciudadanos; asimismo permitió identificar los diferentes procesos de fiscalización

y proceso sancionadores, que tuvieron como resultado negativo en cuanto al funcionamiento irregular de las IPRESS; es decir que permitió conocer la realidad y contribuyo a dar respuesta a las interrogantes planteadas, como también da una solución al mal control o poco interés de fiscalizar las IPRESS de carácter privado.

Además, se utilizó la importancia **social**, puesto que se planteó que, al abordar el problema en mención bajo un análisis fáctico y jurídico, traería como consecuencia que la sociedad en conjunto tome conocimiento de lo que está sucediendo en cuando al sector salud en un determinado lugar, y con ello identificar más lugares o el problema principal a fin de mejorar la situación del sistema de salud privado en la sociedad peruana; toda vez que los resultados de la investigación podrán difundirse a nivel local y regional con la finalidad de generar una consciencia tanto en los órganos supervisores como en los responsables y directores de las entidades prestadores de servicios de salud para el cumplimiento de sus obligaciones conforme a la norma.

En la investigación se determinó el siguiente **objetivo general**: Analizar las responsabilidades administrativas de la dirección de servicios en el funcionamiento de Ipress privadas en Cajamarca, ante ello surgieron los siguientes objetivos específicos: **i)** Conocer cuál es el alcance e importancia del procedimiento de fiscalización de la dirección de servicio de salud y como afecta la calidad del servicio de salud en las Ipress Privada en -Cajamarca, y **ii)** Establecer de qué manera influye el procedimiento administrativo sancionador implementado por la dirección de servicio de salud en la prestación de servicios a cargo de las Ipress Privadas en Cajamarca.

Al haber revisado diferentes teorías, doctrinas y jurisprudencias, se pudo profundizar más en el tema, y tener más claro y preciso la realidad problemática a tratar; por lo que se postuló el siguiente **supuesto general**: la responsabilidad administrativa de la dirección de servicio de Salud dentro del funcionamiento de las IPRESS privadas, es la de fiscalizar mediante un procedimiento administrativo sancionador y fiscalizador , que permita verificar que las Ipress privadas cumplan con todo lo solicitado según SUSALUD y la normativa establecida por el MINSA, de no ser así la responsabilidad administrativa, recaería sobre la misma dirección, pudiendo recaer en infracciones a sí misma.

En esa misma línea se presentan los **dos supuestos específicos: i)** La acción de fiscalizar a las instituciones que prestan servicios de salud , sirve para inspeccionar y revisar que todo este ordenado y se esté cumpliendo con todos los parámetros establecidos por ley para resguardar y proteger el derecho a la salud eficaz de los usuarios, no obstante , al no llevarse a cabo de forma eficiente esta labor administrativa, se ha catalogado como deficiente, puesto que la labor de fiscalización de la dirección de salud no ha permitido identificar las irregularidades en el funcionamiento de las IPRESS provocando consecuencias fatales para la salud y la vida de los pacientes dentro de las IPRESS de la ciudad de Cajamarca; y **ii)** El procedimiento administrativo sancionador aplicado por la Dirección de Servicio de Salud ha resultado ineficaz, por lo tanto, tiene una influencia directa deficiente en cuanto al servicio de salud que presta las IPRESS en la ciudad de Cajamarca permitiendo que, algunas IPRESS con resoluciones sancionadoras vigentes continúen funcionando sin antes haber subsanado las irregularidades identificadas dentro del proceso administrativo sancionador, dejando en vista, a su vez, el actuar defectuoso por parte de la dirección provincial de servicio de salud, actuando en contra de los parámetros de la normativa legal establecida dentro del marco legal de salud y derechos fundamentales de la persona.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Habiéndose planteado la problemática de la presente investigación, se desarrolló a continuación el marco teórico, en donde Rojas (2022) señaló que este aspecto es parte fundamental de toda investigación, puesto que, sirve como base teórica y contextual para delimitar, analizar y enmarcar bien el objetivo de estudio; además mencionó que es un conjunto de teorías, conceptos y estudios previos que justifican la metodología, conceptualización e instrumentalización de la investigación; asimismo Cervantes (2011) indico que el marco teórico debe enunciar todas las variables conceptuales del problema en términos de factores medibles para evitar confusiones o mala interpretaciones con conceptos ambiguos, es así que debería ser constituido con una buena descripción y organización de los fundamentos del problema de investigación.



Por consiguiente y tomando en cuenta lo señalado en párrafos anteriores, se rescataron los siguientes **antecedentes internacionales**:

Poblano et al. (2023), en su investigación en Panamá, plantearon como objetivo comparar las particularidades del proceso de acreditación de establecimientos de salud en Canadá, la Región Autónoma de Andalucía, Chile y México para identificar puntos en común y diferencias, así como experiencias útiles para otros países y regiones; esta investigación contempla su población en los países y regiones antes mencionadas, siendo esta su población y muestra de estudio; es así que con un estudio observacional analítico y retrospectivo usaron fuentes secundarias sobre certificación y acreditación dentro de los establecimientos de salud durante el periodo 2019 - 2021 encontrando resultados favorables y desfavorables sustentados, teniendo como principales resultados que los elementos operantes del proceso de acreditación de salud son diferentes por cada país, pero que aún consignan algunas semejanzas, y que a su vez cada una se caracteriza más por su proceso, ya que algunas son de forma privada, pública y mixta, y cómo existe la necesidad de mejora en esos componentes o establecimientos acreditados de salud. En ese sentido concluyeron que estos programas de acreditación operan de una forma particular en cada país o región presentando problemáticas distintas y variadas de las que se necesita buscar soluciones, además concluyeron que es necesario aprender aquellos factores para eliminar la obstaculización y promover la implementación de un sistema adecuado de salud para todos los países para los sistemas de salud en cada país o región mencionada. Finalmente, el aporte que este resalta para la presente investigación es la ubicación de principales problemas que obstaculizan la correcta atención de salud para el ciudadano o países.

Sánchez (2022) en su tesis, realizado en el país de Colombia, teniendo como objetivo identificar a través de una revisión documental 2007-2022 el enfoque realizado a la gestión del bienestar laboral y social del talento humano en las instituciones prestadoras de servicios de salud, teniendo como población el país de Colombia; los instrumentos utilizados se realizaron bajo una técnica de revisión documental, así como una estrategia cualitativa que permitió un sistema de selección de muestreo para responder a la hipótesis planteada, por lo que una vez obtenidos los datos realizados a través de entrevistas, esta arrojó que

predominan los juicios de valor en la gestión del talento, lo que ocasionó mejoras dentro del mismo, no obstante los recursos fueron limitados para su desarrollo, razón por la cual no recibían recompensas suficientes para su esfuerzo. Es así como concluyeron que es importante darle relevancia a la productividad y cumplimiento de los objetivos dentro del ámbito laboral para que de esa forma exista un bienestar entre todos los colaboradores, para que se vea reflejado la prestación del servicio de salud y exista un mantenimiento de prevención recuperación garantizándoles un derecho a la salud idónea y no que sea visto como un simple negocio, mejorando de esa forma el buen acceso y calidad de salud dentro de las instituciones prestadoras de servicio de salud (IPS).

Arrieta et al. (2021), realizaron un artículo de investigación, en Colombia, con el fin de identificar estrategias de implementación dentro del sistema de gestión de riesgo para las instituciones prestadoras de servicios (IPS) de salud, teniendo como población a estas mismas; usando un enfoque descriptivo consistiendo en un análisis detallado y crítico de la literatura, considerando documentos científico-técnicos y normativos a nivel nacional e internacional. Los resultados mostraron que la implementación de un sistema de gestión de riesgos beneficia a las IPS puedan prevalecer dentro del mercado de salud y sea un agente primario y no secundario, para que además otorgue una salud de calidad para todos los usuarios; concluyendo que es necesario que las IPS consideren una gestión de riesgos, entre ellos, el riesgo reputacional, el riesgo de gobierno corporativo, los riesgos de mercado, etc.; para que de esa forma se dé una efectiva gestión de riesgo en la salud. Aportando a la presente investigación la importancia de mantenerse en constante cambio al momento de identificar qué factores son importantes para el buen funcionamiento de las entidades prestadoras de salud.

Almeida (2020), con su tesis, en el país de Colombia, planteo como objetivo principal la necesidad de disponer con una herramienta útil y novedosa que permita un buen control de inventarios de insumos cardiovascular en la instituciones de salud a fin de tener una mejor calidad de salud, teniendo como población las instituciones de salud de la urbe de Bogotá, usando de esa forma la metodología mixta , es decir un enfoque mixto y cualitativo integrado entre sí; asimismo los resultados de esta tesis señalaron que las instituciones

hospitalarias asumen prioridad en la reducción de costos y a su vez enfrentan desafíos a la hora de evaluar la implementación de tecnologías en sus cadenas de abastecimiento que solo afecta al cuidado integral de los pacientes. Es así, que concluye, la evidente necesidad de implementar materiales tecnológicos, ya que serían más que ventajosos para la reducción de tiempos en atención y gestión de los administradores para de esa forma otorgar un cuidado y una atención de alta calidad a los enfermos. El aporte clave de esta investigación es la importancia de abordar los errores o problemas en las instituciones de salud con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado.

Arboleda y Cardona (2018), en su investigación, en Colombia, tuvieron como objetivo analizar la percepción de satisfacción de la tarea ejecutada por el personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), teniendo como población el Valle de Aburrá, consistiendo en el personal de aquellas instituciones; asimismo contaban con una metodología de estudio de corte transversal. Como resultado señalaron que un 52,2% de los encuestados mencionaron que se sentían satisfechos con la labor que desempeñaban mientras que, el resto no, lo cual bajaba la calidad de atención en los hospitales; es por ello que llegaron a la conclusión de que los empleados se sienten satisfechos con su labor y su primordial motivo es la finalidad de atención, más no se sienten completamente de acuerdo con el ámbito laboral. Este antecedente es importante ya que, permite notar nuevamente cómo es necesario fiscalizar a las entidades prestadoras de salud para identificar los problemas, puesto que estos pueden afectar a la atención de salud que se les ofrece a los ciudadanos.

Por su parte, es importante señalar los **antecedentes nacionales**, puesto que es la prueba de la existencia de un problema existente desde años anteriores, teniendo entre ellos a:

Lacho et al. (2023), llevaron a cabo una investigación en el Perú, cuyo objetivo fue determinar la efectividad de la inversión pública en los indicadores de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS). El estudio se realizó utilizando una metodología de análisis documental con el instrumento de la ficha de análisis documentario del sistema de seguimiento de inversiones del Ministerio de Economía y Finanzas. Los datos fueron recopilados exclusivamente en Huancavelica; teniendo como muestra y población a 74

IPRESS del primer nivel de atención en la región de Huancavelica; basando su estudio en un tipo sustantivo, explicativo y en retrospectiva; recabando como resultados qué la inversión pública dentro del sector de salud no cumple o no cumplió con la inversión , puesto que no realizaron la debida transferencia al sector de salud para garantizar la base de funcionamiento resultando de forma negativa para los pacientes de aquellas IPRESS; señalando como conclusión que la inversión pública durante los años 2015 al 2019 no fueron eficaces al no cumplir con la meta de indicadores sanitarios dentro de la región de Huancavelica; principalmente esto nos ayudó a identificar los errores que muchas veces se sufren dentro de las IPRESS y que a falta una supervisión no se pudo llevar de la forma más idónea.

Morgado (2020), en su tesis, en el Perú, planteó como objetivo establecer si existe relación alguna entre la gestión administrativa y los niveles de calidad de los servicios de salud, usando como población a Microred Laredo dentro del periodo de septiembre a noviembre del año 2019; estableciendo un método de tipo aplicativa y con una población de 64 trabajadores asistenciales y administrativos; señalando como resultados que un 76.6% tiene un nivel bueno de planeación y alto de calidad de los servicio; por lo que concluyeron que se logró determinar que la gestión administrativa y los niveles de calidad de la salud de micro red son buenas e idóneas siempre y cuando mantengan una estabilidad entre ellos. Es así que se plantea, la utilidad de esta investigación al momento de relacionar la calidad de servicios de salud con la buena gestión administrativa que se le otorgue a las IPRESS.

Morales (2022), en sus tesis, en Perú, señaló como objetivo analizar la afectación existente del derecho a la salud y la calidad de prestaciones de salud, teniendo como población a la Red Prestacional Sabogal; es así, que usaron un método inductivo y diseño de estudio de caso, para conseguir los resultados, los cuales indicaron que lo desarrollado dentro del expediente N° 075-2019, habría vulnerado el derecho de salud de la usuaria, dentro de una institución prestadora de servicios de salud debido a que se le habría brindado una atención inadecuada que afectaba severamente su estado de salud; por lo que este caso trajo como conclusión que existe una afectación grave a los derechos humanos dentro de una IPRESS. Esto aporta a la investigación de forma que se denotan

los errores existentes dentro de una IPRES y por ende la necesidad de ser supervisados y fiscalizados, así como sancionados eficazmente.

García (2021), en su investigación, proveniente de Perú, propuso como objetivo abordar un análisis problemático y con ello proponer alternativas de mejoras e implementación para el Área de Logística del Hospital Universitario que es una institución prestadora de servicio de salud en Piura, la cual se encuentra en un estado de inestabilidad ; es así que aplicando como método el análisis DAFO, es decir se analizaron las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, a fin de establecer un orden y solución para contrarrestar la situación de deficiencia; esto se realizó en la población del Centro de Salud Hospitalario Universitario- IPRES de Piura; debido al análisis para la proyección de implementación de recursos y estrategias como capacitaciones al personal, más inversiones, políticas públicas, además de estrategias para una adecuada atención e interacción con los usuarios, agregado de mayor atención, y capacidad operativa , y sobre un mayor control de fiscalización, es que lograron plantear y obtener como resultados que en un proyección de tres trimestres se estarían implementando estas nuevas alternativas; por lo que concluyeron que el principal factor para encontrar estos problemas fueron gracias al área de logística, encontrar una inestabilidad operativa dentro del del Centro de Salud Universitario, la cual con correctas alternativas e implementación del mismo, se permitirá cumplir con mejores implementos y atenciones a fin de brindar un mejor atención medica; esta tesis aporta a la investigación la importancia de estar en constante supervisión de las inestabilidades o necesidades que presentan las IPRESS.

Yale (2022), en su tesis, en el Perú, analizó como objetivo la calidad de los servicios de salud en el hospital de Lima metropolitana 2021; teniendo como población al hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, este objetivo se realizó a fin de buscar mejorar el servicio de salud para la ciudadanía; por lo que usando un método de investigación de enfoque cualitativo de tipo descriptivo y fenomenológico se han examinado ciertos datos no estandarizados ni numéricos; asimismo se tiene que el resultado fue una buena aceptación por parte de la gestión administrativa; además concluyeron que es vital mejorar el trato entre los directivos y el personal administrativo para ofrecer una atención

de salud más eficaz. La investigación busca mejorar la gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud, para y con ello dar un antecedente y ejemplo a las sedes del resto de país.

Respecto a las **bases teóricas** de la investigación se agrega como primera categoría al funcionamiento de las IPRESS privadas, donde Fernández & Huarac (2018) indicaron que, todas las instituciones que realicen o deseen prestar servicios de salud a los ciudadanos peruanos deben de crearse a través del registro nacional de IPRESS (RENIPRESS), estas le darán la acreditación y funcionamiento legal para distribuir servicios de salud. Asimismo, Caballero & Munares (2016), señalaron que el funcionamiento de las IPRESS está supeditado a ciertos requisitos establecidos por la superintendencia nacional de salud, la cual busca que presten servicios de calidad y oportunidad para todos, así como que se garantice el acceso adecuado a la salud.

En ese sentido, el Comité de Internacional de la Cruz Roja (2006), mencionó que los servicios de salud primarios son ofrecidos por todas las asistencias de salud directamente a los usuarios, tales como tratamientos de enfermedades comunes, campañas de vacunación, nutrición; así como los trabajos brindados dentro del hospital entre cirugía, pediatría, medicina, cuya finalidad es prevenir enfermedades y mantener la calidad de salud en los usuarios. (p. 5). En esa misma línea, el MINSALUD (2017), señala a la oportunidad de salud como la probabilidad que tiene el paciente de encontrar servicios de salud sin que exista algún tipo de aplazamiento que situé en riesgo su salud o vida.

La Organización Mundial de Salud (2022) define a la atención primaria como la asistencia esencial accesible a todos las personas, familias, comunidades y ciudadanos a través de medios que se acomoden a su realidad social, económica y personal, esto es que sea accesible para que puedan tener plena participación y a un costo asequible dentro del país, en cuanto al sistema de salud formando parte de un desarrollo integral de bien común para la comunidad. Asimismo, por su parte, la Declaración de Alma Ata (1978), señaló que la atención primaria es una asistencia sanitaria fundada en tecnologías, prácticas, científicamente fundadas y socialmente aceptables, cuya magnitud era para todas las comunidades e individuos de una sociedad formando parte así de una función primaria prestadora de un sistema nacional de salud, el cual

representaba en un primer momento el contacto más cercado entre paciente y asistencia sanitaria. (p.1).

Es así como se tiene a la accesibilidad, en referencia a los servicios locales de salud, cuyas entidades buscan conseguir una cita oportuna, mejorando lograr identificar y dar solución los problemas de salud de los usuarios, puesto que buscan una cobertura universal y reformas de la prestación de servicio a fin de mejorar la atención primaria (Huasasquiche, 2018). La organización Panamericana de la Salud (2021) refirió al acceso y cobertura universales como el acceso inmediato y fácil de las comunidades e individuos, sin distinción, a servicios integrales, adecuados, oportunos y buenos, los cuales deben estar acompañados de medicamentos, asequibles y eficaces para el bienestar social que no exponga de ninguna forma a los usuarios por factores externos, financieros, o sean grupos en situación de vulnerabilidad.

