



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD CPA.

TÍTULO

LA CUENTA CONTABLE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y SU EFECTO EN EL
PRESUPUESTO DEL HOSPITAL PEDIÁTRICO ALFONSO VILLAGÓMEZ ROMÁN,
PERÍODO 2020

AUTORA

María Isabel Cisneros Haro

TUTORA

Ing. Verónica Álvaro Mgs

RIOBAMBA – ECUADOR

AÑO 2021

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO



Proyecto de investigación titulado “La cuenta contable prestación de servicios y su efecto en el presupuesto del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román, período 2020”, presentado por María Isabel Cisneros Haro dirigido por la Ing. Verónica Álvaro Mgs.

Una vez presentada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito, en el cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas remite la presente para uso y custodio en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas.

Para constancia de lo expuesto firman:

Ing. Verónica Álvaro Mgs
TUTOR



Firmado electrónicamente por:
VERONICA
PAULINA ALVARO
ZURITA

FIRMA

NOTA

Ing. Lorena López Mgs
MIEMBRO TRIBUNAL



Firmado electrónicamente por:
ALEXANDRA
LORENA LOPEZ
NARANJO

FIRMA

NOTA

Ing. Jorge Luis Pérez Mgs
MIEMBRO TRIBUNAL

JORGE LUIS PEREZ GARCIA
Firmado digitalmente por
JORGE LUIS PEREZ GARCIA
Fecha: 2022.01.26
11:07:26 -05'00'

FIRMA

NOTA

CALIFICACIÓN 10 (SOBRE 10)

INFORME DEL TUTOR

En calidad de tutora del proyecto de investigación titulado “La Cuenta Contable Prestación de Servicios y su efecto en el presupuesto del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román, período 2020”, luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborado por la Sra. María Isabel Cisneros Haro, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con todos los requisitos exigidos para que pueda ser expuesto en público, luego de ser evaluado por el tribunal designado por la comisión.

Riobamba, 07 de enero del 2022



Firmado electrónicamente por:
VERONICA
PAULINA ALVARO
ZURITA

Ing. Verónica Álvaro Mgs

TUTOR

DERECHOS DE AUTOR

“La responsabilidad del presente proyecto de investigación corresponde únicamente a: María Isabel Cisneros Haro y la Ing. Verónica Álvaro Mgs, y el patrimonio intelectual pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo”



Digitado electrónicamente por:
**MARIA ISABEL
CISNEROS HARO**

María Isabel Cisneros Haro

C.I. 0604561150

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios por la oportunidad de vida y a todas las mujeres trabajadoras, que sin contar con un título profesional que abalice su experiencia y conocimientos, se esfuerzan sin límites todos los días por sostener sus hogares y conquistar sus metas.

Que nunca se rindan.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis hijos Emilio y Victoria, a mi esposo Daniel y a mi querido sobrino Cristian.

Por su apoyo incondicional, por ser la energía necesaria que motivan a esforzarme para alcanzar mis metas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO.....	II
INFORME DEL TUTOR.....	III
DERECHOS DE AUTOR	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1. PROBLEMATIZACIÓN	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3. JUSTIFICACIÓN	3
1.4. OBJETIVOS	3
1.4.1 Objetivo general.....	3
1.4.2 Objetivos específicos	3
1.5. HIPÓTESIS.....	4
CAPÍTULO II	5
2. MARCO TEÓRICO	5
2.1 GENERALIDADES DEL HOSPITAL PEDIÁTRICO ALFONSO VILLAGÓMEZ ROMÁN.....	5
2.2 CONTABILIDAD GENERAL.....	6

2.2.1	Cuenta Contable Prestación Servicios	6
2.2.2	Presupuesto	7
2.2.3	Tipos de Presupuesto	7
2.2.4	Normas Presupuestarias	7
2.2.5	Fases del Proceso Presupuestario.....	8
2.2.6	Importancia del Proceso Presupuestario en el Sector Público	8
CAPÍTULO III.....		9
METODOLOGÍA.....		9
3	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
3.1	Método de la Investigación.....	9
3.1.1	Investigación Exploratoria	9
3.1.2	Investigación descriptiva.....	9
3.1.3	Diseño de la Investigación	9
3.2	Enfoque de la Investigación.....	10
3.3	Nivel de Investigación.....	10
3.4	Población y Muestra.....	10
3.4.1	Determinación de la Población	10
3.4.2	Determinación de la Muestra	10
3.5	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	11
3.5.1	Determinación de la Técnica de Recogida de Información.	11
3.5.2	Determinación de los Instrumentos de Recolección de la Información.....	11
CAPÍTULO IV.....		12
4	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	12
4.1	Análisis Estadístico de Datos	12
4.2	Análisis de la Cuenta Prestación de Servicios	12
CAPÍTULO V.....		29
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	29
CONCLUSIONES		29
RECOMENDACIONES.....		30

6	BIBLIOGRAFÍA.....	31
7	ANEXOS.....	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Misión, Visión y Objetivos Institucionales.....	5
Tabla 2 Definición de contabilidad general	6
Tabla 3 Población.....	10
Tabla 4 Instrumento de comprobación.....	11
Tabla 5 Pregunta 3	13
Tabla 6 Pregunta 4	14
Tabla 7 Pregunta 5	15
Tabla 8 Pregunta 6	15
Tabla 9 Pregunta 7	16
Tabla 10 Pregunta 8	17
Tabla 11 Pregunta 9	18
Tabla 12 Pregunta 10	19
Tabla 13 Matriz de Recolección de valores planillados y facturados.....	20
Tabla 14 Valores Consolidados por mes y año.....	21
Tabla 15 Prueba de Normalidad.....	26
Tabla 16 Hoja de Ruta	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama Estructural Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román	5
Figura 2. Pregunta 3.....	13
Figura 3. Pregunta 4.....	14
Figura 4. Pregunta 5.....	15
Figura 5. Pregunta 6.....	16
Figura 6. Pregunta 7.....	17
Figura 7. Pregunta 8.....	17
Figura 8. Pregunta 9.....	18
Figura 9. Pregunta 10.....	19
Figura 10. Entrevista 1.....	23
Figura 11. Entrevista 2.....	24
Figura 12. Entrevista 3.....	25

RESUMEN

La investigación reúne aspectos como la situación problemática que parte desde el análisis de la Cuenta Contables Prestación de Servicios y concluye en la formulación del problema; de esta última se deriva el planteamiento de los objetivos, principalmente su efecto en el presupuesto del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román durante el período 2020, fundamentándose en la teoría que resume un análisis de las variables de manera conceptual mediante la investigación bibliográfica de diversos autores; además, en el estudio se da a conocer los parámetros y el diseño investigativo que se ha realizado siendo correlacional mediante la comprobación de hipótesis a través de Shapiro-Wilk con un resultado de aprobación de hipótesis nula, la cual es significativa para la adecuada recaudación de los valores en la Cuenta Contable Prestación de Servicios que influenciaron positivamente en el presupuesto del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román, con técnicas e instrumentos de recolección de datos tales como entrevistas y encuestas, junto con 12 cédulas presupuestarias analizadas; exposición y discusión de resultados de los cuales se obtuvo los parámetros para lograr una adecuada recuperación de valores por concepto de atención a pacientes; sin embargo de aquello requiere una reestructuración, por lo cual se sugiere cumplir con lo que establece la hoja de ruta con la finalidad de alcanzar el adecuado proceso de recaudación.