En esa misma línea, con respecto al acceso a la Salud Fajardo, Gutiérrez y García (2015) señalaron de forma amplia que se trata desde la difusión y prevención hasta los procesos de ejecución de tratamientos, lo que resultan ser esquemas para garantizar el financiamiento y provisión de los servicios de salud para un determinado espacio y contexto social que determinen como resultados el ingreso en términos de salud a la población estimada. Asimismo, la Defensoría del Pueblo (2022), define al acceso de salud como un derecho, en donde el estado tiene la obligación y responsabilidad de crear mecanismos, así como medidas que garanticen que todas las personas obtengan un trato asequible de calidad e igualdad en temas de salud, asistencia médica y ramas adyacentes a la salud y bienestar individual de cada usuario. Agregado a ello la Organización de las Naciones Unidas (2022), propone al acceso a la salud desde una óptica de derechos humanos en donde se integra tanto la cobertura de la salud individualizada, personal y sencilla con las implicaciones éticas para impartir servicios de salud alcanzables y de calidad como parte de la política internacional teniendo como principal misión la promoción de la salud y su afable acceso.

Por otro lado, teniendo como segunda categoría a la Responsabilidad Administrativa, en donde Rodríguez (2019) señaló que el Perú establece las obligaciones y sanciones aplicables a los servidores públicos, personas jurídicas y entidades de este mismo, en el cual dentro del marco de obligaciones el estado

como ente supervisor, protector y encargado de organizar al estado, les delega funciones a las diferentes autoridades rectoras del país a fin de que cumplan cierta labor de mando, organización, fiscalización y sanción, al no poder el gobierno abastecerse para hacerlo de forma unánime, recurriendo en apoyo a sus diferentes entidades y divisiones.

Asimismo, y respecto a la responsabilidad administrativa de la dirección de servicios de salud, en un sentido más personalizado en el estudio de la investigación, según Morón (2020), debido a las reformas realizadas por el Decreto Legislativo N° 1272 en su título IV de La Ley de Procedimiento Administrativo General, se agregó una regulación acerca la actividad administrativa fiscalizadora, otorgando un trato unitario y común a las formas de intervención y supervisión que las entidades públicas deben realizar de manera directa o indirecta a fin de comprobar si el ejercicio de los administrados se encuentran cumpliendo en su totalidad y formalidad sus obligación y deberes legales dentro del ordenamientos administrativo y marco normativa.

De acuerdo con ello, Pavón (2004), señalo que es importante la responsabilidad de administración que ejercen las organizaciones de salud, y las encargadas de supervisar a aquellas entidades que se prestan o tengan relación al área de salud, puesto que esta acción fiscalizadora permitirá optimizar los recursos disponibles y con ello se pueda brindar una atención de calidad y eficiencia a todos los usuarios, así como se permita supervisar el correcto desempeño y seguimiento de todos los parámetros de salud y servicios brindados, en defensa de los deberes administrativos de las entidades, y el compromiso de protección al derecho de salud.

En ese sentido, existe una responsabilidad del procedimiento de fiscalización ejercida por parte de las entidades supervisoras elegidas por el estado, las cuales se encargan de fiscalizar el correcto funcionamiento y regulación de una institución prestadora de servicios de salud, buscando garantizar no solo la calidad de asistencia otorgada, sino también respetando y ejerciendo que los derechos de la salud en un plano idóneo y eficaz, en donde el objetivo además es identificar los problemas en los diferentes procesos de atención, siendo este uno de los compromisos y deberes de carácter administrativo que tienen las entidades correspondientes en su rubro, y en caso esto se encuentren errores



también tienen la responsabilidad en ejercer el procedimiento sancionador de forma eficaz. (Benites et al.,2016)

Es así que según, Villanueva (2019) en cuanto a la responsabilidad en el procedimiento de fiscalización indicó que existen diferentes responsabilidades que deben ser consideradas, entre ellas la responsabilidad de los servidores públicos, cuyo labor es de fiscalizar la responsabilidad de su trabajo de forma objetiva, por otra parte existe la responsabilidad de los auditores, cuya tarea o deber es la de emitir responsabilidades a los alcaldes que obstruyen el control y la fiscalización legal e idónea; asimismo hace énfasis en la responsabilidad de las autoridades municipales señalando que tienen la responsabilidad de garantizar que se realice una fiscalización eficiente y efectiva en su jurisdicción. Por su parte, en términos más sencillos, Uscca (2021) define al procedimiento de fiscalización como un conjunto de procedimientos que tienen por finalidad supervisar a los contribuyentes, usuarios, personas jurídicas de carácter público o privado a fin de verificar si aquellas personas se encuentran cumpliendo con lo establecido en la norma, dividiéndose en tres fases, la preparatoria, investigativa y conclusiva.

Por otra parte, se encuentra la responsabilidad la eficacia del procedimiento sancionador, en donde Palomar (2020), mencionó que la responsabilidad conlleva a que solo pueden ser sancionadas por actos que constituyan una infracción administrativa tanto de los sujetos naturales como jurídicos que resulten responsables de los mismos aún a título de simple inobservancia y en cuanto a la eficacia de este implica que las sanciones deben ser impuestas a quien ha cometido la infracción no a terceros ajenos a los hechos; en síntesis es un procedimiento sancionador que se aplica a quienes han cometido una infracción de acuerdo con lo establecido en la ley y por lo tanto deben ser sometidos a una sanción. Asimismo según la Guía de Practica sobre el Procedimiento Administrativo Sancionador, actualizada con la Ley N° 27444, Ley de procedimiento Administrativo General refiere a este como un conglomerado de actos referidos a comprobar la objetividad de alguna responsabilidad administrativa ante el cometido de una infracción, siendo que aquel procedimiento es una garantía esencial por la cual se les imputa a los administrados la comisión de una infracción , garantizando que la actuación de

la administración sea llevada de una forma eficaz, ordenada, orientada y en defensa de los derechos fundamentales respetando las exiguas garantías para el administrado.

Es así que como **marco conceptual** consideramos importantes las siguientes definiciones:

**IPRESS:** Son instituciones, entidades o empresas de calidad pública, Privada o mixta, que se crearán o han sido creadas como personas jurídicas o naturales que tienen como finalidad prestar servicios de salud en el Perú, está obligada a previo registro en la entidad correspondiente. (SUSALUD, 2023).

**SALUD:** La Real Academia Española (RAE), conceptualiza a la salud como un estado donde un ser orgánico ejerce debidamente todas sus funciones y capacidades, así como que todas sus condiciones físicas se encuentran en un estado determinado entre la primera y segunda aceptación.

**CATEGORIZACIÓN:** Es aquel proceso que homogeniza y organiza diferentes establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, en base a las características y complejidad de cada una de ellas, las cuales permitan responder a las precariedades de la salud que tiene la población. (Decreto Supremo N°013-2006)

**RECATEGORIZACIÓN:** Proceso por el cual se realiza una determinación categórica nueva de un establecimiento o servicio médico de apoyo debido a una reorganización o cambio en ellas. (Decreto Supremo N°013-2006)

**GARANTÍA DE CALIDAD:** Procesos de Aplicación que mejoran la calidad dentro de los establecimientos de salud y médicos de apoyo, regidos al cumplimiento de proceso y resultados, establecidos por autoridades de la salud. (Decreto Supremo N°013-2006)

**USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS:** Es la manera en que se da la atención y cómo esta produce un efecto esperado por los usuarios, teniendo un índice mínimo de pérdidas, o reduciendo gastos o esfuerzos innecesarios para el proveedor del servicio de salud. (Decreto Supremo N°013-2006)

**FISCALIZACIÓN:** Es la sucesión que garantiza el apropiado desempeño de una actividad concreta, sea del sector público o privado, el cual se lleva a cabo

mediante un estudio análisis investigación y aportación de pruebas para afirmar que se está llevando dentro del marco de legalidad. (Medina, 2019)

**SUPERVISIÓN:** Es la acción de vigilar y controlar mediante un seguimiento determinado el trabajo de otras personas a fin de garantizar que se realice de forma correcta y satisfactoria que alcancen los objetos establecidos. (Medina, 2019)

**SANCIÓN:** Es una media que se impone a un individuo natural o persona jurídica por ha cometido una infracción administrativa o haber incumplido una normativa establecida. (Ortiz,2019)

### **III. METODOLOGÍA. –**

Cortes & Iglesias (2004), señalaron que la metodología es una ciencia que sirve como guía y dirige mediante un proceso eficiente y eficaz la forma de alcanzar los resultados deseados dentro de una investigación teniendo como estrategia seguir los pasos del proceso mencionado, así como se encarga de proveer al investigador de una gama de conceptos y principios que permitan el cumplimiento de los objetivos planteados, además que la disciplina estudia un conjunto de elementos de tipo racional que se emplean para alcanzar los objetivos de una investigación, es decir que son métodos que sirven para explicar, describir y justificar lo estudiado en una investigación y de esa forma comprender mejor el contenido. Por su parte, Guzmán (2021), refirió a la metodología de la investigación como un conjunto de técnicas, estrategias y procedimientos que se utilizan para ejecutar una investigación científica de forma rigurosa y sistemática, además que es esencial para garantizar la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos y se usa para delimitar y responder a los objetivos planteados dentro de cualquier área de estudio.

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

A fin de definir e identificar el objeto planteado en la investigación como lo es un análisis integral de la responsabilidad administrativa de la dirección de servicios en el funcionamiento de las IPRESS privadas en Cajamarca y cómo afecta este a los usuarios, se empleó el **enfoque cualitativo**, por lo que mediante una exhaustiva investigación sobre el funcionamientos de las IPRESS y su

regulación, así como dando tratamiento a lo que señalaron los usuarios ante sus experiencias ante un IPRESS, es que se pudo indagar más en el tema y sobre la problemática en cuestión; todo ello se determinó luego de definir bien al enfoque cualitativo, donde Hernández et. al (2018) refirió que este enfoque es principalmente la extensión y dispersión de información, así como datos, teorías y hechos, los cuales se argumentan y fundamentan en sí mismo, permitiendo al investigador crear sus propias teorías sobre un fenómeno estudiado y predeterminado.

Por su parte, Mayan (2001), refirió que el enfoque cualitativo es una recolección y análisis de información de datos que han sido recaudados, basándose en la calidad y enfoque de una situación real, así como en los aspectos subjetivos de personas intervinientes para la realización de aquella recaudación de datos, es decir es un análisis de información que se recauda a través de una estrategia metodológica, puesto que la investigación se fundamenta en su mayoría en la argumentación más no en la medición de estadísticas, diferenciándola así de un enfoque cuantitativo. Asimismo, Moya et. al (2005) mencionó que este enfoque busca analizar situaciones reales estableciendo teorías que sustenten la problemática empleada, además que este diseño permite analizar las situaciones que ya tienen un lugar establecido, por lo que la variable independiente puede ser manipulada por el investigador, ya que son efectos que ya sucedieron.

Agregado a ello, se usó el **tipo básico**, debido a que se estudiaron diferentes antecedentes, entre ellos de carácter nacional e internacional, así como teorías relacionadas al problema de investigación propuesto, lo cual era identificar cual es la responsabilidad administrativa de la dirección general de salud de Cajamarca, y si son eficaces sus procedimientos sancionadores y fiscalizadores para garantizar el correcto funcionamiento de las IPRESS privadas y con ello resguardar el derecho y acceso a la salud de los usuarios, ello significó identificar los puntos clave, falencia y ventajas respecto de la situación, esto sin necesidad de realizar cuestionamientos o acciones de tipo práctica, es decir que solo se explicara un fenómeno, más no se busca cambiar nada ya establecido.

Es así que, Espriella, R. y Gómez, C. (2020) mencionó que esta investigación es de carácter pura, y que además es conocida como básica o fundamental, y se

efectúa con el propósito de ampliar su espacio con conocimientos existentes, entre ellos mediante resultados o trabajos anteriores, es decir que se investiga a través de un camino que ya se ha venido creando desde tiempos anteriores que sean parecidos o rijan en la misma línea que la investigación planteada, teniendo un fin puramente teórico, cognitivo e intelectual. En ese sentido Paloma et al. (2014) mencionaron que este tipo busca un avance científico mediante la extensión de conocimientos teóricos ya establecidos y predeterminados, sin que sea necesario delimitar las aplicaciones o consecuencias prácticas, es un modo de argumentación analítica, no obstante, la importancia radica en el uso y desarrollo de la ciencia y como estas investigaciones son base de ayuda y crecimiento a las investigaciones aplicadas.

El diseño de la investigación planteada **ha sido la teoría fundamentada**, Vivar et al. (2010), refirió que es un diseño de investigación cualitativa, reconocida a nivel internacional, que se usa principalmente para desarrollar teorías, así como recaudar datos emergentes en patrones integrados y categorizados, a través de la observación e interpretación de información, asimismo se enfoca en la comprensión de los fenómenos sociales y humanos de la observación y la interpretación de datos. Páramo (2015) menciona que a la teoría fundamentada trata de encontrar y explicar, a través de una metodología inductiva, el análisis e interpretación de definiciones desde una óptica de la realidad social de individuos, con la finalidad de crear teorías que expliquen los fenómenos de estudio. Es así, que se busca explicar la realidad problemática desde la perspectiva del objeto de estudio, según lo mencionado en líneas anteriores, así como que a través de la recolección de la información de las entrevistas y/o documentos seleccionados dentro de un mismo escenario de estudio, y con ello generar conceptos nuevos aplicados a la investigación, así como se dejaría una muestra para otras investigaciones, todo ello de carácter teórico a través de la fundamentación e análisis de la recaudación de investigaciones. (Paramo, 2015)

### **3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización**

Arias (2019) refirió que las categorías son unidades de análisis que ofrecen información importante dentro de un estudio, puesto que permiten al lector entender ciertas categorías de un problema de investigación, estas se basan en los objetivos de la investigación y marco conceptual de toda investigación. De

igual forma Morales et. al (2005), mencionó que categorizar tiene como objetivo general organizar términos que serán utilizados como materias de estudio, permitiendo que un trabajo descriptivo se enfoque en conceptualizar el objeto de estudio, para un mejor análisis y entendimiento de la investigación. Por esa razón, es que dentro de la investigación cualitativa se vio necesario organizar los objetivos a fin de señalar categorías como pilares de la investigación a fin de otorgar un tratamiento adecuado dentro del estudio.

Es así como la investigación presento dos categorías: **I) Funcionamiento de las IPRESS privadas y; II) Responsabilidad Administrativa.** Asimismo, se consideraron sus subcategorías, las cuales según Hamui et al (2009), son términos o acepciones que deshilachan de forma más precisa a las categorías planteadas, ello permite una mejor forma de coleccionar la información por parte del investigador. De igual forma Hernández y Mendoza (2020) mencionaron que la subcategorización en una investigación es la división de la categorización en conceptos más específicos, aquellas que se construyen a partir de datos recopilados y se usan a fin de agrupar y organizar la información; por lo que en cuanto a las categorías planteadas se consideró las siguientes subcategorías: de la primera categoría: **i) Atención Primaria de Salud, ii) Acceso a la Salud;** y de la segunda categoría: **i) Responsabilidad en el procedimiento de fiscalización y ii) Responsabilidad en la eficacia del procedimiento de sancionador.**

### **3.3. Escenario de estudio**

Andrade y Rivera (2019), señalaron la importancia de describir el escenario de estudio, el cual siempre debe ser de lo general a lo particular, de forma que los lectores puedan visualizar un escenario y entrar en contexto, de esa forma ven la perspectiva del investigador, así como de los participantes. Por lo que un escenario de estudio es el entorno o espacio físico en donde se realizaron las entrevistas y se abarco el problema de investigación, es decir el lugar donde se dieron las entrevistas a los usuarios u expertos; de igual forma Manterola et al (2019) mencionó que es un contexto físico, social o experimental en la cual se enfoca la investigación, para posteriormente desarrollarse el análisis, asimismo menciona que la selección del escenario debe tener en cuenta la accesibilidad en cuanto a los participantes y recursos disponibles para cumplir con los objetivos determinados. Robledo et al (2022), refirió que es aquel investigador

que tiene acceso inmediato al lugar en donde recaudara datos para el desarrollo de su objeto de investigación.

Es así, que el escenario de estudio seleccionado fueron las instituciones prestadoras de servicios de salud privadas de la ciudad de Cajamarca, lugar que sí reunía todas las facultades y características que exige la metodología, así como resultaba más que factible la recaudación e información de datos recabados para los fines de la investigación.

### **3.4. Participantes**

Hernández y Mendoza (2020), mencionaron que en una investigación cualitativa se producirán teorías correctamente fundamentadas a partir de la vista u óptica de los participantes. En ese mismo sentido Fernández (2014), indico que los participantes que se estudiaran deben ser claramente definidos dentro de la metodología, puesto que es necesario delimitar y explicar bien quienes contribuirán con la investigación, estos pueden ser grupos, comunidades, instituciones, o unidades de cualquier otra índole. Quintana (2006) por su parte recalco que esos participantes seleccionados deben responder a ciertos principios de pertinencia y adecuación, puesto que deben aportar solo información relevante, necesaria ya adecuada para un buen aporte de calidad a la investigación.

En la presente investigación se postuló a la participación de 3 entrevistados, usuarios de la atención de las IPRESS privadas en la ciudad de Chota-Cajamarca, quienes fueron víctimas de una mala atención por parte de aquella entidad. En ese sentido, se tomaron en consideración diferentes criterios de inclusión como de exclusión, puesto que se incluyó a estos participantes debido a que eran quienes de primera mano habían sufrido los malos tratos y mala atención de las IPRESS, lo cual al narrar ayudará mucho a determinar la problemática y objetivos de la investigación, puesto que son quienes han sido afectados y son de gran relevancia como pertinencia dentro de esta investigación; asimismo, y por otro lado se excluyeron a los abogados especializados, puesto que ellos si bien darían un punto de vista dentro del marco legal, no respondería más que con lo mismo, siendo no idóneo para identificar las consecuencias que pueden traer a los usuarios, como también se

descartó a las autoridades regionales, por el difícil acceso a una comunicación con ellos; de igual forma se tuvo que excluir a los directores de las IPRESS por considerar que su participación podría verse arbitrario dentro de la investigación al ser ellos responsables directos de las IPRESS, finalmente también se excluyeron a médicos, enfermeras u otro personal del área de salud , entre otros profesionales, por no reunir las condiciones suficientes que permitan aportar algún tipo de conocimiento acerca la responsabilidad administrativa dentro de la investigación.

Para Hernández y Mendoza (2020) es importante la delimitación estandarizada de las características de los participantes dentro del espacio y tiempo basado en el problema identificado; es por ello que el investigador debe aplicar criterio en base a sus objetivos delimitados en un inicio.

**Tabla 1.**

*Participantes de la Investigación*

<b>N°</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Lugar de Residencia</b>	<b>Grado Académico</b>
1	Humbelina Vásquez Delgado	Chota – Cajamarca	Secundaria completa
2	Cinthia del Carmen Silva Estela	Chota – Cajamarca	Bachiller en Contabilidad
3	Jorge Iván Herrera Díaz	Chota – Cajamarca	Superior Universitario

*Nota. Listado de los entrevistados.*



### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Mendoza y Ávila (2020) lo definen como aquello que responde a la sencilla de pregunta de cómo voy a recolectar información para responder a los objetivos y resultados de la investigación, es decir que son mecanismos, medios y herramientas que se usan para obtener información confiable y relevante dentro de la investigación. Hernández y Mendoza (2020), indicaron que, dentro de una investigación cualitativa se necesitan procedimientos específicos al momento de recopilar información, los cuales deben estar relacionados con la metodología. Alegre (2022), mencionó qué son técnicas para recabar todo tipo de información en una investigación cualitativa, es así que sus instrumentos se aplican para comprender y analizar de forma más precisa la situación relacionada al tema en observación e investigación.

En este sentido, a fin de obtener una información pertinente, específica y necesaria en base a la problemática expuesta y a los objetivos planteados, se eligieron aplicar las entrevistas y análisis documentales, siendo este último de carácter doctrinario y jurisprudencial, de esa forma se desarrollaron técnicas de recopilación de información, a través de guías de entrevista y análisis de fuente documental, todo ello en un concepto y marco de enfoque cualitativo.

#### **Entrevista**

La entrevista, es una técnica esencial dentro del desarrollo del enfoque cualitativo, ya que permite recaudar información directa y de interés para la investigación, la cual puede ser por profesionales, usuarios o personas especializadas en el tema, a través del diálogo directo con el entrevistado, puesto que para Martínez et al (2020), la reunión entre un entrevistador y un entrevistado, permitía descubrir un criterio que sólo lo tiene el entrevistado, desde su vivencia y experiencia. Asimismo, Denzin y Lincoln (2005), señalaron que la entrevista, es un arte en el que se puede realizar preguntas y a la vez recibir respuestas que te otorgan más información de tu investigación, además que el hecho de interactuar con el entrevistado te permite manejar y controlar la información que consideras necesaria a recaudar.

Por ello, las entrevistas de la propia investigación, hoy se realizaron semiestructuradas, esto es con preguntas abiertas para que los entrevistados

puedan compartir de forma amplia sus experiencias, opiniones y criterios acerca de todos los temas consultados, de esa forma recopilando información precisa, directa y relevante acerca hoy que la calidad de servicio que imparten las IPRESS en Cajamarca.

### **Análisis Documental**

Para Reyes y Carmona (2020) es adquirir y evaluar de forma selectiva diferentes materiales bibliográficos recaudadas para uso de la investigación; eso sí que la aplicación del análisis documental tiene como objeto indagar a mayor profundidad todo el material recopilado durante la investigación; en esa misma línea Solís et al (2015), definió como una operación basada en recaudar ideas importantes en un documento para que posteriormente se extrajera cierta información de aquel material; es así que la investigación propia ha recaudado información de primera mano la cual en una situación posterior se usará para analizar y evaluar su contenido y encontrar lo que sea de mayor utilidad para provecho de la investigación; Sánchez, Fernández y Díaz (2020), en un solo sentido consideraron a las fuentes documentales como valiosas y diversas al momento de escribir situaciones y problemáticas relacionados a un determinado tema de estudio por lo que son evidencia de una realidad existente y específica que permite que el investigador pueda tener un mejor análisis de su problemática y lo pongo en contexto con la situación hallada en la realidad.

Por ello, en la propia investigación se desarrolló un análisis doctrinario y jurisprudencial, que está específicamente referido a las resoluciones de procedimientos fiscalizadores y sancionadores hacia las IPRESS privadas en el Perú.

### **Instrumentos**

Lama (2022), refirió que el investigador recurre a ciertos instrumentos puesto que presentan ventajas frente a la observación de su investigación, ya que sin una, sería complicada recabar información para el objeto de su investigación, es así que los instrumentos facilitan el registro constante y homogéneo de los fenómenos que se encuentran sujetos a observación científica favoreciendo la recopilación de datos científicos a analizar; mientras que por su parte Hernández y Duana (2020) consideraron qué es necesario que los instrumentos revistan de

confiabilidad objetividad y validez, de modo que si no cumplen con estas características no son útiles para los resultados, siendo estos uno de los pilares de la investigación; esa misma línea, Sánchez, Fernández y Díaz (2021) mencionaron que son recursos de recopilación de información que derivan de las propias técnicas de la investigación.

Los instrumentos utilizados para recaudar información fueron guiados específicamente por la guía de entrevista, esta contenía preguntas precisas y simples que posibilitaron ingresar a información de primera mano por parte de los usuarios que vivieron por experiencia propia los hechos que convocaron esta investigación. Así mismo, en instrumento descrito llegó a ser validado por tres expertos conforme se les menciona a continuación:

**Tabla 2.**

*Validación de la entrevista por juicio de expertos*

<b>Listado de expertos</b>	<b>Especialidad</b>
Isaac E. Castro Cuba Barineza	Abogado
Poldark Saravia Gonzales	Abogado
Giusseppi Paul Morales Cauti	Abogado

*Nota. Elaboración propia.*

En ese sentido, se pudo realizar un análisis documental doctrinario y jurisprudencial a mano de la guía de entrevista, consignándose los datos y fuentes consultadas a fines de que la investigación tenga una buena fundamentación.

### **3.6. Procedimiento**

En una Investigación es de vital importancia determinar un procedimiento adecuado para establecer el desarrollo de las acciones que permitirán recaudar

información en mérito a los objetivos y metodología de investigación; es decir que radica la importancia en evaluar un camino que nos permitirá tener el acceso idóneo a la información perseguida; en ese sentido tenemos a Arias (2021), quien percibe el procedimiento como una planificación que sistematiza acciones, las cuales deben cumplirse de forma ordenada para de esa forma hallar la información deseada en función a los criterios objetivos específicos de la investigación. En ese mismo sentido, Azuero (2018), consideró el procedimiento importante y como una estrategia para estructurar y cumplir las tareas planteadas a fin de alcanzar el objetivo planteado.

Por lo que, luego de delimitar el problema como los objetivos de la investigación propia, surgió la necesidad de detallar el procedimiento a aplicarse, es así que al tratarse del rubro de salud y en concordancia con la realidad problemática se procedió a recopilar bases teóricas, antecedentes, leyes y normas vigentes, así como todo aquello que aportaba un sustento a las categorías y subcategorías de estudio, entre ellas la responsabilidad administrativa de fiscalización y sanción de las IPRESS privadas, y como estas entidades mal supervisadas pueden afectar varios derechos fundamentales en contra de la salud del ciudadano; por lo que se decidió el uso de la aplicación de la guía de entrevista compuesta por ocho preguntas, las cuales fueron debidamente validadas por tres expertos.

Asimismo, en la siguiente etapa, se procedió con la coordinación y evaluación de quienes serían los participantes a entrevistar, es decir quiénes responderían las entrevistas, para que luego del filtro de elección, se les comunicara de forma personal y bajo previa instrucción e información a los entrevistados sobre la finalidad, el por qué y el objetivo del estudio, además de la importancia de este tanto para la investigación como la sociedad.

También se procedió con un análisis de cada entrevista, además de un análisis documental, para posteriormente, con los resultados adquiridos establecer una discusión recabando toda la información previamente recaudada, para finalmente establecer recomendaciones y conclusiones respecto al tema de estudio, esperando de esa forma brindar un gran aporte en el tema tratado a la sociedad y a los futuros investigadores.

### **3.7. Rigor Científico**

Arias (2021), refirió que es un aspecto fundamental en toda investigación, puesto que garantiza la calidad y validez de los productos obtenidos, es decir que alude a la eficiencia que debe desprender toda investigación, así como su credibilidad en función a la verdad de los resultados que éste obtenga, siendo coherentes y concordantes con los objetivos establecidos. En ese mismo marco de ideas, Menezes et al. (2021) mencionó que el rigor científico es la forma en que se da credibilidad a la investigación cualitativa, puesto que debe actuar como garantía de una investigación correctamente estructurada y elaborada que tenga coherencia tanto los resultados con los objetivos cómo la discusión planteada.

Por lo que en cuanto a la investigación particular, se precisa que se efectuó una investigación responsable aplicando en todas las medidas posibles las técnicas e instrumentos exigibles por la metodología elegida, esto en cuanto al análisis de documentos con contenido legal en el marco de la salud, así como en las resoluciones de las direcciones provinciales, asimismo en el correcto uso y manejo de las entrevistas, como de la doctrina encontrada, de esa forma otorgando un tratamiento adecuado a la información a fin de obtener resultados que respondan a los objetivos propuestos con autenticidad, veracidad, relevancia y exactitud.

### **3.8. Método de análisis de información**

El método que se utilizó fue el hermenéutico, puesto que se hizo un análisis crítico de la información recaudada, así como se usó una interpretación y comprensión de los términos jurídicos conforme a cómo lo exigía la línea de investigación aplicable al tema, es así que la idea de que la dirección provincial de salud de Cajamarca sobre la responsabilidad administrativa que tenía sobre las IPRESS privadas, tomó mucha más consistencia junto con la interpretación que se dio a través del método hermenéutico para contrastar los datos con los objetivos y los supuestos, dándole de esa forma más fuerza a la investigación, así como una justificación y sustentación metodológica, teórica legal y basada en una correcta investigación.

Por lo que, Quintana y Hermida (2019), indican que el método hermenéutico es una metodología de investigación basada en interpretación y comprensión de

fenómenos sociales y humanos a través de recolección de información y basado en el lenguaje y la cultura, es decir que provee una alternativa particular para la interpretación de los textos, por lo que contiene un enfoque de comprensión y análisis dentro de un marco social que pretende mejorar cualquier investigación cualitativa así como darle veracidad; en ese mismo sentido Arias (2021), indicaron que este método busca profundizar situaciones materia de análisis, a fin de comprender mejor una realidad social planteada.

Por lo que, al aplicar este método con los documentos y normas recabadas, así como resoluciones directorales entre otras fuentes de información, permitieron un correcto análisis de esta función dentro de un sistema de justicia y de la realidad social, así como identificar el fin por la que fueron creadas las IPRESS, cómo debatir sus consecuencias en cuanto a las partes involucradas.

### **3.9. Aspectos éticos**

Como autores nos vimos inmersos en un riguroso cumplimiento de los requerimientos y parámetros dispuestos por la Guía de Elaboración de Trabajos conducentes a grado círculos, así como al Protocolo del Comité de ética, todos ellos establecidos e impartidos por la Universidad Cesar Vallejo, bajo el compromiso de usar todos los métodos y procesos que requiere cada fase de estudio de la investigación, teniendo siempre presente el uso pertinente de las normas APA, a fin de preservar una línea de ética, la cual está más que referida en la práctica científica conocida como principios éticos, con la finalidad de mejorar el progreso y comprensión así como aporte de información e investigación dentro de la sociedad.

Es así que, como autores, nos basamos en los principios de la honestidad y veracidad, así como respeto por los trabajos de investigaciones anteriores, al momento de trabajar con los antecedentes, documentos e información que fueron sometidas a análisis dentro de la presente investigación; que incluso esta investigación fue sometida a análisis de porcentaje y similitud, para la prevención de contenido no original mediante el programa llamado Turnitin, respetando de esa forma la autoría de todas las fuentes consultadas. Es importante mencionar que las técnicas y los instrumentos han sido debidamente validados, habiéndose tenido el consentimiento de los participantes luego de haberlos informado

detalladamente sobre el tema y los objetivos, además de explicar las finalidades de la investigación.

#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Teniendo los **resultados** que se exponen en seguida son consecuencia del proceso de triangulación de **entrevistas** (anexos), aplicadas a los usuarios y pacientes participantes de la investigación:

Para el **objetivo general**: Analizar las responsabilidades administrativas de la dirección de servicios en el funcionamiento de Ipress privadas en Cajamarca, se consideró a las siguientes preguntas 1, 2 y 3:

A la pregunta uno: Diga usted: ¿Tiene conocimiento de las responsabilidades administrativas que tienen la dirección de servicios de salud en el funcionamiento de las Ipress Privadas en su localidad? ¿Qué opina usted al respecto?, se tiene presente que la entrevistada Humbelina Vásquez Delgado refiere que: No conoce la responsabilidad de las Ipress, pero si es necesario realizar una supervisión para mejorar la calidad de atención para la población, así también la señora, Cinthia del Carmen Silva Estela, señaló que: Si cuenta con conocimiento de las responsabilidades administrativas, sin embargo, falta una mayor difusión; entrevistado, Jorge Iván Herrera Díaz, indicó que: tomó conocimiento de las responsabilidades administrativas que tienen la dirección de servicios de salud en el funcionamiento de las IPRESS Privadas, a raíz de la muerte de su padre, ante ello, opina que estas responsabilidades administrativas es “Ley muerta”, puesto que nunca hacen nada para prevenir a los usuarios del pésimo servicio en que se atiende a las personas.

Respecto a ello, se determinó que los entrevistados 1, 2 y 3, coinciden en que las responsabilidades administrativas que tienen la dirección de servicios de salud en el funcionamiento de las Ipress son escasas o nulas, su conocimiento se da por medio de un hecho o acontecimiento fortuito.

A la pregunta dos: Señale usted: ¿Tiene conocimiento que la dirección de servicios de salud tiene la facultad de supervisar a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Cajamarca? ¿Qué opina usted al respecto?, se obtuvo como respuesta de la entrevistada Humbelina Vásquez Delgado que: No existe

una supervisión a las clínicas particulares; así también la señora, Cinthia del Carmen Silva Estela alude que: Si tiene conocimiento, pero falta un mayor seguimiento y control a los servicios que prestan, y, el señor, Jorge Iván Herrera Díaz manifestó que: Sí tiene conocimiento y es por esa razón que a través de la DISA CHOTA (Libro de reclamaciones) solicitó la intervención de una auditoría a IPRESS “BIOMEDIC. Inclusive a ello, las funcionarias que trabajan en la DISA Chota son conscientes de que en ninguna clínica de Chota se reúne las condiciones para catalogarse como “Clínica” y la Dirección de Servicios de Salud no hace nada por frenar el aumento de éstas.

De acuerdo con lo precedentemente señalado se obtuvo que los entrevistados 1, 2 y 3 manifestaron que existe una falta de supervisión, fiscalización, control y seguimiento respecto a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Cajamarca, la consecuencia de ello provoca una escasa atención a los pobladores regionales del sector, además de una ineficaz atención, y, pese a que las autoridades han tomado conocimiento a esta problemática no existe movimiento alguno que disipe este conflicto.

A la pregunta tres: Considerando que, la dirección de servicios de salud tiene como finalidad proteger la integridad de la salud de cada persona: ¿Usted cree que esta dirección ha estado realizando sus labores correspondientes de forma eficaz?; Humbelina Vásquez Delgado alegó que: La dirección no está realizando una labor oportuna, ya que hasta la actualidad las clínicas siguen brindando una atención sin probar las condiciones necesarias para su funcionamiento; la señora, Cinthia del Carmen Silva Estela señala que: No, y además en zonas como donde reside las supervisiones y seguimiento que realizan no se dan de una manera adecuada; y, finalmente, señor, Jorge Iván Herrera Díaz manifestó que: La Dirección de Servicios de Salud no protege la integridad de la salud de las personas y además no está realizando sus labores correspondientes de forma eficaz. Un ejemplo muy claro es el siguiente, en mes de febrero de 2023 realizó una denuncia contra la IPRESS “BIOMEDIC” de propiedad del actual alcalde de Chota, la Dirección de Servicios de Salud, realizó una auditoría a IPRESS “BIOMEDIC”, en donde en casi todos los rubros de evaluación sacó 00%, además no contaba con licencia de funcionamiento y otras deficiencias a nivel de equipamiento, de infraestructura, de materiales y personal. Sin embargo,



estos médicos que trafican con la salud de las personas al haberlos cerrado su clínica, hace unos días, han abierto otra IPRESS con mucha publicidad en los medios de comunicación y con presencia de autoridades de Chota (Fiscalía, Policías, Autoridades municipales), frente a ello se cuestiona y deduce ¿Cuál es la Finalidad de la Dirección de Servicios de Salud de Cajamarca? Proteger a las personas o hacer caso omiso, ante la proliferación de clínicas clandestinas en la ciudad de Chota.

De lo expuesto se encontró que los entrevistados 1, 2 y 3, evidenciaron una disconformidad respecto a las labores que ejercen las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Cajamarca, ya que su labor más allá de ser eficaz resulta ser perjudicial para la salud de los pobladores.