Palabras clave: Cuenta Contable, Prestación de Servicios, Presupuesto.

ABSTRACT

The research brings aspects such as the problematic situation that starts from the Service Provision Accounting analysis and concludes in the formulation of the problem; The approach of the goal is derived from the latter, mainly its effect on the budget of Alfonso Villagómez Román Pediatric Hospital during the 2020 period, based on the theory that summarizes an analysis of variables in a conceptual way through the bibliographical research of various authors; In addition, the study discloses the parameters and the research design that has been carried out, being correlational through the verification of hypotheses by Shapiro-Wilk with an approval result of the null hypothesis, which is significant for the adequate collection of funds. the values in the Accounting Account Provision of Services that positively influenced the budget in Alfonso Villagómez Román Pediatric Hospital, based on data collection techniques and instruments such as interviews and surveys, with 12 budget documents analyzed; presentation and discussion of results obtaining the parameters to achieve an adequate recovery of values for the patient care; however, it requires a restructuration, suggesting to comply what is established in the roadmap in order to achieve the adequate collection process.

Keywords: Accounting Account, Provision of Services, Budget.



Reviewed by

Lic. Licett Ramos I., Mgs.

ENGLISH PROFESSOR

C.C 0603066960

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (2020), menciona que “la salud es el estado de completo bienestar físico, mental y social, no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. De acuerdo con esto el gobierno a creado la red de salud pública que atiende a todos los pacientes independientemente de que tenga o no seguros de salud. Esto ha obligado a los hospiatles públicos a crear estructuras para poder recuperar los recursos utilizados en la atención integral de pacientes que mantienen algún tipo de seguro. García (2018), menciona que el correcto manejo contable de las entidades sanitarias públicas depende en gran manera de la información contable que debe ser presentada por parte del personal clínico, pues influyen directamente en el presupuesto general de estas entidades.

Mientras que Gómez, et al. (2018), menciona que el manejo del presupuesto de las entidades públicas debe ser cauto y manejado a través de una contabilidad transparente, pues esto asegura la inversión y el uso de los recursos económicos de manera adecuada y enmarcada en las necesidades de estas entidades. Se debe recordar que los hospitales son entidades públicas que sirven de apoyo social, por lo tanto su accionar siempre va en beneficio de los usuarios y el manejo contable debe ser de manera idónea.

La presente investigación analiza el efecto que tiene la cuenta contable Prestación de servicios y su influencia en el presupuesto que maneja el Hospital Alfonso Villagómez Román, de la ciudad de Riobamba, con la finalidad de establecer una hoja de ruta que mejore la recuperación de los valores económicos y aporte de una manera óptima al presupuesto de la entidad hospitalaria.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PROBLEMATIZACIÓN

Coliazo, M. (2016), menciona “el desarrollo de los servicios de salud, especialmente en la atención primaria, ha propiciado un incremento del volumen de recursos humanos, materiales y financieros con los que dichos servicios cuentan para poder llevar a cabo sus acciones” (p. 360). Este precedente obliga a las instituciones públicas a mantener estándares de atención adecuados, sin importar estatus social de los pacientes y el tipo de seguro que mantengan, esto sustentando en lo que menciona la Constitución del Ecuador (2008) en su Art. 32.

La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

El Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román, como parte de la red pública de hospitales del país, garantiza el proceso integral de atención médica a los pacientes que pertenecen al Ministerio de Salud Pública y aquellos que mantienen cobertura de seguros como el IESS, ISSFA, ISSPOL y Seguro Social Campesino, en los servicios de emergencia consulta externa y hospitalización al brindar atención médica a los pacientes que gozan de seguro de salud en la normativa legal vigente indica que todos los recursos económicos, profesionales, técnicos, operativos, logística, medicamentos, etc.; involucrados para la atención de pacientes red, deben ser recuperados hasta el 28 del mes subsiguiente a la atención, en concordancia con el Art. 4928 tarifario de prestaciones para el sistema nacional de salud, lamentablemente por diversas circunstancias que hasta la presente fecha no se ha determinado es imposible alcanzar el 100% de recursos invertidos, lo que ocasiona que la cuenta contable N° 130108 prestación de servicios, refleje un déficit, representando la falta de liquidez para abastecerse de forma adecuada en medicamentos insumos médicos y demás elementos que son de vital importancia

para la atención integral a todos los pacientes que asisten al hospital de niños de la Ciudad de Riobamba.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el efecto que tiene la Cuenta Contable Prestación de Servicios en el presupuesto del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román, durante el período 2020?

1.3. JUSTIFICACIÓN

El gobierno central del Ecuador, en su afán de que ningún ciudadano se quede sin recibir atención médica en cualquier casa de salud, ha decidido atender sin distinción a todos los pacientes, así cuenten con seguros médicos como IESS, ISSFA, ISSPOL y Seguro Social Campesino; la única condición de que no se niegue la atención, es que estos seguros se hagan responsables de los valores que generen los gastos de cuidados médicos, por lo cual en esta investigación, se genera un análisis de la cuenta contable Prestación de Servicios del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román con la finalidad de realizar un análisis financiero de los valores recaudados por este concepto.

Trabajo que es pertinente y relevante, debido a que ayudará a generar el análisis contable de la incidencia de los valores recaudados por el Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román, y su influencia en el presupuesto, así como de los valores no recaudados; esto ayudará a entender los aciertos y falencias en la recaudación de los valores utilizados en los pacientes que gozan de cobertura de salud.

El análisis es factible debido a que hay la apertura del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román, así como la existencia de investigaciones y bibliografía necesaria para realizar la presente investigación.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Analizar la cuenta contable Prestación de Servicios y su efecto en el presupuesto del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román durante el período 2020.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar los factores que limitan alcanzar la eficiente recuperación de valores utilizados en la atención de usuarios que mantienen seguros de salud IESS, ISSFA,

ISSPOL y Seguro Social Campesino, en el Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román durante el año 2020

- Analizar los efectos en el presupuesto del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román durante el año 2020; procedentes de la recuperación ineficiente de los recursos destinados a la atención integral de pacientes con cobertura de seguros como el IESS, ISSFA, ISSPOL y Seguro Social Campesino.
- Establecer una hoja de ruta que detalle el proceso de recuperación de recursos utilizados en la atención médica de pacientes que mantienen seguros de salud IESS, ISSFA, ISSPOL y Seguro Social Campesino, que reciben atención en el Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román.