**Para el objetivo específico 1:** Conocer cuál es el alcance e importancia del procedimiento de fiscalización de la Dirección de Servicio de Salud y como afecta la calidad del servicio de salud en las Ipress Privada en Cajamarca, se consideraron las preguntas 1, 2 y 3:

A la pregunta uno: De acuerdo con su experiencia personal, señale: ¿Usted se ha atendido en alguna IPRESS privada? Si la respuesta es sí, indicar: ¿Usted tiene conocimiento de que la dirección de servicios de salud ha fiscalizado la IPRESS donde ha sido atendido? Si la respuesta es no, indicar: ¿Usted tiene conocimiento si la dirección regional de salud cumple con fiscalizar a las IPRESS?, frente a ello Humbelina Vásquez Delgado dedujo que: la Dirección Regional de Servicio de Salud no cumple con fiscalizar o poner en conocimiento que existe un comité a través de la DISA que sirva para hacer el trámite correspondiente, la señora, Cinthia del Carmen Silva Estela señala que: Si ha sido atendida en una IPRESS privada, pero no tiene conocimiento si dicha institución ha sido fiscalizada, sin embargo, sí tiene conocimiento de que fiscalizan, pero no lo hacen de la manera correcta, y, el señor Jorge Iván Herrera Díaz manifestó que: No se atendió el de manera personal, pero tiene una mala experiencia frente a lo sucedido con su padre, quien por una negligencia médica falleció el trece de febrero del dos mil veintitrés, además, entiende que esta dirección sólo fiscaliza si el afectado denuncia, en otros casos desconoce.

Con lo expuesto deducimos que; para los entrevistados 1, 2 y 3 existe un desconocimiento parcial respecto a la fiscalización oportuna que se realizan a las Ipress donde en su momento fueron atendidos, los entrevistados 2 y 3 han manifestado que si bien han recibido una atención directa o indirecta ambos coinciden en que la negligencia es un factor crucial en estas entidades, puesto que su fiscalización se encuentra subordinada a una denuncia.

A la pregunta dos: Señale Usted: ¿Considera que la infraestructura de la IPRESS en la cual fue atendido cumplía con los parámetros mínimos que debe prestar una entidad de salud? ¿Cuál es su opinión frente a ello?; Humbelina Vásquez Delgado refiere que: No cumplen con los parámetros para ser considerados entidades de salud, sin embargo, uno por necesidad tiene que acudir en busca de una atención médica, la señora, Cinthia del Carmen Silva Estela señala que; Sí y que, además, es una clínica nueva la cual se nota que está bien implementada; por su parte, el señor Jorge Iván Herrera Díaz adujo que: No, además que este habría obtenido un 0% en la auditoria que realizó la Dirección Regional de Salud.

En base a los resultados obtenidos por los entrevistados 1, 2 y 3 se obtuvo que; los entrevistados 1 y 3 coinciden en que la infraestructura no es óptima para brindar un servicio de salud a los pobladores de la comunidad, sin embargo, la entrevistada 2 considera que en base a su experiencia sí se contaría con una implementación adecuada.

A la pregunta tres: Considerando que, a consecuencia del mal funcionamiento de las IPRESS privadas a la cual estuvo expuesto: ¿Cuál fue la respuesta que recibió por parte de la entidad de salud cuando tuvo conocimiento del mal funcionamiento de está en prestar servicios de salud?; Humbelina Vásquez Delgado señaló que: No recibió ninguna respuesta por parte de la entidad a pesar de tener una complicación durante sus intervenciones, la señora Cinthia del Carmen Silva Estela agregó que: No obtuvo una respuesta ni una atención necesaria; y, por último, el señor Jorge Iván Herrera Díaz alegó que: Solamente habría recibido el informe de las pésimas condiciones de la clínica Biomédic.

De los resultados obtenidos se observó que; los entrevistados 1 y 2 coincidieron en la falta de respuesta ante su petición por el mal funcionamiento de la entidad,

por su parte, el entrevistado 3 agregó que, si bien obtuvo una respuesta esta habría sido ineficaz debido a sus pésimas condiciones.

Para el **objetivo específico 2:** Establecer de qué manera influye el procedimiento administrativo sancionador implementado por la dirección de servicio de salud en la prestación de servicios a cargo de las Ipress Privadas en Cajamarca.

A la pregunta 1: Diga usted: ¿Tiene conocimiento de que algunas IPRESS privadas prestan servicios de salud en Cajamarca sin contar con los instrumentos, herramientas o permisos necesarios y preestablecidos para realizar ciertas operaciones o tratamientos de salud?, se obtuvo que la señora Cinthia del Carmen Silva Estela, indicó que: sí tiene conocimiento de que algunas IPRESS privadas brindan atención sin las herramientas o permisos necesarios; en tanto, el señor Jorge Iván Herrera Díaz sostuvo que: tiene conocimiento de que todas las IPRESS privadas prestan servicios de salud en Cajamarca, ello según referencias de funcionarias de la DISA Chota; la entrevistada Humbelina Vásquez Delgado indicó que: Sí hay muchas clínicas y consultorios particulares, en tanto sí tiene conocimiento de las IPRESS privadas que prestan servicios de salud en Cajamarca.

Con ello se observó que los entrevistados 1, 2, y 3 concordaron mantienen un conocimiento vigente sobre la existencia de las IPRESS privadas como prestadoras de servicio de Salud en Cajamarca.

A la pregunta 2: Mencione usted: ¿Conoce algunas IPRESS privadas en Cajamarca que estén funcionando pese de haber tenido sanciones por parte de la dirección de servicio de salud por un mal funcionamiento, denuncia u otra índole?, la señora Cinthia del Carmen Silva Estela, indicó que: No tiene conocimiento de que ya hayan sido sancionadas por parte de la entidad correspondiente; el señor Jorge Iván Herrera Díaz sostuvo que: conoce que la IPRESS “Biomédic” ahora con nueva razón social se mantiene en funcionamiento pese a haberse dado sanciones por parte de la dirección de servicio de salud a raíz de un mal funcionamiento; la entrevistada Humbelina Vásquez Delgado indicó que: sí conoce de clínicas que sigan funcionando pese

a su mal funcionamiento y en su momento su mal funcionamiento, ya que sólo cambian de lugar y continúan en funcionamiento.

Con ello se obtuvo como resultado que los entrevistados 2 y 3, concordaron en que a la actualidad sí conocen de IPRESS privadas que se mantengan en funcionamiento pese a que hayan tenido sanciones por su mal funcionamiento; en cuanto a la entrevistada 1, ella no tiene conocimiento sobre dichas IPRESS que se mantienen en funcionamiento pese a las sanciones por su mal funcionamiento.

A la pregunta 3: Señale usted: ¿Tiene conocimientos de IPRESS privadas que estén en pésimas condiciones tengan reclamos de usuarios o personas cerca de su entorno? Si es de su experiencia propia: ¿Podría narrar lo sucedido?, se obtuvo que la señora Cinthia del Carmen Silva Estela indicó que: mayormente las experiencias en las IPRESS privadas que ha tenido o las personas de su entorno hayan tenido, son en relación con el trato que recibieron por parte del personal encargado de tramitar las consultas. Por otro lado, el señor Jorge Iván Herrera Díaz advirtió que: en Chota “Biomédic” las condiciones en que atendían a sus pacientes son deplorables. Las personas se quejan, pero no denuncian, en el caso suyo sólo porque hizo la denuncia a la Dirección Regional de Salud que actuó; en otros casos los propietarios de estas “Clínicas” negocian con los familiares de los afectados para que estos no presenten las denuncias correspondientes. La entrevistada Humbelina Vásquez Delgado indicó que: conoce de mal procedimiento quirúrgico y complicaciones en cuanto a la atención de las IPRESS privadas.

Con ello se observó que los entrevistados 2 y 3, sí expresan conocimiento de que las IPRESS privadas hayan generado una mala atención en tanto a su procedimiento de salud; la entrevistada 1 sólo expresa que por experiencia propia o ajena sólo ha tenido un maltrato de atención como pacientes.

A la pregunta 4: Desde su perspectiva personal, señale usted: ¿Conoce que existe un procedimiento administrativo sancionador para las IPRESS que no cuentan con los requisitos mínimos para su funcionamiento? ¿Cómo cree que esto influye en la eficacia de las IPRESS? se obtuvo que la señora Cinthia del Carmen Silva Estela indicó que: tiene conocimiento de procedimientos

administrativos, pero también conoce que dichos procesos muchas veces no se cumplen. Influye bastante en la eficacia de las IPRESS porque con eso no se avanza, al contrario de eso se avalan para ofrecer un buen servicio; el señor Jorge Iván Herrera Díaz sostuvo que: tiene entendido que el procedimiento sancionador es cerrar la Clínica, pero como estos médicos son negociantes abren otra con una nueva razón social. Por su lado, la entrevistada Humbelina Vásquez Delgado indicó que: esta observa que no hay clínicas que se hayan cerrado por su mal funcionamiento, siguen funcionando normal sólo han cambiado de local.

Con ello se observó que los entrevistados 1,2, y 3 acordaron que sí existe un procedimiento administrativo sancionador para las IPRESS que no cuentan con requisitos mínimos para su funcionamiento, sin embargo, el procedimiento de cierre u otro no se cumple cabalmente, dejando así que estos continúen con su mal funcionamiento al cambiarse de lugar de atención o por otra razón social.

Del **análisis documental** recabado en la doctrina conforme al **objetivo general**, el cual consiste en: Analizar las responsabilidades administrativas de la dirección de servicios en el funcionamiento de Ipress privadas en Cajamarca, se obtuvo que, la salud es uno de los derechos sociales y políticos más difíciles de ejercer, con una extensa escala de servicios y fuentes de financiación, el sistema de salud peruano se encuentra dividido y segmentado, los lineamientos y medidas de la reforma se dieron en razón de la Superintendencia Nacional de Salud, que se creó en 2013 como institución pública independiente con la misión de promover, defender y fomentar la salud como derecho fundamental; también se le otorgó la autoridad de tomar medidas proactivas para defender los derechos de los usuarios de los servicios de salud en el sistema sanitario peruano. En consecuencia, SUSALUD está llamada a asumir un papel central en el ámbito del derecho a la salud. En ese sentido, y, estando facultada para contar con órganos descentralizados capacitados a nivel nacional; Todas las entidades administradoras de fondos de seguros de salud (IAFAS), instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de IPRESS (UGIPRESS) permanecen dentro de su ámbito de operación y tienen derecho a imponer sanciones. promover, proteger y defender el derecho de las personas a

acceder a los servicios de salud; asegurándose que los servicios prestados sean de calidad, oportunos, disponibles y aceptables; no importa quién los patrocine.

Las responsabilidades que se pueden generar ante una posible afectación al derecho a la salud son diversas pues estas se relacionan con el bien jurídico protegido; así tenemos a la responsabilidad administrativa institucional, la que es decidida por la administración pública mediante el método trilateral o el procedimiento administrativo sancionador, y una IAFAS, IPRESS o UGIPRESS puede ser objeto de una sanción por la realización de una infracción. La potestad sancionadora está atribuida a SUSALUD; la responsabilidad administrativa disciplinaria o laboral del personal, se enfoca en el impacto sobre el derecho a la salud que está siendo causado por la responsabilidad sobrevenida del personal administrativo o médico. Se establece; en el ámbito público: mediante un proceso administrativo disciplinario a cargo de la Contraloría General de la República o del organismo al que se le imputa la falta – es decir que – todo funcionario público que infrinja la normativa vigente en perjuicio de los usuarios de los servicios de salud deberá ser denunciado ante SUSALUD; en el ámbito privado: por el empleador, a través de un procedimiento disciplinario de conformidad con la normativa que regula el régimen laboral en el sector privado; entre otras. La responsabilidad institucional, en virtud de la potestad sancionadora que le otorga el Decreto Legislativo 1158, es atribuida a SUSALUD por cualquier acción u omisión de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS que afecten o que impacten en el derecho a la salud, los estándares de acceso, la calidad, la oportunidad, la disponibilidad y aceptabilidad de los servicios de salud ofrecidos; así como el derecho a la vida; la información sobre los usuarios de los servicios de salud y la cobertura de aseguramiento que reciben.

Anteriormente, las Direcciones Regionales de Salud fueron facultadas para aplicar la potestad sancionadora a las instituciones de salud o servicios médicos en virtud del artículo 134° del Decreto Supremo N° 013-2006-SA. El artículo 132° del citado reglamento señalaba las diecinueve infracciones que podían dar lugar a sanciones; así también, el artículo 133° del reglamento regulaba las sanciones, entre las que se encontraban la amonestación, la multa de cincuenta a cien Unidades Impositivas Tributarias y la clausura temporal o definitiva de todas o parte de las instalaciones del establecimiento de salud o servicio médico de

apoyo. Sin embargo, dado que sólo podían aplicarse las sanciones de clausura y amonestación – la última de las cuales debe utilizarse en casos de elevada gravedad –, su ejecución no resultó especialmente eficaz en la práctica. Debido a su condición de último recurso, esta sólo debe utilizarse en las circunstancias más graves (cuando la razonabilidad y proporcionalidad en el análisis del caso lo determinen y permitan). Esto se debe a que no se ha establecido la escala de multas para cada categoría de infracción, tal como lo exige la misma norma en su artículo 132°, último párrafo. En consecuencia, cualquier resolución administrativa que pretendiera sancionar las infracciones mediante la imposición de multas era contenciosa y discutible. Actualmente, se encuentra en vigencia el Reglamento de Infracciones y Sanciones de SUSALUD, lo cual derogó las normas anteriormente descritas, quedando como única entidad sancionadora frente a las IPRESS e IAFAS.

Ahora bien, conforme al **objetivo específico 1** el que consiste en: Conocer cuál es el alcance e importancia del procedimiento de fiscalización de la dirección de servicio de salud y como afecta la calidad del servicio de salud en las Ipress Privada en Cajamarca, tenemos lo siguiente: la superintendencia de salud es la encargada de crear directrices que rijan las interacciones entre financiadores, proveedores y usuarios, estas tienen la tarea de supervisar y regular el sector salud. La autoridad sanitaria tiene la responsabilidad y la capacidad de proponer, definir y establecer el marco reglamentario y normativo, tal como las políticas públicas relacionadas con la salud, esto incluye el establecimiento de normas oficiales y estándares de cumplimiento obligatorio, ello constituye una de las seis dimensiones que conforman el ejercicio de la fiscalización en salud. La Superintendencia Nacional de Salud a través de inspecciones de campo y de seguimiento, monitoreo de información y vigilancia orientadas a asegurar el acatamiento de la normativa relacionada con las plataformas de atención de salud, ejerce la función de fiscalización y sanción de las acciones que puedan afectar a los usuarios de las Instituciones Aseguradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS); además, la gravedad de las infracciones y el daño potencial que se puedan causar a los usuarios de los servicios de salud se

determinan en base a la consecuencia categorizada como (leve, grave y muy grave).

El rol de fiscalización de SUSALUD se realiza por medio de canales de escucha de los argumentos de los clientes y usuarios de los servicios de salud sobre las actividades de IPRESS o IAFAS que puedan tener un impacto sobre ellos. La entidad emplea diversos métodos para llevar a cabo sus funciones, incluyendo la presentación de quejas, las intervenciones de oficio, el Programa de Promoción y Protección de los Derechos a la Salud y el establecimiento de juntas formadas por personas que han recibido servicios de salud. Los reclamos de primer nivel son aquellos que se realizan directamente ante la institución; los de segundo nivel son aquellos que se refieren a reclamos que fueron realizados previamente ante el IPRESS o el IAFAS y que no han recibido respuesta en el plazo previsto; en esta última categoría se incluyen también las irregularidades de procedimiento o las respuestas inadecuadas. Asimismo, el Programa de Promoción y Protección de los Derechos en Salud, se implementa a través de la presencia de delegados destacados en las IPRESS, estos atienden las quejas, reclamos y consultas de los usuarios en el mismo lugar donde se prestan los servicios de salud, ofreciendo mecanismos de facilitación para la pronta resolución de los asuntos o derivándolos al área de "respuesta rápida" para la evaluación pertinente. Por último, se realiza la oportuna investigación en los casos de denuncias de negligencia médica. Las juntas de usuarios de servicios de salud representan otra vía a través de la cual se identifican y resuelven las quejas, esto sirve como canal de sugerencias para la mejora del servicio a través de la mediación y la comunicación. En consecuencia, y a diferencia de otros sistemas que promueven la judicialización de la salud, SUSALUD tiene la potestad de sancionar cualquier acción u omisión que afecte el derecho a la salud de las personas, su cobertura de aseguramiento o los requisitos de disponibilidad, aceptabilidad, oportunidad, calidad y accesibilidad de los servicios de salud.

Finalmente, en el **objetivo específico 2** se pretendió: Establecer de qué manera influye el procedimiento administrativo sancionador implementado por la dirección de servicio de salud en la prestación de servicios a cargo de las Ipress Privadas en Cajamarca, respecto a ello, cualquier acción u omisión que



comprometa el derecho a la salud de las personas, su cobertura de aseguramiento o los requisitos de disponibilidad, aceptabilidad, oportunidad, calidad y accesibilidad de la atención en salud puede ser sancionada por SUSALUD. En consecuencia, una función que antes estaba dividida entre las direcciones regionales de salud, SUNASA e INDECOPI, ahora se concentra en las IPRESS, IAFAS y UGIPRESS. Entre enero de 2015 y abril de 2016, se sugirieron 401 procedimientos administrativos sancionadores; de ellos, solo 123 necesitaron pasar por una evaluación inicial; es decir, que se ha detectado el problema y actualmente se encuentra en proceso de recopilación de la documentación sustentatoria debido a la exigencia de reforzar los elementos de prueba para la incoación, otros 87 están en proceso de corrección, enviados a las unidades que crearon los ítems de las pruebas para su complementación, ya que es necesario mejorarlos antes de iniciar el PAS. El PAS iniciado fue de 191 en total; trece de ellos se han resuelto sin responsabilidad, mientras que 69 se han resuelto con responsabilidad. Este procedimiento coincide y es comparable con otros procedimientos contenciosos administrativos; en un examen exhaustivo de la distribución de los PAS, se observa que, del total de PAS analizados, el 17,2% son PAS resueltos, el 28,7% se encuentran en fase de inicio de PAS, el 22,4% están observados, y el 22,2% se encuentran en fase de instrucción. En cuanto al tipo de PAS, SUSALUD detectó y supervisó el 64,3% de los PAS puros, en este tipo de procesos, SUSALUD y los administrados IAFAS o IPRESS conducirán el procedimiento y, consecuentemente, emitirá la sanción.

A continuación, se realizó la **discusión** desarrollada a través de un proceso de triangulación conforme a las teorías, los antecedentes consultados, junto con las conclusiones extraídas de los procesos de análisis de documentos y entrevistas; el cual se desarrolla de la siguiente manera:

Conforme al **objetivo general**, orientado a analizar las responsabilidades administrativas de la dirección de servicios en el funcionamiento de Ipress privadas en Cajamarca, se obtuvo que, Morón (2020) determina que como consecuencia de las reformas introducidas al Título IV de la Ley del Procedimiento Administrativo General por el Decreto Legislativo N° 1272, se incorporó una regulación relativa a la actividad administrativa de supervisión.

Este decreto otorga un tratamiento uniforme y unitario a las formas de intervención y supervisión que las entidades públicas están obligadas a realizar, directa o indirectamente, a fin de constatar que las operaciones de los administrados cumplan cabal y formalmente con sus obligaciones y deberes legales dentro del marco administrativo y normativo.

Sin embargo, y conforme a las entrevistas obtenidas, los entrevistados coinciden en que las funciones administrativas de la dirección de los servicios de salud en la gestión de la Ipress son escasas, nulas e inexistentes; ello en razón a que la información o el acceso a este mismo sólo se da mediante un hecho inminente. Frente a esto, Quijano y Munares (2016) agregan que, por su conexión con el bien jurídico protegido, las responsabilidades que pueden derivarse de una posible afectación del derecho a la salud son variadas. Entre ellas se encuentra la responsabilidad administrativa institucional, que viene determinada por la administración pública mediante el procedimiento administrativo sancionador o el método trilateral, y la posibilidad de que una IAFAS, IPRESS o UGIPRESS sea sancionada por la comisión de una infracción. El deber administrativo disciplinario o laboral del personal, que se centra en la afectación del derecho a la salud causada por la obligación sobrevenida de la administración o del personal médico, se asigna con la potestad sancionadora a SUSALUD.

De lo expuesto entendemos que, pese a que existen responsabilidades administrativas hacia la dirección de servicios en el funcionamiento de Ipress privadas en Cajamarca, las entrevistas han dado razón a determinar que existe una evidente contradicción frente a lo que determina el ordenamiento jurídico interno.

Respecto al **objetivo específico 1** que consistió en conocer cuál es el alcance e importancia del procedimiento de fiscalización de la dirección de servicio de salud y como afecta la calidad del servicio de salud en las Ipress Privada en Cajamarca, se obtuvo de lo recabado por Quijano y Munares (2016) que la función fiscalizadora es realizada por SUSALUD, la cual mantiene canales para escuchar los argumentos de los pacientes y demás usuarios de los servicios de salud sobre las acciones de la IPRESS o del IAFAS que puedan afectarlos. Además, el Programa de Promoción y Protección de los Derechos en Salud, las intervenciones de oficio, la presentación de quejas, la conformación de consejos

por parte de quienes han recibido atención en salud, entre otras estrategias, son utilizadas por la entidad para el cumplimiento de sus funciones. Las quejas de primer nivel se dirigen a la institución; las de segundo nivel se refieren a quejas presentadas ante la IPRESS o el IAFAS en el pasado y no resueltas en el plazo previsto; estas quejas también incluyen irregularidades en el procedimiento o respuestas insuficientes. Sin embargo y, conforme obran en las entrevistas realizadas los entrevistados coinciden en que tienen pleno conocimiento sobre la existencia de las Ipress privadas como prestadoras de servicios en Cajamarca, pero, su operatividad se realiza bajo un mal funcionamiento o una mala praxis en los procedimientos de salud, ya que pese a incurrir en sanciones administrativas por su mala gestión y atención al público estas siguen operando de manera habitual. Así tenemos a Pavón (2004), el cual indica que las organizaciones de salud y los encargados de la supervisión de las entidades que prestan o están involucradas en el sector salud tienen una responsabilidad administrativa que es importante porque permitirá el uso eficiente de los recursos que están disponibles, lo que resultará en una atención de alta calidad para todos los usuarios.

El **objetivo específico 2** buscó establecer de qué manera influye el procedimiento administrativo sancionador implementado por la dirección de servicio de salud en la prestación de servicios a cargo de las Ipress Privadas en Cajamarca, al respecto Vargas (2020) alude que, la eficacia de este procedimiento implica que las sanciones deben recaer sobre las personas físicas que han cometido la infracción y no sobre terceros ajenos a los hechos, es decir, se trata de un procedimiento sancionador que se aplica a quienes han cometido una infracción conforme a derecho y deben ser objeto de sanción. La responsabilidad implica que sólo las personas físicas y jurídicas responsables, incluso por simple incumplimiento, pueden ser sancionadas por actos que constituyan infracciones administrativas. Asimismo, se describe una serie de actos referidos al reconocimiento de presencia en la Guía Práctica sobre Procedimientos Administrativos Sancionadores, modificada por la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. En base a lo manifestado por los entrevistados, estos refieren que si tienen conocimiento de que las IPRESS pueden ser objeto de un procedimiento administrativo sancionador por no

cumplir los requisitos mínimos para su funcionamiento; sin embargo, el procedimiento de cierre y otros procedimientos no se cumplen en su totalidad, lo que les permite continuar con su mal funcionamiento reubicándose o cambiando el objeto social de su empresa.

#### **IV. CONCLUSIONES**

1. La entidad responsable en realizar una debida fiscalización para el correcto funcionamiento de las Ipress es atribuida a SUSALUD, cuyo móvil para ejecutar dicho cumplimiento puede ser llevado por medio de un procedimiento administrativo sancionador, puesto que, en caso de no seguirse este procedimiento, la responsabilidad administrativa recaería en la misma entidad, que podría culparse a sí misma de las infracciones inobservadas.
2. La fiscalización constituye un mecanismo para salvaguardar y proteger el derecho a la salud efectiva de los usuarios, es necesaria la supervisión de los prestadores de servicios de salud para inspeccionar y revisar que todo esto en orden y que se cumplan todos los requisitos legales. Sin embargo, si existe una labor administrativa que no se ha realizado de manera efectiva, será considerada como deficiente porque la labor de control de la Dirección de Salud no ha podido identificar irregularidades en el funcionamiento del IPRESS.
3. La ineficacia del procedimiento administrativo sancionador de la Dirección del Servicio de Salud Cajamarca tiene una deficiente influencia directa en los servicios de salud que prestan las IPRESS de la ciudad de Cajamarca. Esto se debe a que aún existen IPRESS que cuentan con resoluciones sancionadoras vigentes las cuales continúan operando sin antes corregir las irregularidades encontradas. Esto pone al descubierto la defectuosa actuación de la dirección de servicio de salud, que va en contra de las normas legales establecidas en el marco de la salud y los derechos humanos fundamentales.

#### **V. RECOMENDACIONES**

1. Es necesario y trascendental establecer los parámetros en los que se desprende la naturaleza de una correcta fiscalización para las Ipress

privadas en Cajamarca, es fundamental resaltar que el sector salud es sumamente sensible y, por su complejidad, requiere de enfoques únicos para una gestión eficaz. Así, el control o supervisión por parte de SUSALUD, que a su vez ejerce esa responsabilidad a través de las distintas direcciones de salud, es uno de los mecanismos para garantizar un adecuado servicio.

2. El acceso a la atención y la cobertura de salud deben ser realizados bajo un estándar completo, apropiado, oportuno y de alta calidad a todas las personas y comunidades, independientemente de sus circunstancias. Con ello se garantizará que estos servicios sean seguros y eficaces, con medicamentos asequibles para todos los ciudadanos, y que su uso no ponga en peligro la salud de los usuarios más vulnerables. Dicho de otro modo, la cobertura de salud se deriva del acceso oportuno y efectivo a todos los servicios, con lo que se logra un objetivo alcanzable. Así pues, las Ipress privadas de Cajamarca deben ofrecer a sus residentes una asistencia propia y de alta calidad que sea de libre acceso y esté asegurada.

## REFERENCIAS

- Alcalde-Rabanal, J., E., Lazo-González, O., & Nigenda, G. (2011). Sistema de salud de Perú. <https://www.redalyc.org/pdf/106/10619779019.pdf>
- (2022). *Aspectos relevantes en las técnicas e instrumentos de recolección de datos en la investigación cualitativa. Una reflexión conceptual. Población y desarrollo*, 28(54), 93-100. [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2076-054X2022005400093](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2076-054X2022005400093)
- Almeida, S. (2020). Propuesta de mejoras en el proceso de identificación por radiofrecuencia (RFID) en una Institución prestadora de servicios de salud- (IPS) de cuarto nivel. [Modalidad: propuesta a una problemática en el campo de conocimientos del programa de Maestría, Universidad de Nacional de Colombia]. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/5521>
- Andrade, J., y Rivera, R. (2019). La investigación: una perspectiva relacional. <https://digitk.areandina.edu.co/repositorio/handle/123456789/3384>
- Aquino Ramos, M. (2019). Optimización del procedimiento de fiscalización eficiente para la mejora continua de la recaudación en el servicio de Administración Tributaria Huamanga, 2017. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/15529>
- Arboleda, P. (2017). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. (35),17-26. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/2441>
- Arboleda, G. y Cardona J. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, 2011. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(35), <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/24410>

- Arrieta, M., Cabra, J. y Martínez, D. (2021). Estrategias de implementación de sistemas de gestión del riesgo para las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) en Colombia. *Panorama Económico*, 29(1), 24-47.  
<https://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/articulo/view/3642>
- Arias, J. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL, 1.  
[http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%c3%b1o\\_y\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%c3%b1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Ascencios, F. (2020). La protección del Derecho a la Salud: el caso peruano. *Revista Derecho y Salud. Universidad Blas Pascal*, 4(5), 79-93.  
[https://doi.org/10.37767/2591-3476\(2020\)18](https://doi.org/10.37767/2591-3476(2020)18)
- Azuero, A. (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 110-127. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062667>
- Benites, V. (2016). Modelo de Supervisión basado en el riesgo para instituciones prestadoras de servicios de salud como herramienta para la protección de los derechos en salud en Perú. *Rev. Perú EXP SALUD PUBLICA*. (33), 401-409.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342016000300003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342016000300003)
- Benites, V., Saravia, H., Mezones E., Aquije A., Villegas, J., Rossel G., Acosta, C. y Flor, C. (2016). Modelo de supervisión basado en el riesgo para instituciones prestadoras de servicios de salud como herramienta para la protección de los derechos en salud en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 33(3), 401-410.  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/620797>
- Caballero, O. Munares, O. (2016). Protección de derechos en salud en el Perú: experiencias desde el rol fiscalizador de la Superintendencia Nacional de Salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 33(3),

529-

534. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1726-46342016000300019](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1726-46342016000300019)

Cervantes, R. (12 de noviembre de 2011). Temor a la Investigación Científica. *Revista Apuntes de Ciencia & Sociedad*, (01). 81-179. <https://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/40>

Cortés, M. y Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. Universidad Autónoma del Carmen. [https://www.academia.edu/download/59872336/metodologia\\_investigacion20190626-97388-1y3i3dd.pdf](https://www.academia.edu/download/59872336/metodologia_investigacion20190626-97388-1y3i3dd.pdf)

Constitución Política del Perú de 1993  
<https://www.congreso.gob.pe/Docs/constitucion/constitucion/index.html>

Comité Internacional de la Cruz Roja (2006) <https://www.icrc.org/es>

Declaración de Alma-Ata de 1978. Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salud, Alma-Ata, URSS,9. 12 de setiembre de 1978. <https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2012/Alma-Ata-1978Declaracion.pdf>

Decreto Legislativo N° 1158, Decreto Legislativo que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en salud (2013). <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01158.pdf>

Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo general y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo (2017). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/12836/DLeg-1272.pdf?v=1643315307>



Decreto Supremo N.° 013-2006-SA. Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. [https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2021/PIM-SS-2021\\_norma-13.pdf](https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2021/PIM-SS-2021_norma-13.pdf)

Defensoría del Pueblo (2020) <https://www.defensoria.gob.pe/>

Denzin, N., y Lincoln, Y. (2015). Investigación narrativa. Métodos de recolección y análisis de datos. Manual de Investigación Cualitativa Volumen IV, 58-112. <https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=5pPsDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT55&dq=Denzin+y+Lincoln+la+entrevista&ots=8LpcCP7UE6&sig=MLBSdiHnpl6SgwA6CJIZGXO7unl>

Espriella, R. y Gómez, C. (2020). Teoría fundamentada. Revista Colombiana de Psiquiatría, 42(2), 127-133. <https://doi.org/10.1016/j.rcp.2018.08.002>

Fajardo, D., Gutierrez, J. y García, S. (2015). Acceso efectivo a los servicios de salud: operacionalizando la cobertura universal en salud. Salud pública de México, 57(2), 180-186. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=56981>

Fernández, L. Huarac, Y. (2018). Plan de negocio para ingresar a las IPRESS con una plataforma de historia clínica electrónica (HCE) utilizando tecnología blockchain. [Tesis para obtener el grado de Magister en Dirección de Tecnologías de Información, Universidad de Esan Business]. [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2139/2021\\_MADTI\\_18\\_1\\_07\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2139/2021_MADTI_18_1_07_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fernández Infanzón, L. I., & Huarac Cuizano, Y. M. (2021). Plan de negocio para integrar a las IPRESS con una plataforma de historia clínica electrónica (HCE) utilizando tecnología blockchain. <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/2139>

Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. Espíritu Emprendedor TES, 4(3), 65–76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

- García, F., Cieza, J., Flores, J., Huapaya, J., y Obregón, A. (2012). UNA DÉCADA DE ALTAS MÉDICAS NO EFECTIVIZADAS EN UN HOSPITAL DE LIMA, PERÚ. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 228-231. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36323272010>
- García, G. (2021). Análisis y propuesta de mejora para el Área de Logística del Hospital Universitario - Institución Prestadora de Servicio de Salud (IPRESS) Piura. [Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad de Piura]. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5521/TSP\\_AE\\_2139.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5521/TSP_AE_2139.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, F. (2020). La protección del Derecho a la Salud: el caso peruano. *Revista Derecho y Salud*, 4(5), 79-93. [https://doi.org/10.37767/2591-3476\(2020\)18](https://doi.org/10.37767/2591-3476(2020)18)
- Gómez, G., Gálvez, A. y Sarduy, Y. (2022) Producción científica de economía de la salud en Cuba (2010-2019). *Infodir*, 37, 1-20. <http://scielo.sld.cu/pdf/inf/n37/1996-3521-inf-37-e1095.pdf>
- Génesis, A. (2021). Análisis y propuesta de mejora para el Área de Logística del Hospital Universitario- Institución Prestadora de Servicios de Salud. (IPRESS). [Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título de licenciado en administración de empresas, universidad de Colombia]. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/5521>
- Guadalupe. (2022). Derecho a la salud y calidad de las prestaciones en salud de la red prestacional Sabogal, 2019. [Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título profesional Abogado, Universidad Lima-Perú]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8041>
- Guzmán, V. (2021). El método cualitativo y su aporte a la investigación en las ciencias sociales. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 1(4), 19-31. <http://www.revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/17>
- Hamui-Sutton, A., Enríquez-López, P., Hernández-Becerril, C., Lavalle-Montalvo, C., & Vilar-Puig, P. (2018). ¿Qué opinan los residentes sobre sus

- profesores? Un enfoque cualitativo. *Educación Médica*, 19(1), 9-18.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S157518131630153X>
- Hernández Gil, K. (2021). Sistemas de salud en Estados Unidos, Canadá, Chile, Brasil, Colombia y Cuba [ Tesis de doctorado, Universidad Salazar].[https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/assets/604a35dace26b/tareas/0accb345136a435dcae8304153b03673Sistema%20de%20Salud%20paises\\_Karen1.pdf](https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/assets/604a35dace26b/tareas/0accb345136a435dcae8304153b03673Sistema%20de%20Salud%20paises_Karen1.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación. McGraw-Hill Interamericana, 4, 310-386.  
[https://www.academia.edu/download/38911499/luis\\_investigacion.pdf](https://www.academia.edu/download/38911499/luis_investigacion.pdf)
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-hill.  
<https://www.academia.edu/download/64591365/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.%20Rutas%20cuantitativa,%20cualitativa%20y%20mixta.pdf>
- Hernández, S., y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ICEA, 9 (17), 51-53.
- Jorge, M., Huasasquiche, T., Salazar, M. y Taber, S. (2018). La Gestión eficiente de la Atención Primaria de Salud en el primer nivel de atención y su impacto en el nivel de satisfacción de los usuarios: Caso Essalud. [Trabajo de Investigación para optar el grado académico de Maestro en Administración de Empresas, Universidad de Ciencias Aplicadas].  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624104>
- Lacho, P., Pacovilca, O., Zea, C. y Pacovilca, G. (2023). Inversión pública en salud e indicadores sanitarios de los servicios de salud de la región de Huancavelica-Perú. *Universidad y Sociedad*, 15(3), 668-681.  
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3823>
- Ley N.º 26842. Ley General de Salud.  
<https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA%2026842.pdf>

- Ley N° 27444. Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobada por Resolución Directoral N° 002-2017-JUS/DGDOJ. 07 de junio de 2017. <https://www.gob.pe/institucion/minjus/informes-publicaciones/1461896-guia-practica-sobre-el-procedimiento-administrativo-sancionador>
- Lama, A. (2022). Los instrumentos de la investigación científica. *Horizonte de la Ciencia*, 12(22), 189-202. <https://www.redalyc.org/journal/5709/570969250014/570969250014.pdf>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista médica clínica las condes*, 30(1), 36-49. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>
- Marcela & Gálvez. (2022). Producción científica de economía de la salud en Cuba (2010-2019). *Ecimed Editorial Ciencias Médicas*. (37), 1-20. [https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1996-35212022000100004](https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000100004)
- Martínez-García, M., Bal-Alvarado, M., Guerra, F. S., Ares-Rico, R., Suárez-Gil, R., Rodríguez-Álvarez, A., ... & Freire, J. C. (2020). Telemedicina con telemonitorización en el seguimiento de pacientes con COVID-19. *Revista Clínica Española*, 220(8), 472-479. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0014256520301557>
- Mayan, M. (2001). Una introducción a los métodos cualitativos. Módulo de entrenamiento para estudiantes y profesionales. [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25267w/intr\\_met\\_cual.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25267w/intr_met_cual.pdf)
- Medina, S. (2019). Diseño de procedimientos de control interno para gestión administrativa en empresa constructora Cimetcorp SA. [Tesis de Licenciatura. Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42518>
- Mendoza, S. y Ávila, D. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. *Boletín científico de las ciencias económico-administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019>