1.5. HIPÓTESIS

La adecuada recaudación de valores en la cuenta contable Prestación de Servicios influenciará positivamente en el presupuesto del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 GENERALIDADES DEL HOSPITAL PEDIÁTRICO ALFONSO VILLAGÓMEZ ROMÁN

Partiendo de un breve antecedente el Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román la cual es una unidad médica de especialización perteneciente al Ministerio de Salud Pública (MSP) ubicado en la parroquia Velasco del cantón Riobamba en la provincia de Chimborazo; fundada en el siglo XX entre los años 1928 y 1929 por el Dr. Alfonso Villagómez y el Dr. Miguel Ángel Pontón con el objetivo de brindar atención infantil (Ganán y Pacheco, 2019). Dentro de la entidad también plantean misión, visión y objetivos estratégicos junto con una estructura con base en los principios y finalidades del MSP:

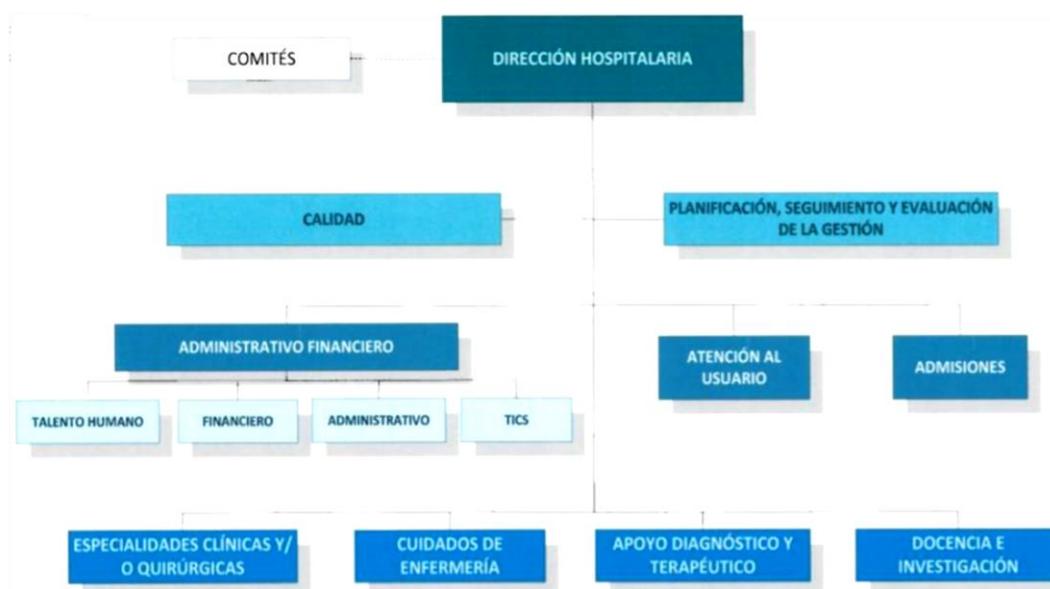


Figura 1. Organigrama Estructural Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román

Nota: Ministerio de Salud Pública del Ecuador, (2020, pág. 5)

Tabla 1

Misión, Visión y Objetivos Institucionales

HOSPITAL PEDIÁTRICO ALFONSO VILLAGÓMEZ ROMÁN		
Misión	Visión	Objetivos Estratégicos
Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios,	Ser reconocidos por la ciudadanía como hospitales accesibles, que prestan una atención de calidad que satisface las necesidades y	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la accesibilidad a los servicios hospitalarios con equidad y calidad de forma

cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social.	expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente.	<ul style="list-style-type: none"> • integrada y en red con los distintos actores del Sistema Nacional de Salud. • Incrementar la eficiencia institucional en el Hospital. • Incrementar el desarrollo del talento humano en el Hospital • Incrementar el uso eficiente del presupuesto en el Hospital.
---	--	---

Nota: Tomado del Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Rendición de cuentas. (2020, pág. 3)

2.2 CONTABILIDAD GENERAL

Para Zapata (2008), determina la siguiente definición para la contabilidad general, lo cual permitirá fundamentar los principios base de la presente investigación:

Tabla 2

Definición de contabilidad general

Contabilidad
Es un elemento del sistema de información de un ente, que proporciona datos sobre su patrimonio y su evolución, destinados a facilitar las decisiones de sus administradores y de los terceros que interactúan con él en cuanto se refiere a su relación actual o potencial con el mismo.

Nota: La tabla muestra la definición sobre Contabilidad. Tomado de Zapata, P. (2008).

2.2.1 *Cuenta Contable Prestación Servicios*

La cuenta contable es el instrumento en el que se registran todos los movimientos financieros de la prestación de un servicio (Choy, 2018):

Tipos de cuenta contable

Los tipos de cuenta contable están dados por la siguiente clasificación:

- Financiación básica
- Activo no corriente
- Existencias
- Acreedores y deudores por operaciones comerciales
- Cuentas financieras
- Prestación de servicios

- Gastos imputados al patrimonio neto
- Ingresos imputados al patrimonio neto

2.2.2 Presupuesto

Para García, B. (2018, pág. 67) el presupuesto es la cantidad de dinero que es imprescindible para hacer frente a cierto número de gastos necesarios para el desarrollo de un proyecto:

2.2.3 Tipos de Presupuesto

Los presupuestos se dividen en dos grupos:

- Según la característica:
 - a) Tiempo de vigencia
 - b) Carácter público o privado
 - c) Flexible o fijo
 - d) Elaboración y control
 - e) Según el departamento
- Según su función
 - a) Maestro
 - b) Operativo
 - c) Flujo de caja
 - d) Ventas
 - e) Producción
 - f) Gastos
 - g) Ingresos
 - h) Base cero
 - i) Capital

2.2.4 Normas Presupuestarias

Las normas presupuestarias son pertinentes para las instituciones del sector público no financiero con base en su aplicación y de tal forma es de carácter obligatorio bajo los parámetros que regulan las leyes del país.

De tal forma las norma técnicas presupuestarias son: “El presupuesto público asignado deberá regirse bajo principios de universalidad donde se contemple la totalidad de los gastos e

ingresos” (Mendoza-Zamora et al., 2018, pág. 329); además este presupuesto se programa en función de las necesidades de recursos para lograr los objetivos y metas.

2.2.5 Fases del Proceso Presupuestario

Las fases del proceso presupuestario constituyen partiendo de parámetros de programación como lo menciona Mandujano y Lopez, (2019):

- Multianual. - determina los objetivos a lograr en un año fiscal.
- Formulación. - establece la Estructura Funcional Programática del pliego.
- Aprobación. – está reflejado mediante elaboración de anteproyectos en función de la ley presupuestaria.
- Ejecución. – determina el flujo de ingresos y egresos que se han previsto.
- Evaluación presupuestaria. – desarrolla la medición de resultados obtenidos.

2.2.6 Importancia del Proceso Presupuestario en el Sector Público

El proceso presupuestario en el sector público: “Constituye e instrumento de gestión del Estado que permite a las entidades lograr sus objetivos y metas contenidas en su Plan Operativo Institucional. Es la expresión cuantificada, conjunta y sistemática de los gastos a atender durante el año fiscal.” (Mandujano y Lopez, 2019, pág. 18)

Por ende, este presupuesto vincula por lo general al Plan Estratégico de la Organización partiendo de una perspectiva a mediano y largo plazo mediante Planes Operativos Institucionales que son dirigidos a través de fondos públicos de acuerdo a una escala de prioridades (Mandujano y Lopez, 2019 quienes citan a Andía, 2016).

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Método de la Investigación.

Para Hernández et al. (2014, p. 25) quienes afirman que el método deductivo es aquel que realiza un análisis de lo general a lo particular y que es propio de un enfoque cuantitativo. Mediante la investigación mantendrá un método deductivo, el cual se verá reflejado en el desarrollo de un estudio general en el marco teórico, hasta llegar al análisis e interpretación de los instrumentos aplicados.

De acuerdo con Ander-Egg (201, p. 34), la investigación básica, es aquella que realiza un procedimiento reflexivo acerca de fenómeno o hecho, suscitado durante un tiempo determinado, al realizar dicho análisis se conoce la realidad entendiendo verdades parciales. Esta investigación será de tipo básica, debido a que se va a interpretar el hecho de investigación, en este caso la cuenta contable de prestación de servicios durante el año.

En esta investigación su desarrollo fue de campo, por ende, se obtendrá los datos directamente del lugar de estudio.

3.1.1 Investigación Exploratoria

La investigación se apoyó en este método ya que se va analizar la problemática encontrada, para de esa manera entender el contexto de la misma y su incidencia en el presupuesto.

3.1.2 Investigación descriptiva

Descriptiva ya que se explicó el fenómeno encontrado derivado de la falta de recaudación de valores en la cuenta contable de prestación de servicios.

3.1.3 Diseño de la Investigación

El estudio recurrió al diseño no experimental, de acuerdo con Dzul (2013) menciona que: "...es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos" (p. 37).

3.2 Enfoque de la Investigación

La presente investigación tuvo un diseño no experimental, en el cual no se manipulo ninguna de las variables. De acuerdo con Hernández et al. (2014); la investigación no experimental es aquella que no manipula las variables de estudio, sino que se enfoca analizar qué pasa con estas variables ante una situación dada.

3.3 Nivel de Investigación

El presente trabajo fue de nivel correlacional, debido a que se analizará la relación existente entre la cuenta contable de prestación de servicios y su efecto en el presupuesto. De acuerdo con Hernández et al. (2014), el nivel correlacional, se lo analizará estadísticamente y de esa manera realizar conclusiones de relación existente entre dos variables en un tiempo o lapso determinado.

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Determinación de la Población

La población estuvo compuesta por los presupuestos de la cuenta contable prestación de servicios y el libro mayor del manejo del presupuesto y la población física está dada por los estratos de la siguiente tabla:

Tabla 3

Población

ESTRATO	NÚMERO	PORCENTAJE
Personal departamento de contabilidad	6	100%
TOTAL	6	100%

3.4.2 Determinación de la Muestra

Para la siguiente investigación, no requirió la aplicación de técnica alguna para la obtención de la muestra, debido a que se maneja la técnica no probabilística, esto debido a los objetivos planteados y porque se necesita analizar la incidencia de la cuenta contable prestación de servicios en el presupuesto.

La muestra estuvo compuesta por 12 cédulas presupuestarias del año 2020 de la cuenta contable de prestación de servicios y 12 balances de sumas y saldos del año 2020.

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.5.1 Determinación de la Técnica de Recogida de Información.

La técnica a utilizarse fue la revisión documental, que se la hizo con las cédulas presupuestarias del hospital. Para el manejo de los datos se utilizó la estadística descriptiva, con la finalidad de recoger, almacenar, ordenar, tabular y graficar los datos obtenidos utilizando programas ofimáticos, dentro de este método se utilizará la medida de tendencia central debido a que se obtendrá el punto medio de la cédula presupuestaria y su tendencia en cada período analizado; de igual manera se utilizó la medida de dispersión o variabilidad con la finalidad de obtener la desviación típica de los datos obtenidos de los balances de sumas y saldos analizados y así entablar la relación de dispersión existente. También se utilizó la estadística inferencial, debido a que se utilizó la prueba de normalidad y de esta manera determinar si los datos distribuidos están dados de manera normal o no, esto se hizo por el método de Shapiro - Wilks, el cual permitió comprobar la hipótesis, a través de la creación de dos hipótesis opuestas, una positiva y una negativa.

3.5.2 Determinación de los Instrumentos de Recolección de la Información

Encuesta dirigida al personal que realiza el planillaje, con el fin de determinar los factores que limitan alcanzar la eficiente recuperación de valores utilizados en la atención de usuarios que mantienen seguros de salud IESS, ISSFA, ISSPOL y seguro social campesino, en el Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez, durante el período de estudio. Anexo 1

Para el levantamiento de la información de las cédulas presupuestarias y del planillaje realizado durante el año 2020 fue el siguiente instrumento de recolección de datos:

Tabla 4

Instrumento de comprobación

PLANILLAJE Y FACTURACIÓN		ENERO				FEBRERO			
SUBSISTEMA	TIPO DE SERVICIO	NUMERO DE ATENCIONES (EXPEDIENTES)	TOTAL VALOR PLANILLADO	TOTAL VALOR RECUPERADO	VALOR OBJETADO	NUMERO DE ATENCIONES (EXPEDIENTES)	TOTAL VALOR PLANILLADO	TOTAL VALOR RECUPERADO	VALOR OBJETADO
IESS	EMERGENCIA	0	0.00	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00
IESS	AMBULATORIO	0	0.00	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00
IESS	HOSPITALIZACION	0	0.00	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00
IESS SEGURO CAMPESINO	EMERGENCIA	0	0.00	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00
IESS SEGURO CAMPESINO	AMBULATORIO	0	0.00	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00
IESS SEGURO CAMPESINO	HOSPITALIZACION	0	0.00	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00
ISSPOL	EMERGENCIA	0	0.00	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00
ISSPOL	AMBULATORIO	0	0.00	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00
ISSPOL	HOSPITALIZACION	0	0.00	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00
SEGURO DE ACCIDENTE DE TRANSITO		0	0.00	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00
ISSFA	EMERGENCIA	0	0.00	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00
ISSFA	ATENCIONES MEDICAS	0	0.00	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00
ISSFA	EXAM. Y PROCEDIMIENTO	0	0.00	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00
ISSFA	HOSPITALIZACION	0	0.00	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00
TOTAL		0	0.00	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00

Nota: En la tabla se presenta el instrumento para recolección de datos de todos los meses del año a investigar

CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis Estadístico de Datos

Resultado de la encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román, que cumplen actividades de recuperación de valores de los seguros de salud.

4.2 Análisis de la Cuenta Prestación de Servicios

Por medio del instrumento de recolección de datos se levantó información mes a mes del año 2020 del período de estudio, esto con el fin de poder obtener la información de análisis que corresponde a los valores planillados y facturados o recuperados.

Pregunta 1.

¿Qué cargo desempeña en el Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román?