- Menezes, P., Ribeiro, M., y Heitman, E. (2021). Rigor científico y ciencia abierta: desafíos éticos y metodológicos en la investigación cualitativa. Scielo en perspectiva, 1.
- Mezones, H, Díaz, R., Castillo, J., Jerí, M., Benites, V., Marquez, E., López, C., y Philipps, F. (2016). PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS EN SALUD EN PERÚ: UNA APROXIMACIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DE ACCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 33(3), 1-9.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36346798016>
- Mezones, E., Solís, R., Benites, V., Garnica, G., Márquez, E., Tantaleán, M., Villegas, J., y Philipps, F. (2016). DIFERENCIAS INSTITUCIONALES EN EL INSUFICIENTE ACCESO EFECTIVO A MEDICAMENTOS PRESCRITOS EN INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD EN PERÚ: ANÁLISIS DE LA ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD (ENSUSALUD 2014). *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 33(2), 205-214.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36346797003>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Guía práctica sobre el procedimiento administrativo sancionador.  
<https://www.gob.pe/institucion/minjus/informes-publicaciones/1461896-guia-practica-sobre-el-procedimiento-administrativo-sancionador>
- Morón, J. (2020). La regulación común de la actividad administrativa de fiscalización en el derecho peruano. *Derecho & Sociedad*, 1(54), 17-43.  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/22404>
- Morgado, R. (2020). Relación entre gestión administrativa y niveles de calidad de los servicios de salud, Microred Laredo, Trujillo. 2019. [Tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62188>

- Morales, G. (2022). Derecho a la salud y calidad de las prestaciones en salud de la red prestacional Sabogal, 2019. [Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título profesional Abogado, Universidad Norbert Wiener]. [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8041/T061\\_72735300\\_TSP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8041/T061_72735300_TSP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morales, O., Rincón, Á., y Tona, J. (2005). Cómo enseñar a investigar en la universidad<sup>1</sup>. *Educere*, 9(29), 217-225. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-49102005000200010](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-49102005000200010)
- Moya, J., Borrasca, B., y Sánchez, C. (2005). Evaluación del impacto de la formación del profesorado universitario novel: un estudio cualitativo. *Revista de Investigación Educativa*, 23(1), 205-238. <https://revistas.um.es/rie/article/view/98511>
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) <https://www.who.int/es>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2021) <https://www.paho.org/es>
- Organización de las naciones unidad (ONU, 2022) <https://www.un.org/es/>
- Ortiz, F. (2019). La fuerza del derecho: sanciones, coerción y coacción. *Persona y Derecho*, 151-183. <https://revistas.unav.edu/index.php/persona-y-derecho/article/view/38934>
- Quintana Peña, A. (2006). *Metodología de investigación científica cualitativa*. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2724>
- Paloma, A., Pinto, D., Astorga, I., & Freddi, J. (2014). Conceptos generales y modelos. Serie de notas técnicas sobre asociaciones público-privadas en el sector de la salud de América Latina. <https://publications.iadb.org/es/publicacion/13825/conceptos-generales-y-modelos-serie-de-notas-tecnicas-sobre-asociaciones-publico>
- Páramo, D. (2015). La teoría fundamentada, metodología cualitativa de investigación científica. *Pensamiento & gestión*, (39), 1-7. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n39/n39a01.pdf>

- Poblano, O., Saucedo, A., Galván, A., Vértiz, J., Anaya, R., Santos, J., Trujillo, L. y Saturno, P. (2023). Análisis comparativo de la acreditación de unidades médicas en Canadá, Chile, la Comunidad Autónoma de Andalucía, Dinamarca y México. *Rev Panam Salud Publica*. 47, 1-10. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2023.75>
- Quijano, C., y Munares, O. (2016). PROTECCIÓN DE DERECHOS EN SALUD EN EL PERÚ: EXPERIENCIAS DESDE EL ROL FISCALIZADOR DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 33(3), 1-6. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36346798017>
- Quintana, L., y Hermida, J. (2019). La hermenéutica como método de interpretación de textos en la investigación psicoanalítica. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 16(2), 73-80. <https://www.redalyc.org/journal/4835/483568603007/483568603007.pdf>
- Quijano, O. (2015). Potestad Sancionadora Administrativa en Materia de Salud, *Revista Derecho & Sociedad*, 45, 135-148. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechosociedad/article/view/15233>
- Reyes, L. y Carmona, F. (2020). La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio. *Repositorio Digital*. <https://hdl.handle.net/20.500.12442/6630>
- Robledo Velásquez, J., & Ceballos, Y. F. (2008). Estudio de un proceso de innovación utilizando la dinámica de sistemas. *Cuadernos de administración*, 21(35), 127-159. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-35922008000100006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-35922008000100006&script=sci_arttext)
- Rodríguez, C. (2019). Un breve análisis de la “Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas” regulada en la Ley N° 30424. *Derecho & Sociedad*. (52), 231-

235. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/21224>

Rojas, W. (2022). La relevancia de la investigación cualitativa. *Studium Veritatis*, 20(26), 79-97. <https://doi.org/10.35626/sv.26.2022.353>

Roxana & Yale. (2022). Gestión administrativa y calidad de los servicios de salud en un hospital de Lima Metropolitana. [ Tesis para obtener el grado académico de maestría en gestión pública, universidad de Lima, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101528>

Sánchez, J. (2022). La gestión del bienestar laboral y social del talento humano en las instituciones prestadoras de servicios de salud en Colombia, 2007-2022: una revisión documental. [Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Administración en Servicios de Salud, Universidad de Antioquia]. [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/32932/2/SanchezJhennifer\\_2022\\_BienestarSocialIPS.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/32932/2/SanchezJhennifer_2022_BienestarSocialIPS.pdf)

Sánchez, L. (2020). La fiscalización administrativa en el ordenamiento peruano: de la heterogeneidad a la regulación común. *Ius Et Veritas*, 60, 38-64. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202001.002>

Uscca Alarcón, L. V. (2021). El derecho al plazo razonable en el procedimiento de fiscalización. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/15175>

Vargas Sancho, V. L. (2020). *Asociaciones público privadas (APP) y su relación con el servicio eficiente en el seguro social de salud en el distrito de Villa María del Triunfo, Lima, periodo 2017: caso hospital Guillermo Kaelin de la Fuente* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Villareal]. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/4178>

Villar, L. (2007). Estado de derecho y Estado social de derecho. *Revista Derecho del Estado*, 20, 73. [https://heinonline.org/hol-cgi-bin/get\\_pdf.cgi?handle=hein.journals/revderest20&section=8](https://heinonline.org/hol-cgi-bin/get_pdf.cgi?handle=hein.journals/revderest20&section=8)



- Villanueva, C. (2019). Las redes sociales como fuente de información en el procedimiento de fiscalización en las personas naturales. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/15175>
- Vivar, C., Arantzamendi, M., López, O., y Gordo, C. (2010). La teoría fundamentada como metodología de investigación cualitativa en enfermería. *Index de Enfermería*, 19(4), 283-288. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962010000300011&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962010000300011&script=sci_arttext)
- Yale, S. (2022). Gestión administrativa y calidad de los servicios de salud en un hospital de Lima Metropolitana, 2021. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101528/Yale\\_VSR-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101528/Yale_VSR-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

## ANEXOS

### 1. Matriz de Categorización

Ámbito temático	Problema de investigación	Preguntas de investigación	Objetivos generales y específicos	Categorías y subcategorías
Derecho Administrativo	¿Cuál es la responsabilidad administrativa de la dirección de servicio de Salud en el funcionamiento de Ipress privadas en Cajamarca?	<p><b>P.E.1:</b> ¿De qué manera el procedimiento de fiscalización de la dirección de servicio de salud afecta la calidad del servicio de salud a cargo de la Ipress Privada en Cajamarca?</p> <p><b>P.E.2:</b> ¿De qué manera influye el procedimiento administrativo sancionador implementado por la dirección de servicio de Salud en la prestación del servicio a cargo de las Ipress Privadas en Cajamarca?</p>	<p><b>O.G.:</b> Analizar las responsabilidades administrativas de la dirección de servicios en el funcionamiento de Ipress privadas en Cajamarca.</p> <p><b>O.E.1:</b> Conocer cuál es el alcance e importancia del procedimiento de fiscalización de la dirección de servicio de salud y como afecta la calidad del servicio de salud en las Ipress Privada en Cajamarca.</p> <p><b>O.E.2:</b> Establecer de qué manera influye el procedimiento administrativo sancionador implementado por la dirección de servicio de salud en la prestación de servicios a cargo de las Ipress Privadas en Cajamarca.</p>	<p><b>C.1:</b> Funcionamiento de las IPRESS Privadas</p> <p><b>SC.1:</b> Atención Primaria de Salud</p> <p><b>SC.2:</b> Acceso a la Salud.</p> <p><b>C.2:</b> Responsabilidad Administrativa</p> <p><b>SC.1:</b> Responsabilidad en el procedimiento de fiscalización</p> <p><b>SC.2:</b> Responsabilidad en la eficacia del procedimiento de sancionador</p>

**Matriz de Consistencia**

<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Supuesto</b>
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la responsabilidad administrativa de la dirección de servicio de Salud en el funcionamiento de Ipress privadas en Cajamarca?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Analizar las responsabilidades administrativas de la dirección de servicios en el funcionamiento de Ipress privadas en Cajamarca.</p>	<p><b>Supuesto General:</b> La responsabilidad administrativa de la dirección de servicio de Salud dentro del funcionamiento de las Ipress privadas, es la de fiscalizar mediante un procedimiento administrativo sancionador, que permita verificar que las Ipress privadas cumplan con todo lo solicitado según SUSALUD, de no ser así la responsabilidad administrativa recaería sobre la misma dirección, pudiendo recaer en infracciones a sí misma.</p>
<p><b>Problema Especifico:</b> ¿De qué manera el procedimiento de fiscalización de la dirección de servicio de salud afecta la calidad del servicio de salud a cargo de la Ipress Privada en Cajamarca?  ¿De qué manera influye el procedimiento administrativo sancionador implementado por la dirección de servicio de Salud en la prestación del servicio a cargo de las Ipress Privadas en Cajamarca?</p>	<p><b>Objetivo Especifico:</b> Conocer cuál es el alcance e importancia del procedimiento de fiscalización de la dirección de servicio de salud y como afecta la calidad del servicio de salud en las Ipress Privada en Cajamarca  Establecer de qué manera influye el procedimiento administrativo sancionador implementado por la dirección de servicio de salud en la prestación de servicios a cargo de las Ipress Privadas en Cajamarca.</p>	<p><b>Supuesto Especifico:</b> La acción de fiscalizar a las instituciones que prestan servicios de salud , sirve para inspeccionar y revisar que todo se encuentre en orden y se esté cumpliendo con todos los parámetros establecidos por ley para resguardar y proteger el derecho a la salud eficaz de los usuarios, no obstante , al no llevarse a cabo de forma eficiente esta labor administrativa, se ha catalogado como deficiente, puesto que la labor de fiscalización de la dirección de salud no ha permitido identificar las irregularidades en el funcionamiento de las IPRESS provocando consecuencias fatales para la salud y la vida de los pacientes dentro de las IPRESS de la ciudad de Cajamarca.  El procedimiento administrativo sancionador aplicado por la Dirección de Servicio de Salud ha resultado ineficaz, por lo tanto, tiene una influencia directa deficiente en cuanto al servicio de salud que presta las IPRESS en la ciudad de Cajamarca permitiendo que, algunas IPRESS con resoluciones sancionadoras vigentes continúen funcionando sin antes haber subsanado las irregularidades identificadas dentro del proceso administrativo sancionador, dejando en vista, a su vez, el actuar defectuoso por parte de la dirección provincial de servicio de salud, actuando en contra de los parámetros de la normativa legal establecida dentro del marco legal de salud y derechos fundamentales de la persona.</p>

## 2. Formato de validación de instrumento

### EVALUACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Guía de Entrevista de la tesis "Funcionamiento de Ipress privadas de Cajamarca y la responsabilidad administrativa de la Dirección de Servicios de Salud"

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente: aportando al quehacer jurídico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez.

Nombre del juez.:	Isaac E. Castro Cuba Barineza
Grado profesional:	Maestría ( )      Doctor ( X )
Área de formación académica:	Clinica ( )      Social ( ) Educativa ( X )      Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la investigación
Institución donde labora:	Universidad Andina de Cusco Universidad Nacional de San Antonio Abad de Cusco Universidad Tecnológica de los Andes
Tiempo de experiencia profesional en el área:	Mas de 5 años ( X )      22 años en docencia universitaria.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre:	GUIA DE ENTREVISTA
Autoras:	AGAPITO CHUMPITAZ MAXIMA HERMELINDA NUÑEZ BECERRA ADITA
Procedencia:	NO APLICA
Administración:	NO APLICA
Tiempo de aplicación:	NO APLICA
Ámbito de aplicación:	CHOTA, CAJAMARCA

Isaac Enrique Castro Cuba Barineza Ph.D.

ICAC. 4568



4. **Soporte teórico**  
(describir en función al modelo teórico)

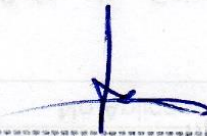
Escala / AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
No Aplica	No Aplica	No Aplica


5. **Presentación de instrucciones para el juez.:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Guía de Entrevista elaborado por Agapito Chumpitaz Máxima Hermelinda y Núñez Becerra Adita, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel (X)	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la categoría o sub categoría.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/ lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se esta midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel) (X)	El ítem se encuentra esta relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel (X)	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

ítems según corresponda.

No Aplica	No Aplica	 Isaac Enrique Castro Cuba Barneza Ph.D. ICAC. 4568
-----------	-----------	--

  
 ICAC. 4568  
 Isaac Enrique Castro Cuba Barneza Ph.D.

## EVALUACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Guía de Entrevista de la tesis "Funcionamiento de Ipress privadas de Cajamarca y la responsabilidad administrativa de la Dirección de Servicios de Salud"

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente: aportando al quehacer jurídico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez.

Nombre del juez.:	<i>Poldark Saravia Gonzales</i>	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Educativa (X)	Social ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	<i>Derecho civil, Procesal civil, derecho penal y procesal penal.</i>	
Institución donde labora:	<i>Universidad César Vallejo</i>	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	<i>Mas de 5 años ( ) 8 años en docencia universitaria y 14 años de experiencia profesional</i>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre:	GUIA DE ENTREVISTA
Autoras:	AGAPITO CHUMPITAZ MAXIMA HERMELINDA NUÑEZ BECERRA ADITA
Procedencia:	NO APLICA
Administración:	NO APLICA
Tiempo de aplicación:	NO APLICA
Ámbito de aplicación:	CHOTA, CAJAMARCA

  
 Poldark Saravia Gonzales  
 ABOGADO  
 C.A.L. N° 51530



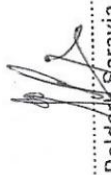
**4. Soporte teórico**  
(describir en función al modelo teórico)

Escala / AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
No Aplica	No Aplica	No Aplica

**5. Presentación de instrucciones para el juez.:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Guía de Entrevista elaborado por Agapito Chumpitaz Máxima Hermelinda y Núñez Becerra Adita, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel (x)	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la categoría o sub categoría.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/ lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se esta midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel) (x)	El ítem se encuentra esta relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel (x)	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

  
 Poldy Saravia Gonzales  
 ABOGADO  
 C.A.L. N° 51530

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel (x)

Dimensiones del instrumento: Guía de Entrevista de la tesis **"Funcionamiento de Ipress privadas de Cajamarca y la responsabilidad administrativa de la Dirección de Servicios de Salud"**.

Primera categoría:

Segunda categoría:

  
Poldark Saravia Gonzales  
ABOGADO  
C.A.L. N° 51530

Firma del evaluador  
DNI:



## EVALUACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Guía de Entrevista de la tesis "**Funcionamiento de Ipress privadas de Cajamarca y la responsabilidad administrativa de la Dirección de Servicios de Salud**"

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente: aportando al quehacer jurídico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez.

<b>Nombre del juez.:</b>	Giusseppe Paul Morales Cauti
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )      Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )      Social ( ) Educativa (X)      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Metodología de la investigación
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Privada del Norte Universidad Norbert Wiener
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	Mas de 5 años (X) 22 años en docencia universitaria.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre:</b>	GUIA DE ENTREVISTA
<b>Autoras:</b>	AGAPITO CHUMPITAZ MAXIMA HERMELINDA NUÑEZ BECERRA ADITA
<b>Procedencia:</b>	NO APLICA
<b>Administración:</b>	NO APLICA
<b>Tiempo de aplicación:</b>	NO APLICA
<b>Ámbito de aplicación:</b>	CHOTA, CAJAMARCA



**4. Soporte teórico**  
(describir en función al modelo teórico)

Escala / AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
No Aplica	No Aplica	No Aplica

**5. Presentación de instrucciones para el juez.:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Guía de Entrevista elaborado por Agapito Chumpitaz Máxima Hermelinda y Núñez Becerra Adita, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel (X)	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la categoría o sub categoría.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/ lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se esta midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel) (X)	El ítem se encuentra esta relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel (X)	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

ítems según corresponda.