1. Analista de Administración de Caja 1, Responsable de Activos Fijos, Recuperación de Costos Red
2. Responsable de admisiones
3. Responsable de la red pública
4. Analista de presupuesto
5. Jefe administrativo financiero
6. Enfermera

Análisis e Interpretación:

En el levantamiento de información se resalta el cargo del personal involucrado, con el afán de demostrar que no solo realizan una actividad, esto ocurre por la falta de personal en esta casa de salud.

Pregunta 2.

Indique el rol que desempeña en la recuperación de costos de la Red Pública de Salud

Planillar atenciones médicas a pacientes de la RPIS

Captación de pacientes

Calificación de expedientes, adjuntar recetas, adjuntar exámenes emergencia

Identificación de pacientes que cuentan con seguro

Ninguno

Análisis e Interpretación:

Sobre el rol que desempeña el personal que realiza actividades relacionadas a la recuperación de valores, se evidencia que existe únicamente una persona de las 6 encuestadas, que no identifica estas actividades dentro de su labor diaria, lo cual, afecta a la captación y calificación en los valores de planillaje y recuperación de la Cuenta de Prestación de Servicios.

Pregunta 3. ¿Cuántos expedientes en promedio, de atención de usuarios de los seguros de salud IESS, ISSFA, ISSPOL y seguro social campesino, realiza en el día?

Tabla 5

Pregunta 3

Descripción	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Menos de 5	2	33.33%
Menos de 10	1	16.67%
Menos de 15	0	0.00%
Menos de 20	1	16.67%
Más de 20	2	33.33%
Total	6	100.00%

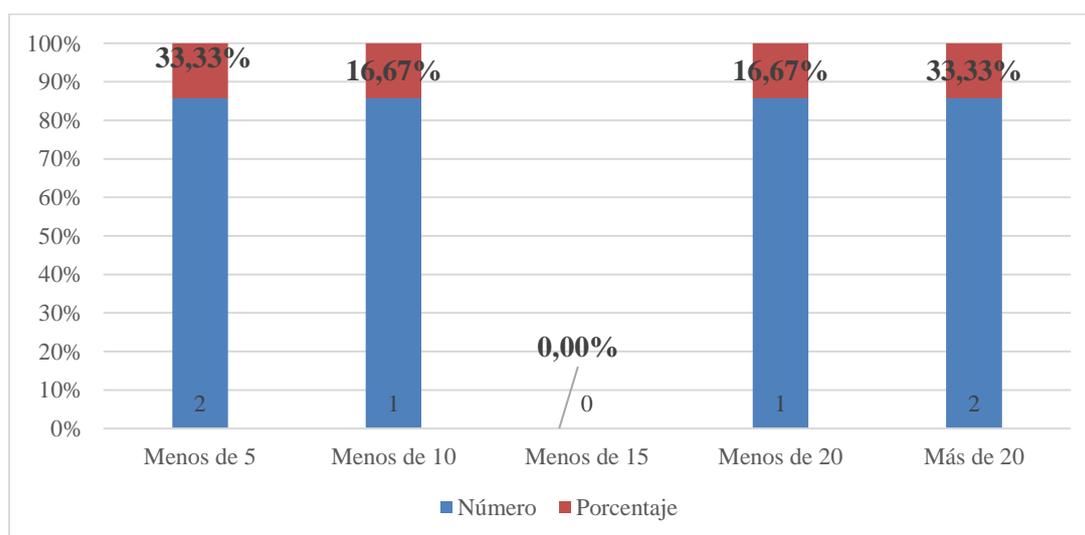


Figura 2. Pregunta 3

Análisis e Interpretación:

Diariamente asisten pacientes a los diferentes servicios del Hospital, en el año 2020 se planillaron 3.441 expedientes de los diferentes seguros de salud y diariamente se deberían planillar 172, sin embargo, 2 personas de los 6 funcionarios que planillan menos de 5 expedientes y sólo 2 más de 20, lo que puede evidenciar que el trabajo se acumula para el fin de mes que se entrega el planillaje y existe pérdida de expedientes que no se tramitan.

Pregunta 4. Existe un proceso implementado para la recuperación de valores de las atenciones de usuarios de los diferentes seguros.

Tabla 6

Pregunta 4

Descripción	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Si	2	33.33%
No	2	33.33%
Desconoce	2	33.33%
Total	6	100.00%

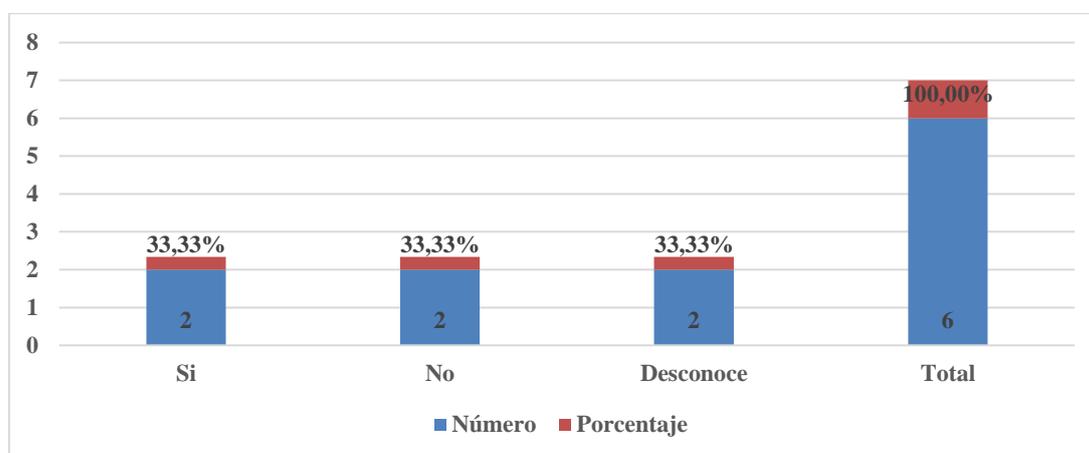


Figura 3. Pregunta 4

Análisis e Interpretación:

Sólo el 33,33% es decir 2 de los 6 funcionarios encuestados conocen sobre un procedimiento implementado en el Hospital, para la recuperación de valores de atenciones de los diferentes seguros de salud, y el 66% indica que no hay o desconocen, lo que evidencia que no existen pasos establecidos, documentos y actividades que deben realizar para lograr la recuperación de valores y esto también incide en el monto que se capta mensualmente.

Pregunta 5. Tiene conocimiento de la normativa emitida por el Ministerio de Salud Pública para la recuperación de valores de los diferentes seguros de salud.

Tabla 7

Pregunta 5

Descripción	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Si	3	50.00%
No	3	50.00%
Total	6	100.00%

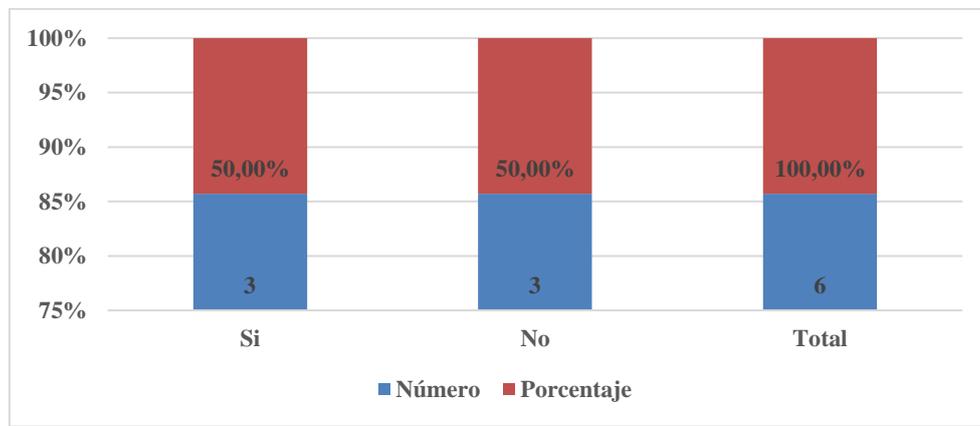


Figura 4. Pregunta 5

Análisis e Interpretación:

El 50% del personal encargado tiene conocimiento de la normativa el otro 50%, desconoce por lo tanto existen problemas desde la calificación del paciente hasta el planillaje, porque la normativa establece las directrices para la recuperación valores en los diferentes seguros de salud.

Pregunta 6. ¿Conoce usted la página web oficial donde se realiza la calificación de cobertura de los seguros de salud?

Tabla 8

Pregunta 6

Descripción	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Si	5	83.33%
No	1	16.67%
Total	6	100.00%

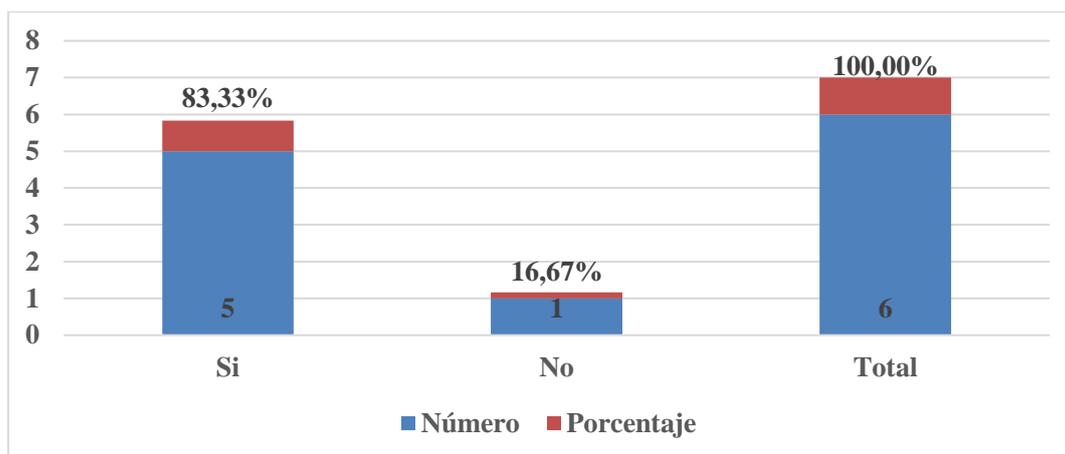


Figura 5. Pregunta 6

Análisis e Interpretación:

El 83.33% que significan 5 de los 6 funcionarios conocen cómo realizar la calificación de pacientes, sin embargo al revisar las encuestas quién no conoce es la enfermera, tomando en cuenta que es un filtro esencial para la recopilación de documentos que respaldan la atención, afectando al proceso puesto que el expediente sin calificación no puede ser incluido en el planillaje para recuperación, es decir que si los otros funcionarios no cuentan con toda documentación que indica la normativa al momento de organizar los expedientes y planillar, los expedientes sin calificación son desechados y no hay forma de recuperar posteriormente.

Pregunta 7. ¿Sabe usted qué documentos debe contener un expediente para realizar la recuperación de valores de los seguros de salud?

Tabla 9

Pregunta 7

Descripción	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Si	4	66.67%
No	2	33.33%
Total	6	100.00%

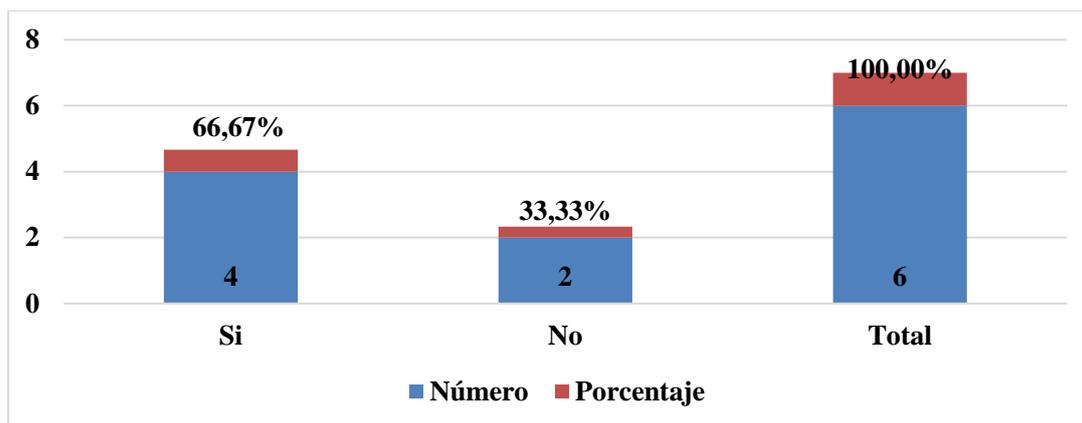


Figura 6. Pregunta 7

Análisis e Interpretación:

El 66% de los encuestados indican que conocen los documentos para generar un expediente, el 33% desconoce los documentos que se anexan al expediente hasta concluir el proceso de recuperación de costos.

Pregunta 8. ¿Si un expediente no cumple con los documentos para la realizar la recuperación de valores de los seguros de salud, qué acciones se toman?

Tabla 10

Pregunta 8

Descripción	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Se desecha	1	16.67%
Se archiva	2	33.33%
Recupera documentos en otras áreas	1	16.67%
Genera la documentación faltante	2	33.33%
Total	6	100.00%