### 3. Triangulación de resultados

OBJETIVO GENERAL:	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	SIMILITUDES	DIFERENCIAS
Analizar las responsabilidades administrativas de la dirección de servicios en el funcionamiento de Ipress privadas en Cajamarca					
1. Diga usted: ¿Tiene conocimiento de las responsabilidades administrativas que tienen la dirección de servicios de salud en el funcionamiento de las Ipress Privadas en su localidad? ¿Qué opina usted al respecto?	No conoce la responsabilidad de las Ipress, pero si es necesario realizar una supervisión para mejorar la calidad de atención para la población,	No conoce la responsabilidad de las Ipress, pero si es necesario realizar una supervisión para mejorar la calidad de atención para la población,	Tomó conocimiento de las responsabilidades administrativas que tienen la dirección de servicios de salud en el funcionamiento de las IPRESS Privadas, a raíz de la muerte de su padre, ante ello, opina que estas responsabilidades administrativas son "Ley muerta", puesto que nunca hacen nada para prevenir a los usuarios del pésimo servicio en que se atiende a las personas	Respecto a ello, se determinó que los entrevistados 1, 2 y 3, coinciden en que las responsabilidades administrativas que tienen la dirección de servicios de salud en el funcionamiento de las Ipress son escasas o nulas, su conocimiento se da por medio de un hecho o acontecimiento fortuito.	Ninguna.
2. Señale usted: ¿Tiene conocimiento que la dirección de servicios de salud tiene la facultad de supervisar a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Cajamarca? ¿Qué opina usted al respecto?	No existe una supervisión a las clínicas particulares.	Si tiene conocimiento, pero falta un mayor seguimiento y control a los servicios que prestan	Si tiene conocimiento y es por esa razón que a través de la DISA CHOTA (Libro de reclamaciones) solicitó la intervención de una auditoría a IPRESS "BIOMEDIC. Inclusive a ello, las funcionarias que trabajan en la DISA Chota son conscientes de que en ninguna clínica de Chota se reúne las condiciones para catalogarse como "Clínica" y la Dirección de Servicios de Salud no hace nada por frenar el aumento de éstas.	Los entrevistados 1, 2 y 3 manifestaron que existe una falta de supervisión, fiscalización, control y seguimiento respecto a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Cajamarca, la consecuencia de ello provoca una escasa atención a los pobladores regionales del sector, además de una ineficaz atención, y, pese a que las autoridades han tomado conocimiento a esta problemática no existe movimiento alguno que disipe este conflicto	Ninguna.
3. Considerando que, la dirección de servicios de salud tiene como finalidad	La dirección no está realizando una labor oportuna, ya que hasta	No, y además en zonas como donde reside las supervisiones y	La Dirección de Servicios de Salud no protege la integridad de la salud de las personas y además no está	Los entrevistados 1, 2 y 3, evidenciaron una disconformidad respecto a las	Ninguna.

<p>proteger la integridad de la salud de cada persona: ¿Usted cree que esta dirección ha estado realizando sus labores correspondientes de forma eficaz? Explique</p>	<p>la actualidad las clínicas siguen brindando una atención sin probar las condiciones necesarias para su funcionamiento</p>	<p>seguimiento que realizan no se dan de una manera adecuada;</p>	<p>realizando sus labores correspondientes de forma eficaz. Un ejemplo muy claro es el siguiente, en mes de febrero de 2023 realizó una denuncia contra la IPRESS "BIOMEDIC" de propiedad del actual alcalde de Chota, la Dirección de Servicios de Salud, realizó una auditoria a IPRESS "BIOMEDIC", en donde en casi todos los rubros de evaluación sacó 00%, además no contaba con licencia de funcionamiento y otras deficiencias a nivel de equipamiento, de infraestructura, de materiales y personal.</p>	<p>labores que ejercen las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Cajamarca, ya que su labor más allá de ser eficaz resulta ser perjudicial para la salud de los pobladores</p>	
<p><b>CONCLUSIÓN OBJETIVO GENERAL</b></p>	<p>La dirección de servicios de salud no está realizando de manera adecuada el rol frente a las Ipress privadas en Cajamarca.</p>				
<p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO 1:</b> Conocer cuál es el alcance e importancia del procedimiento de fiscalización de la dirección de servicio de salud y como afecta la calidad del servicio de salud en las Ipress Privada en Cajamarca.</p>	<p><b>ENTREVISTADO 1</b></p>	<p><b>ENTREVISTADO 2</b></p>	<p><b>ENTREVISTADO 3</b></p>	<p><b>SIMILITUDES</b></p>	<p><b>DIFERENCIAS</b></p>
<p>1. De acuerdo con su experiencia personal, señale: ¿Usted se ha atendido en alguna IPRESS privada? Si la respuesta es sí, indicar: ¿Usted tiene conocimiento de que la dirección de servicios de salud ha fiscalizado la IPRESS donde ha sido atendido? Si la respuesta es</p>	<p>La dirección de servicio de salud no cumple con fiscalizar o poner en conocimiento que existe un comité a través de la DISA que sirva para hacer el trámite correspondiente</p>	<p>Si ha sido atendida en una IPRESS privada, pero no tiene conocimiento si dicha institución ha sido fiscalizada, sin embargo, sí tiene conocimiento de que fiscalizan, pero no lo hacen de la manera correcta</p>	<p>No se atendió el de manera personal, pero tiene una mala experiencia frente a lo sucedido con su padre, quien por una negligencia médica falleció el trece de febrero del dos mil veintitrés, además, entiende que esta dirección sólo fiscaliza si la afectada denuncia, en otros casos desconoce.</p>	<p>Los entrevistados 1, 2 y 3 existe un desconocimiento parcial respecto a la fiscalización oportuna que se realizan a las Ipress donde en su momento fueron atendidos. Los entrevistados 2 y 3 han manifestado que si bien han recibido una atención directa o indirecta ambos coinciden en</p>	<p>Ninguna</p>

no, indicar: ¿Usted tiene conocimiento si la dirección regional de salud cumple con fiscalizar a las IPRESS?				que la negligencia es un factor crucial en estas entidades	
2. Señale Usted: ¿Considera que la infraestructura de la IPRESS en la cual fue atendido cumplía con los parámetros mínimos que debe prestar una entidad de salud? ¿Cuál es su opinión frente a ello?	No cumplen con los parámetros para ser considerados entidades de salud, sin embargo, uno por necesidad tiene que acudir en busca de una atención médica	Sí y que, además, es una clínica nueva la cual se nota que está bien implementada.	No, además que este habría obtenido un 0% en la auditoria que realizo la Dirección Regional de Salud.	Los entrevistados 1 y 3 coinciden en que la infraestructura no es óptima para brindar un servicio de salud a los pobladores de la comunidad	La entrevistada 2 considera que en base a su experiencia sí se contaría con una implementación adecuada.
3. Considerando que, a consecuencia del mal funcionamiento de las IPRESS privadas a la cual estuvo expuesto: ¿Cuál fue la respuesta que recibió por parte de la entidad de salud cuando tuvo conocimiento del mal funcionamiento de está en prestar servicios de salud?	No recibió ninguna respuesta por parte de la entidad a pesar de tener una complicación durante sus intervenciones	No obtuvo una respuesta ni una atención necesaria.	Solamente habría recibido el informe de las pésimas condiciones de la clínica Biomédic.	Los entrevistados 1 y 2 coincidieron en la falta de respuesta ante su petición por el mal funcionamiento de la entidad, por su parte	El entrevistado 3 agregó que, si bien obtuvo una respuesta esta habría sido ineficaz debido a sus pésimas condiciones.
<b>CONCLUSIÓN OBJETIVO ESPECÍFICO 1</b>	La fiscalización constituye un mecanismo para salvaguardar y proteger el derecho a la salud efectiva de los usuarios, es necesaria la supervisión de los prestadores de servicios de salud para inspeccionar y revisar que todo esto en orden y que se cumplan todos los requisitos legales.				
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2:</b> Establecer de qué manera influye el procedimiento administrativo sancionador implementado por la dirección de servicio de salud en la prestación de servicios a cargo de las	<b>ENTREVISTADO 1</b>	<b>ENTREVISTADO 2</b>	<b>ENTREVISTADO 3</b>	<b>SIMILITUDES</b>	<b>DIFERENCIAS</b>

Ipress Privadas en Cajamarca.					
1. Diga usted: ¿Tiene conocimiento de que algunas IPRESS privadas prestan servicios de salud en Cajamarca sin contar con los instrumentos, herramientas o permisos necesarios y preestablecidos para realizar ciertas operaciones o tratamientos de salud?	Sí hay muchas clínicas y consultorios particulares, en tanto sí tiene conocimiento de las IPRESS privadas que prestan servicios de salud en Cajamarca.	Si tiene conocimiento de que algunas IPRESS privadas brindan atención sin las herramientas o permisos necesarios	tiene conocimiento de que todas las IPRESS privadas prestan servicios de salud en Cajamarca, ello según referencias de funcionarias de la DISA Chota	Los entrevistados 1, 2, y 3 concordaron mantienen un conocimiento vigente sobre la existencia de las IPRESS privadas como prestadoras de servicio de Salud en Cajamarca.	Ninguna
2. Mencione usted: ¿Conoce algunas IPRESS privadas en Cajamarca que estén funcionando pese a haber tenido sanciones por parte de la dirección de servicio de salud por un mal funcionamiento, denuncia u otra índole?	Sí conoce de clínicas que sigan funcionando pese a su mal funcionamiento y en su momento su mal funcionamiento, ya que sólo cambian de lugar y continúan en funcionamiento.	No tiene conocimiento de que ya hayan sido sancionadas por parte de la entidad correspondiente,	No tiene conocimiento de que ya hayan sido sancionadas por parte de la entidad correspondiente	Los entrevistados 1 y 3, concordaron en que a la actualidad sí conocen de IPRESS privadas que se mantengan en funcionamiento pese a que hayan tenido sanciones por su mal funcionamiento	La entrevistada 2, ella no tiene conocimiento sobre dichas IPRESS que se mantienen en funcionamiento pese a las sanciones por su mal funcionamiento.
3. Señale usted: ¿Tiene conocimientos de IPRESS privadas que estén en pésimas condiciones tengan reclamos de usuarios o personas cerca de su entorno? Si es de su experiencia propia: ¿Podría narrar lo sucedido?	Conoce de mal procedimiento quirúrgico y complicaciones en cuanto a la atención de las IPRESS privadas	Mayormente las experiencias en las IPRESS privadas que ha tenido o las personas de su entorno hayan tenido, son respecto al trato que recibieron por parte del	En Chota "Biomedic" las condiciones en que atendían a sus pacientes son deplorables. Las personas se quejan, pero no denuncian, en el caso suyo sólo porque hizo la denuncia a la Dirección Regional de Salud que actuó; en otros casos los propietarios de estas "Clínicas"	Los entrevistados 1 y 3, sí expresan conocimiento de que las IPRESS privadas hayan generado una mala atención en tanto a su procedimiento de salud	La entrevistada 2 sólo expresa que por experiencia propia o ajena sólo ha tenido un

		personal encargado de tramitar las consultas	negocian con los familiares de los afectados para que estos no presenten las denuncias correspondientes		maltrato de atención como pacientes.
4. Desde su perspectiva personal, señale usted: ¿Conoce que existe un procedimiento administrativo sancionador para las IPRESS que no cuentan con los requisitos mínimos para su funcionamiento? ¿Cómo cree que esto influye en la eficacia de las IPRESS?	Esta observa que no hay clínicas que se hayan cerrado por su mal funcionamiento, siguen funcionando normal sólo han cambiado de local.	Tiene conocimiento de procedimientos administrativos, pero también conoce que dichos procesos muchas veces no se cumplen. Influye bastante en la eficacia de las IPRESS porque con eso no se avanza, al contrario de eso se avalan para ofrecer un buen servicio	Tiene entendido que el procedimiento sancionador es cerrar la Clínica, pero como estos médicos son negociantes abren otra con una nueva razón social	Los entrevistados 1,2, y 3 acordaron que sí existe un procedimiento administrativo sancionador para las IPRESS que no cuentan con requisitos mínimos para su funcionamiento.	Ninguna.
<b>CONCLUSIÓN OBJETIVO ESPECÍFICO 2</b>	La ineficacia del procedimiento administrativo sancionador de la Dirección del Servicio de Salud tiene una deficiente influencia directa en los servicios de salud que prestan las IPRESS de la ciudad de Cajamarca				

#### 4. Autorización de publicación en Repositorio Institucional

Nosotras, AGAPITO CHUMPITAZ, MÁXIMA HERMELINDA, NUÑEZ BECERRA, ADITA identificadas con DNI N° 10492526, 27416323 (respectivamente), estudiantes de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, autorizamos la divulgación y comunicación pública de nuestra Tesis titulada: "Funcionamiento de Ipress Privadas en Cajamarca y la Responsabilidad Administrativa de la Dirección de Servicios de Salud", en el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Lima, 27 de noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
AGAPITO CHUMPITAZ, MÁXIMA HERMELINDA DNI :10492526 Orcid:0000-0003-0720-9117	
NUÑEZ BECERRA ADITA DNI: 27416323 Orcid:0000-0002-7925-5094	



## 5. Entrevistas

### GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigido a pacientes y usuarios de las instituciones prestadoras de servicio de Cajamarca

**Título: Funcionamiento de Ipress Privadas de Cajamarca y la Responsabilidad Administrativa de la Dirección de servicios de Salud**

**Entrevistado/a: Humbelina Vasquez Delgado**

**Entrevistador/a: Adita Nuñez Becerra**

**Grado Académico: Secundaria completa**

**Lugar de Residencia: CHOTA - Cajamarca**

**Fecha: 27/10/2023**

---

#### PREMISA

La responsabilidad administrativa que tiene la dirección de servicios de salud de Cajamarca representa en parte un medio de control para fiscalizar a las instituciones prestadoras de servicio privadas de la ciudad mencionada, en ese sentido tenemos que, ello nace a partir de la protección la protección que le debe el estado peruano en cuanto a tener una salud de calidad y acceso a la salud a los ciudadanos y con la finalidad de que se le otorgue servicios de salud idóneos. No obstante, el estado al no abastecerse para prestar salud pública a todos permite que este llegue de forma particular dentro de las posibilidades y capacidades de las personas, todo ello bajo la dirección y supervisión del MINSA con SUSALUD, a fin de verificar que todas las IPRESS cumplan con una prestación de servicios eficaces.

#### OBJETIVO GENERAL

**Analizar las responsabilidades administrativas de la dirección de servicios de salud en el funcionamiento de Ipress privadas en Cajamarca.**

- 1. Diga usted: ¿ Tiene conocimiento de las responsabilidades administrativas que tienen la dirección de servicios de salud en el funcionamiento de las Ipress Privadas en su localidad? ¿Qué opina usted al respecto?**

No conozco la responsabilidad de las Ipress, pero si es necesario realizar una supervisión para mejorar la calidad de atención para la población.

- 2. Señale usted: ¿ Tiene conocimiento que la dirección de servicios de salud tiene la facultad de supervisar a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Cajamarca? ¿Qué opina usted al respecto?**

No existe una supervisión a las clínicas particulares.

3. **Considerando que, la dirección de servicios de salud tiene como finalidad proteger la integridad de la salud de cada persona: ¿Usted cree que esta dirección ha estado realizando sus labores correspondientes de forma eficaz? Explique**

No lo está realizando, porque las clínicas siguen funcionando sin prestar las condiciones necesarias.

#### OBJETIVO ESPECIFICO 1

Conocer cuál es el alcance e importancia del procedimiento de fiscalización de la dirección de servicio de salud y como afecta la calidad del servicio de salud en las Ipress Privada en Cajamarca.

1. **De acuerdo con su experiencia personal, señale: ¿Usted se ha atendido en alguna IPRESS privada? Si la respuesta es sí, indicar: ¿Usted tiene conocimiento de que la dirección de servicios de salud ha fiscalizado la IPRESS donde ha sido atendido? Si la respuesta es no, indicar: ¿Usted tiene conocimiento si la dirección regional de salud cumple con fiscalizar a las IPRESS?**

No cumplen con fiscalizar o poner en conocimiento que exista un comité a través de DISA que sirva para hacer el tramite correspondiente.

2. **Señale Usted: ¿Considera que la infraestructura de la IPRESS en la cual fue atendido cumplía con los parámetros mínimos que debe prestar una entidad de salud? ¿Cuál es su opinión frente a ell**

No cumplen con los parámetros solo que uno acude por necesidad

3. **Considerando que, a consecuencia del mal funcionamiento de las IPRESS privadas a la cual estuvo expuesto: ¿Cuál fue la respuesta que recibió por parte de la entidad de salud cuando tuvo conocimiento del mal funcionamiento de está en prestar servicios de salud?**

No recibí ninguna respuesta a pesar de tener complicaciones durante la intervención.

#### OBJETIVO ESPECIFICO 2

Establecer de qué manera influye el procedimiento administrativo sancionador implementado por la dirección de servicio de salud en la prestación de servicios a cargo de las Ipress Privadas en Cajamarca.

1. **Diga usted: ¿ Tiene conocimiento de que algunas IPRESS privadas prestan servicios de salud en Cajamarca sin contar con los instrumentos, herramientas o permisos necesarios y preestablecidos para realizar ciertas operaciones o tratamientos de salud?**

Si hay muchas clínicas y consultorios particulares

2. **Mencione usted: ¿Conoce algunas IPRESS privadas en Cajamarca que estén funcionando pese de haber tenido sanciones por parte de la dirección de servicio de salud por un mal funcionamiento, denuncia u otra índole?**

Si conozco. Hay clínicas que solo cambiaron de lugar y siguen funcionando.

3. **Señale usted: ¿Tiene conocimientos de IPRESS privadas que estén en pésimas condiciones tengan reclamos de usuarios o personas cerca de su entorno? Si es de su experiencia propia: ¿Podría narrar lo sucedido?**

Mal procedimiento quirúrgico y complicaciones.