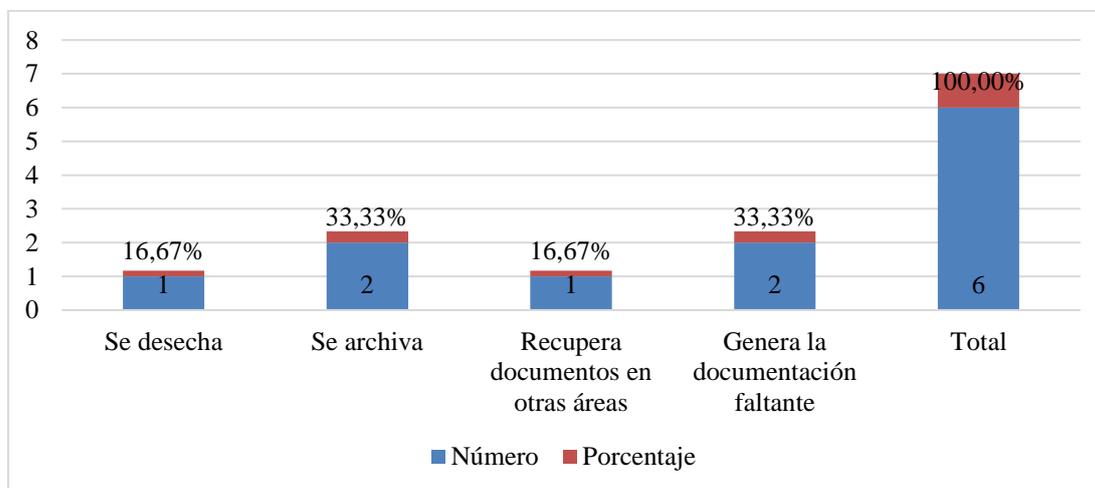


Figura 7. Pregunta 8

Análisis e Interpretación:

El 50% indica que los expedientes son desechados y archivados, es decir, no llegan a colocarse en el pandillaje, por la falta de sustento técnico o documentación que respalde la atención, lo que representa pérdida de valores, por concepto de atención médica a los pacientes que gozan de cobertura salud, y por lo tanto afectación en la Cuenta de Prestación de Servicios.

Pregunta 9. Si el expediente pasa la fecha indicada en la normativa el Hospital, puede solicitar el reembolso de recurso

Tabla 11

Pregunta 9

Descripción	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Si	0	0.00%
No	6	100.00%
Total	6	100.00%

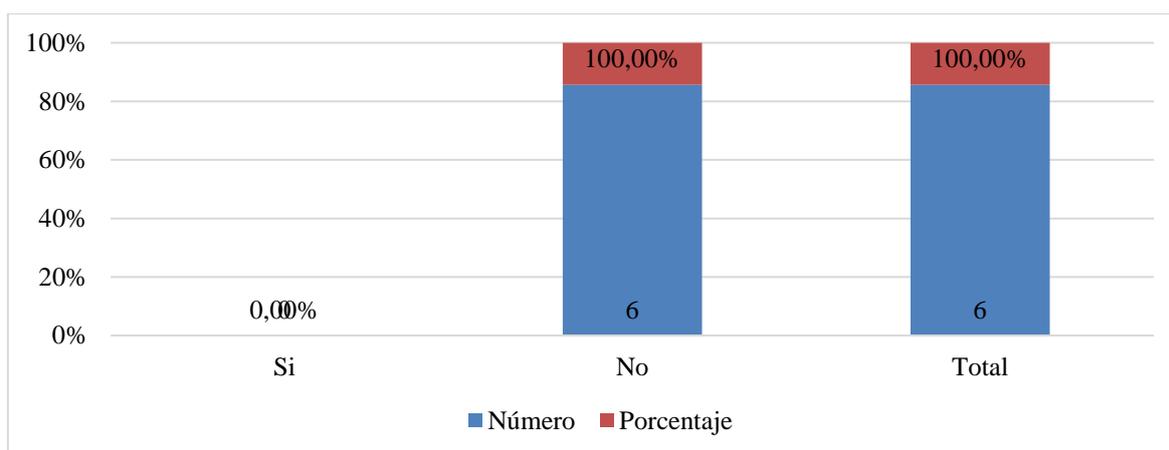


Figura 8. Pregunta 9

Análisis e Interpretación:

El 100% de las personas encuestadas tienen claro que no se puede solicitar el reembolso en un mes posterior por lo tanto los expedientes desechados o archivados son pérdidas para el Hospital, afectando a la Cuenta de Prestación de Servicios.

Pregunta 10. Después de planillar expedientes existe alguna revisión técnica médica

Tabla 12

Pregunta 10

Descripción	Número	Porcentaje
Si	1	16.67%
No	3	50.00%
Desconoce	2	33.33%
Total	6	100.00%

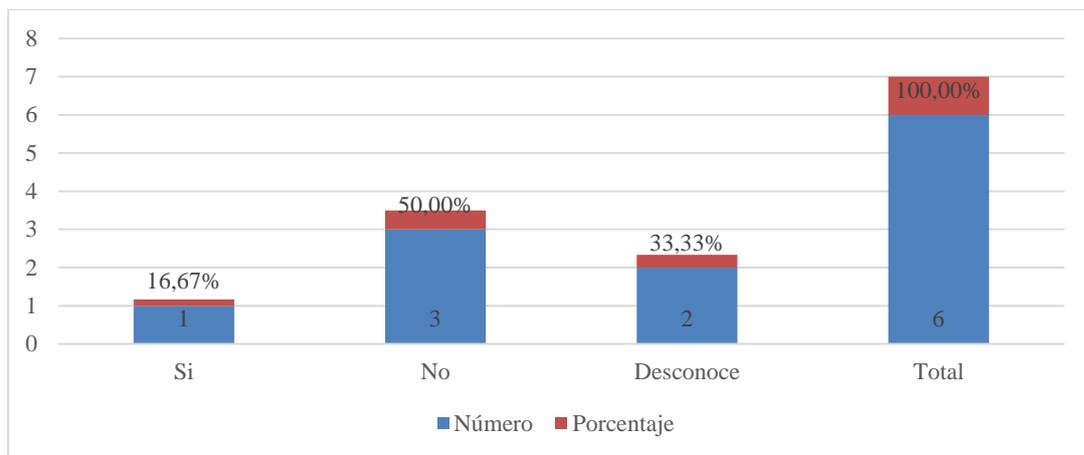


Figura 9. Pregunta 10

Análisis e Interpretación:

El 50% del personal asignado para el proceso de recuperación de costos indica que no existe revisión técnica médica y el 33.33% que desconoce si se realiza, es decir 5 de 6 personas, es decir, que los expedientes se planillan así, esto afecta directamente a la diferencia de valores planillados y recuperados, puesto que se tiene valores objetados que básicamente corresponden a observaciones médicas, y la falta de anexos que solo pueden captar al momento de la atención médica.