4. **Desde su perspectiva personal, señale usted: ¿Conoce que existe un procedimiento administrativo sancionador para las IPRESS que no cuentan con los requisitos mínimos para su funcionamiento? ¿Cómo cree que esto influye en la eficacia de las IPRESS?**

Veo que no hay clínicas que hayan cerrado por su mal funcionamiento, siguen funcionando normal, solo han cambiado de local



---

**FIRMA**

**Lugar y Fecha: Chota 27 de octubre de 2023**

## GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigido a pacientes y usuarios de las instituciones prestadoras de servicio de Cajamarca

**Título: Funcionamiento de Ipress Privadas de Cajamarca y la Responsabilidad Administrativa de la Dirección de servicios de Salud**

**Entrevistado/a:** Cinthia del Carmen Silva Estela

**Entrevistador/a:** Adita Nuñez Becerra

**Grado Académico:** Bachiller en Contabilidad

**Lugar de Residencia:** Chota

**Fecha:** 27/10/2023

---

### PREMISA

La responsabilidad administrativa que tiene la dirección de servicios de salud de Cajamarca representa en parte un medio de control para fiscalizar a las instituciones prestadoras de servicio privadas de la ciudad mencionada, en ese sentido tenemos que, ello nace a partir de la protección la protección que le debe el estado peruano en cuanto a tener una salud de calidad y acceso a la salud a los ciudadanos y con la finalidad de que se le otorgue servicios de salud idóneos. No obstante, el estado al no abastecerse para prestar salud pública a todos permite que este llegue de forma particular dentro de las posibilidades y capacidades de las personas, todo ello bajo la dirección y supervisión del MINSA con SUSALUD, a fin de verificar que todas las IPRESS cumplan con una prestación de servicios eficaces.

### OBJETIVO GENERAL

**Analizar las responsabilidades administrativas de la dirección de servicios de salud en el funcionamiento de Ipress privadas en Cajamarca.**

- 1. Diga usted: ¿Tiene conocimiento de las responsabilidades administrativas que tienen la dirección de servicios de salud en el funcionamiento de las Ipress Privadas en su localidad? ¿Qué opina usted al respecto?**

Si tengo conocimiento, pero falta mayor difusión sobre sus responsabilidades

- 2. Señale usted: ¿Tiene conocimiento que la dirección de servicios de salud tiene la facultad de supervisar a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Cajamarca? ¿Qué opina usted al respecto?**

Si tengo conocimiento, pero falta un mayor seguimiento y control a los servicios que prestan.

3. Considerando que, la dirección de servicios de salud tiene como finalidad proteger la integridad de la salud de cada persona: ¿Usted cree que esta dirección ha estado realizando sus labores correspondientes de forma eficaz? Explique

No, creo que en zonas como esta las supervisiones y seguimiento que realizan no son de la mejor manera.

### OBJETIVO ESPECIFICO 1

Conocer cuál es el alcance e importancia del procedimiento de fiscalización de la dirección de servicio de salud y como afecta la calidad del servicio de salud en las Ipress Privada en Cajamarca.

1. De acuerdo con su experiencia personal, señale: ¿Usted se ha atendido en alguna IPRESS privada? Si la respuesta es sí, indicar: ¿Usted tiene conocimiento de que la dirección de servicios de salud ha fiscalizado la IPRESS donde ha sido atendido? Si la respuesta es no, indicar: ¿Usted tiene conocimiento si la dirección regional de salud cumple con fiscalizar a las IPRESS?

Si he sido atendida en una IPRESS privada, pero no tengo conocimiento si dicha institución ha sido fiscalizada. Tengo conocimiento de que, si fiscalizan, pero no lo hacen de la manera correcta.

2. Señale Usted: ¿Considera que la infraestructura de la IPRESS en la cual fue atendido cumplía con los parámetros mínimos que debe prestar una entidad de salud? ¿Cuál es su opinión frente a ello?

Si, es una clínica nueva la cual se nota que está bien implementada.

3. Considerando que, a consecuencia del mal funcionamiento de las IPRESS privadas a la cual estuvo expuesto: ¿Cuál fue la respuesta que recibió por parte de la entidad de salud cuando tuvo conocimiento del mal funcionamiento de está en prestar servicios de salud?

No tuve la respuesta ni la atención necesaria

### OBJETIVO ESPECIFICO 2

Establecer de qué manera influye el procedimiento administrativo sancionador implementado por la dirección de servicio de salud en la prestación de servicios a cargo de las Ipress Privadas en Cajamarca.

1. Diga usted: ¿Tiene conocimiento de que algunas IPRESS privadas prestan servicios de salud en Cajamarca sin contar con los instrumentos, herramientas o permisos necesarios y preestablecidos para realizar ciertas operaciones o tratamientos de salud?

Si tengo conocimiento de que algunas IPRESS privadas brindan atención sin las herramientas o permisos necesarios.

2. Mencione usted: ¿Conoce algunas IPRESS privadas en Cajamarca que estén funcionando pese de haber tenido sanciones por parte de la dirección de servicio de salud por un mal funcionamiento, denuncia u otra índole?

No tengo conocimiento que ya hayan sido sancionadas por parte de la entidad correspondiente

3. Señale usted: ¿Tiene conocimientos de IPRESS privadas que estén en pésimas condiciones tengan reclamos de usuarios o personas cerca de su entorno? Si es de su experiencia propia: ¿Podría narrar lo sucedido?

Mayormente las experiencias en las IPRESS privadas que he tenido o han tenido personas de mi entorno son respecto al trato que recibimos por parte del personal encargado de tramitar las consultas.

4. Desde su perspectiva personal, señale usted: ¿Conoce que existe un procedimiento administrativo sancionador para las IPRESS que no cuentan con los requisitos mínimos para su funcionamiento? ¿Cómo cree que esto influye en la eficacia de las IPRESS?

Se que existen procedimientos administrativos, pero también sé que dichos procesos muchas veces no se cumplen. Influye bastante en la eficacia de las IPRESS porque con eso no se avanza, al contrario de eso se avalan para ofrecer un buen servicio.



---

FIRMA

Lugar y Fecha: Chota. 27 de octubre del 2023

## GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigido a pacientes y usuarios de las instituciones prestadoras de servicio de Cajamarca

**Título: Funcionamiento de Ipress Privadas de Cajamarca y la Responsabilidad Administrativa de la Dirección de servicios de Salud**

Entrevistado/a: JORGE IVAN HERRERA DÍAZ

Entrevistador/a:

Grado Académico: SUPERIOR UNIVERSITARIO

Lugar de Residencia: CHOTA

Fecha: 27/10/2023

---

### PREMISA

La responsabilidad administrativa que tiene la dirección de servicios de salud de Cajamarca representa en parte un medio de control para fiscalizar a las instituciones prestadoras de servicio privadas de la ciudad mencionada, en ese sentido tenemos que, ello nace a partir de la protección la protección que le debe el estado peruano en cuanto a tener una salud de calidad y acceso a la salud a los ciudadanos y con la finalidad de que se le otorgue servicios de salud idóneos. No obstante, el estado al no abastecerse para prestar salud pública a todos permite que este llegue de forma particular dentro de las posibilidades y capacidades de las personas, todo ello bajo la dirección y supervisión del MINSA con SUSALUD, a fin de verificar que todas las IPRESS cumplan con una prestación de servicios eficaces.

### OBJETIVO GENERAL

**Analizar las responsabilidades administrativas de la dirección de servicios de salud en el funcionamiento de Ipress privadas en Cajamarca.**

1. Diga usted: ¿Tiene conocimiento de las responsabilidades administrativas que tienen la dirección de servicios de salud en el funcionamiento de las Ipress Privadas en su localidad? ¿Qué opina usted al respecto?

A raíz de muerte de mi padre, tuve conocimiento de las responsabilidades administrativas que tienen la dirección de servicios de salud en el funcionamiento de las IPRESS Privadas. Opino que estas responsabilidades

administrativas es Ley muerta, puesto que nunca hacen nada para prevenir a los usuarios del pésimo servicio en que se atiende a las personas.

2. Señale usted: ¿Tiene conocimiento que la dirección de servicios de salud tiene la facultad de supervisar a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Cajamarca? ¿Qué opina usted al respecto?

Por supuesto, por esta razón es que a través de la DISA CHOTA (Libro de reclamaciones) solicite la intervención de una auditoria a IPRESS "BIOMEDIC. Es más, las funcionarias que trabajan en la DISA Chota saben que ninguna clínica de Chota reúne condiciones de "Clínica" y la Dirección de Servicios de Salud no hace nada por frenar el aumento de éstas.

3. Considerando que, la dirección de servicios de salud tiene como finalidad proteger la integridad de la salud de cada persona: ¿Usted cree que esta dirección ha estado realizando sus labores correspondientes de forma eficaz? Explique

La Dirección de Servicios de Salud en mi opinión no protege la integridad de la salud de las personas y además no está realizando sus labores correspondientes de forma eficaz. Un ejemplo muy claro es el siguiente, en mes de febrero de 2023 realicé una denuncia contra la IPRESS "BIOMEDIC" de propiedad del actual alcalde de Chota, la Dirección de Servicios de Salud, realizó una auditoria a IPRESS "BIOMEDIC", en donde en casi todos los rubros de evaluación sacó 00%, además no contaba con licencia de funcionamiento y otras deficiencias a nivel de equipamiento, de infraestructura, de materiales y personal. Sin embargo, estos médicos que trafican con la salud de las personas al haberlos cerrado su clínica, hace unos días, han abierto otra IPRESS con mucha publicidad en los medios de comunicación y con presencia de autoridades de Chota (Fiscalía, Policías, Autoridades municipales) ... Por esto me pregunto ¿cuál es la Finalidad de la Dirección de Servicios de Salud? Proteger a las personas o hacerse de la vista gorda, ante la proliferación de clínicas Clandestinas en la ciudad de Chota.

#### OBJETIVO ESPECIFICO 1

Conocer cuál es el alcance e importancia del procedimiento de fiscalización de la dirección de servicio de salud y como afecta la calidad del servicio de salud en las Ipress Privada en Cajamarca.

1. De acuerdo con su experiencia personal, señale: ¿Usted se ha atendido en alguna IPRESS privada? Si la respuesta es sí, indicar: ¿Usted tiene



conocimiento de que la dirección de servicios de salud ha fiscalizado la IPRESS donde ha sido atendido? Si la respuesta es no, indicar: ¿Usted tiene conocimiento si la dirección regional de salud cumple con fiscalizar a las IPRESS?

Yo no me atendido, pero tengo la mala experiencia de mi padre, quien por una negligencia médica falleció el 13/02/2023. Solo fiscalizan si la afectada denuncia, en otros casos desconozco.

2. Señale Usted: ¿Considera que la infraestructura de la IPRESS en la cual fue atendido cumplía con los parámetros mínimos que debe prestar una entidad de salud? ¿Cuál es su opinión frente a ello?

No, saco 0% en la auditoria que realizo la Dirección Regional de Salud

3. Considerando que, a consecuencia del mal funcionamiento de las IPRESS privadas a la cual estuvo expuesto: ¿Cuál fue la respuesta que recibió por parte de la entidad de salud cuando tuvo conocimiento del mal funcionamiento de está en prestar servicios de salud?

Solamente el informe de las pésimas condiciones de la clínica Biomedic

## OBJETIVO ESPECIFICO 2

Establecer de qué manera influye el procedimiento administrativo sancionador implementado por la dirección de servicio de salud en la prestación de servicios a cargo de las Ipress Privadas en Cajamarca.

1. Diga usted: ¿Tiene conocimiento de que algunas IPRESS privadas prestan servicios de salud en Cajamarca sin contar con los instrumentos, herramientas o permisos necesarios y preestablecidos para realizar ciertas operaciones o tratamientos de salud?

Todas, Según referencias de funcionarias de la DISA Chota

2. Mencione usted: ¿Conoce algunas IPRESS privadas en Cajamarca que estén funcionando pese de haber tenido sanciones por parte de la dirección de servicio de salud por un mal funcionamiento, denuncia u otra índole?

Ipress Biomédic ahora con nueva razón social

3. Señale usted: ¿Tiene conocimientos de IPRESS privadas que estén en pésimas condiciones tengan reclamos de usuarios o personas cerca de su entorno? Si es de su experiencia propia: ¿Podría narrar lo sucedido?

En Chota Biomedic las condiciones en atendía a sus pacientes son deplorables. Las personas se quejan, pero no denuncian, en mi caso solo por que hice la denuncia la Dirección Regional de Salud actuó; en otros casos los propietarios de estas "Clínicas" negocian con los familiares de los afectados para que no presenten las denuncias correspondientes.

4. Desde su perspectiva personal, señale usted: ¿Conoce que existe un procedimiento administrativo sancionador para las IPRESS que no cuentan con los requisitos mínimos para su funcionamiento? ¿Cómo cree que esto influye en la eficacia de las IPRESS?

Tengo entendido que el procedimiento sancionador es cerrar la Clínica, pero como estos médicos son negociantes abren otra con una nueva razón social.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned above a solid horizontal line.

**FIRMA**

**Lugar y Fecha: Chota 27 de octubre de 2023**

## 6. Guías de análisis documental



### GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL APLICADA A LA DOCTRINA

**TÍTULO:** Funcionamiento de Ipress Privadas en Cajamarca y la Responsabilidad Administrativa de la Dirección de servicios de Salud

**OBJETIVO GENERAL:** Analizar las responsabilidades administrativas de la dirección de servicios en el funcionamiento de Ipress privadas en Cajamarca.

**Autores:** Agapito Chumpitaz, Máxima Hermelinda y Núñez Becerra, Adita.

**Fecha:** 30 de octubre 2023.

<b>Fuente Documental:</b>	Protección de derechos en salud en el Perú: Experiencias desde el rol fiscalizador de la Superintendencia Nacional de Salud.
<b>Contenido de la fuente a analizar:</b>	(...) La Superintendencia Nacional de Salud, que se creó en 2013 como institución pública independiente con la misión de promover, defender y fomentar la salud como derecho fundamental; también se le otorgó la autoridad de tomar medidas proactivas para defender los derechos de los usuarios de los servicios de salud en el sistema sanitario peruano(...).
<b>Análisis del contenido:</b>	SUSALUD está facultada para contar con órganos desconcentrados con competencias a nivel nacional; quedando bajo su ámbito todas las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de IPRESS (UGIPRESS), se le otorga potestad administrativa sancionadora. a fin de promover, proteger y defender los derechos de las personas a acceder a los servicios de salud.
<b>Conclusión:</b>	Las responsabilidades que se pueden generar ante una posible afectación al derecho a la salud son diversas pues estas se relacionan con el bien jurídico protegido

## GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL APLICADA A LA DOCTRINA

**TÍTULO:** Funcionamiento de Ipress Privadas en Cajamarca y la Responsabilidad Administrativa de la Dirección de servicios de Salud

**OBJETIVO ESPECÍFICO 1:** Conocer cuál es el alcance e importancia del procedimiento de fiscalización de la dirección de servicio de salud y como afecta la calidad del servicio de salud en las Ipress Privada en Cajamarca.

**Autores:** Agapito Chumpitaz, Máxima Hermelinda y Núñez Becerra, Adita.

**Fecha:** 30 de octubre 2023.

<b>Fuente Documental:</b>	Protección de derechos en salud en el Perú: Experiencias desde el rol fiscalizador de la Superintendencia Nacional de Salud.
<b>Contenido de la fuente a analizar:</b>	(.....) la superintendencia de salud es la encargada de crear directrices que rijan las interacciones entre financiadores, proveedores y usuarios, estas tienen la tarea de supervisar y regular el sector salud. (.....).
<b>Análisis del contenido:</b>	La Superintendencia Nacional de Salud a través de supervisiones de campo y de seguimiento, monitoreo de información y vigilancia orientadas a asegurar el cumplimiento de la normativa relacionada con las plataformas de atención de salud, ejerce la función de fiscalización y sanción de las acciones que puedan afectar a los usuarios de las Instituciones Aseguradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS);
<b>Conclusión:</b>	El rol de fiscalización de SUSALUD se realiza por medio de canales de escucha de los argumentos de los clientes y usuarios de los servicios de salud sobre las actividades de IPRESS o IAFAS que puedan tener un impacto sobre ellos

## GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL APLICADA A LA DOCTRINA

<b>TÍTULO:</b> Funcionamiento de Ipress Privadas en Cajamarca y la Responsabilidad Administrativa de la Dirección de servicios de Salud
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2:</b> Establecer de qué manera influye el procedimiento administrativo sancionador implementado por la dirección de servicio de salud en la prestación de servicios a cargo de las Ipress Privadas en Cajamarca.

**Autores:** Agapito Chumpitaz, Máxima Hermelinda y Núñez Becerra, Adita.

**Fecha:** 30 de octubre 2023.

<b>Fuente Documental:</b>	Promoción de los derechos en salud en Perú: una aproximación desde la perspectiva de acción de la Superintendencia Nacional de Salud.
<b>Contenido de la fuente a analizar:</b>	(...) cualquier acción u omisión que comprometa el derecho a la salud de las personas, su cobertura de aseguramiento o los requisitos de disponibilidad, aceptabilidad, oportunidad, calidad y accesibilidad de la atención en salud puede ser sancionada por SUSALUD.
<b>Análisis del contenido:</b>	Entre enero de 2015 y abril de 2016, se sugirieron 401 procedimientos administrativos sancionadores; de ellos, solo 123 necesitaron pasar por una evaluación inicial; es decir, que se ha detectado el problema y actualmente se encuentra en proceso de recopilación de la documentación sustentatoria debido a la exigencia de reforzar los elementos de prueba para la incoación, otros 87 están en proceso de corrección, enviados a las unidades que crearon los ítems de las pruebas para su complementación, ya que es necesario mejorarlos antes de iniciar el PAS.
<b>Conclusión:</b>	En cuanto al tipo de PAS, SUSALUD detectó y supervisó el 64,3% de los PAS puros, en este tipo de procesos, SUSALUD y los administrados IAFAS o IPRESS conducirán el procedimiento y, consecuentemente, emitirá la sanción.