Tabla 13

Matriz de Recolección de valores planillados y facturados

PLANILLAJE Y FACTURACIÓN		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL ANUAL	
SUBSISTEMA	TIPO DE SERVICIO	TOTAL VALOR PLANILLADO	TOTAL VALOR RECUPERADO																								
IESS	EMERGENCIA	7,561.67	7,475.15	6,586.00	5,988.77	4,602.25	4,490.46	1,251.67	1,186.78	679.93	597.25	1,322.92	1,320.25	1,509.61	1,509.61	2,096.66	1,966.98	2,259.55	2,205.62	2,390.44	2,383.84	2,824.20	2,745.51	2,487.81	2,420.89	35,572.71	34,291.11
IESS	AMBULATORIO	5,505.91	5,278.61	6,891.14	6,701.52	3,543.26	3,543.26	81.87	81.87	853.20	784.48	1,934.13	1,898.93	1,856.08	1,740.36	2,492.82	2,439.79	3,741.55	3,550.91	3,835.71	3,762.42	4,149.72	4,136.79	3,193.11	3,191.22	38,078.50	37,110.16
IESS	HOSPITALIZACION	324.64	294.89	6,312.03	5,923.52	5,713.33	5,713.33	1,165.54	1,165.54	2,545.05	2,365.24	982.59	962.44	4,819.34	4,792.62	7,045.18	7,043.43	8,893.27	8,822.46	9,343.25	9,283.85	3,078.74	2,859.76	0.00	0.00	50,222.96	49,227.08
IESS SEGURO CAMPESINO	EMERGENCIA	365.66	365.66	243.66	228.77	161.60	150.83	20.23	18.96	47.71	44.47	45.61	39.93	57.76	57.76	0.00	0.00	209.72	207.61	20.60	20.60	153.67	153.67	142.68	142.68	1,468.90	1,430.94
IESS SEGURO CAMPESINO	AMBULATORIO	92.50	87.41	441.91	423.78	167.22	159.18	0.00	0.00	0.00	0.00	133.96	104.68	75.61	51.49	39.89	27.83	203.77	163.57	271.30	271.30	363.25	363.25	110.20	110.20	1,899.61	1,762.69
IESS SEGURO CAMPESINO	HOSPITALIZACION	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,384.70	1,303.01	0.00	0.00	1,035.67	925.06	0.00	0.00	2,420.37	2,228.07
ISSPOL	EMERGENCIA	1,547.71	0.00	1,339.81	0.00	379.49	0.00	177.32	0.00	133.28	0.00	205.01	0.00	287.00	0.00	246.79	0.00	128.42	0.00	157.71	0.00	190.92	0.00	426.58	0.00	5,220.04	0.00
ISSPOL	AMBULATORIO	588.63	0.00	356.45	0.00	194.54	0.00	56.02	0.00	70.02	0.00	196.21	0.00	120.76	0.00	316.59	0.00	293.20	0.00	208.04	0.00	383.11	0.00	97.66	0.00	2,881.23	0.00
ISSPOL	HOSPITALIZACION	436.26	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	133.11	0.00	0.00	0.00	369.51	0.00	1,011.93	0.00	539.59	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,490.40	0.00
SEGURO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ISSFA	EMERGENCIA	1,518.84	899.89	1,524.84	937.68	1,050.21	518.41	159.79	100.99	194.66	135.86	102.26	72.86	118.97	74.87	388.34	152.39	302.18	64.72	177.37	177.37	346.44	287.93	397.42	333.96	6,281.32	3,756.93
ISSFA	AMBULATORIO	613.69	0.00	1,190.59	547.89	759.41	759.41	28.72	28.72	0.00	0.00	84.90	84.90	125.69	115.22	398.50	280.28	582.68	265.82	650.69	164.52	923.69	923.69	191.94	191.94	5,550.50	3,362.39
ISSFA	PROCEDIMIENTOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ISSFA	HOSPITALIZACION	470.28	467.84	373.46	373.46	0.00	0.00	0.00	0.00	1,289.20	1,053.17	1,245.13	1,026.65	0.00	0.00	710.66	598.28	312.42	312.42	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4,401.15	3,831.82
TOTAL		19,025.79	14,869.45	25,259.89	21,125.39	16,571.31	15,334.88	2,941.16	2,582.86	5,946.16	4,980.47	6,252.72	5,510.64	9,340.33	8,341.93	14,747.36	12,508.98	18,851.05	16,896.14	17,055.11	16,063.90	13,449.41	12,395.66	7,047.40	6,390.89	156,487.69	137,001.19

Fuente: (Archivos del área de Contabilidad HPAVR, 2021)

Se consolidaron los valores de cada mes y totales del año 2020 en la siguiente tabla:

Tabla 14

Valores Consolidados por mes y año

MES	VALOR PLANILLADO	VALOR RECUPERADO
ENERO	19,025.79	14,869.45
FEBRERO	25,259.89	21,125.39
MARZO	16,571.31	15,334.88
ABRIL	2,941.16	2,582.86
MAYO	5,946.16	4,980.47
JUNIO	6,252.72	5,510.64
JULIO	9,340.33	8,341.93
AGOSTO	14,747.36	12,508.98
SEPTIEMBRE	18,851.05	16,896.14
OCTUBRE	17,055.11	16,063.90
NOVIEMBRE	13,449.41	12,395.66
DICIEMBRE	7,047.40	6,390.89
TOTAL	\$156,487.69	\$137,001.19

Fuente: (Matriz de recolección de datos HPAVR, 2020)

VALOR PLANILLADO

MEDIA \$13,040.64

MEDIANA \$14,098.39

VALOR

RECPUERADO

MEDIA \$11,416.77

MEDIANA \$12,452.32

Durante el año 2020 el valor de la mediana corresponde a \$14.098,39, podemos evidenciar que durante los meses de abril a junio existe una disminución respecto al valor planillado, esto obedece a que la atención en consulta externa en el Hospital se suspendió debido a la emergencia de COVID19 y no se atendió pacientes excepto por emergencia y hospitalización.

Podemos ver que, durante los meses de abril a junio, meses de la emergencia sanitaria, el hospital no tuvo mayor demanda de servicios de atención médica, como se demuestra en el planillaje y posterior análisis para el presupuesto del Hospital.

De igual forma se puede evidenciar que durante el período de análisis se produjo una disminución del valor recuperado, lo que generó una pérdida que asciende a \$ 19.486.50 diferencia entre el valor planillado de \$156,487.69 y recuperado de \$137,001.19.

Relación de la Cuenta Contable Prestación de Servicios respecto al Presupuesto del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román

El 87,55% del valor planillado fue recuperado, lo que corresponde a \$137.001,19 este valor fue reflejado en la cédula presupuestaria de ingresos del año 2020, con el fin de ser utilizado en el grupo de gasto 53 por concepto a compra de bienes y servicios.

Presupuesto total año 2020 del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román	\$3,121,365.91
Valor Recuperado Red Pública de Salud	\$137,001.19

El valor de recuperación de valores de los seguros de salud corresponde al 4,39% respecto del presupuesto total del Hospital.

Presupuesto año 2020 grupo 53 (compra de bienes y servicios) \$536,008.29

Valor Recuperado Red Pública de Salud \$137,001.19

Al analizar respecto del grupo de gasto 53 que corresponde a la compra de bienes y servicios se puede evidenciar que corresponde al 25,56%, cabe recalcar que los valores recuperados de los seguros de salud, sólo pueden ser utilizados dentro de este grupo de gasto

Presupuesto año 2020 en cuentas de medicamentos, insumos y dispositivos \$178,523.35

Valor Recuperado Red Pública de Salud \$137,001.19

Si analizamos respecto a cuentas de medicamentos, dispositivos e insumos vemos que es el 76,74% del presupuesto codificado para estos rubros.

Con el objetivo de determinar una fuente de información veraz junto con determinaciones establecidas para mejorar la recuperación adecuada de valores de la Cuenta Contable Prestación de Servicios del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román se recopiló información mediante la aplicación de entrevistas a las y los funcionarios del área implicada en el estudio, como se presenta a continuación:

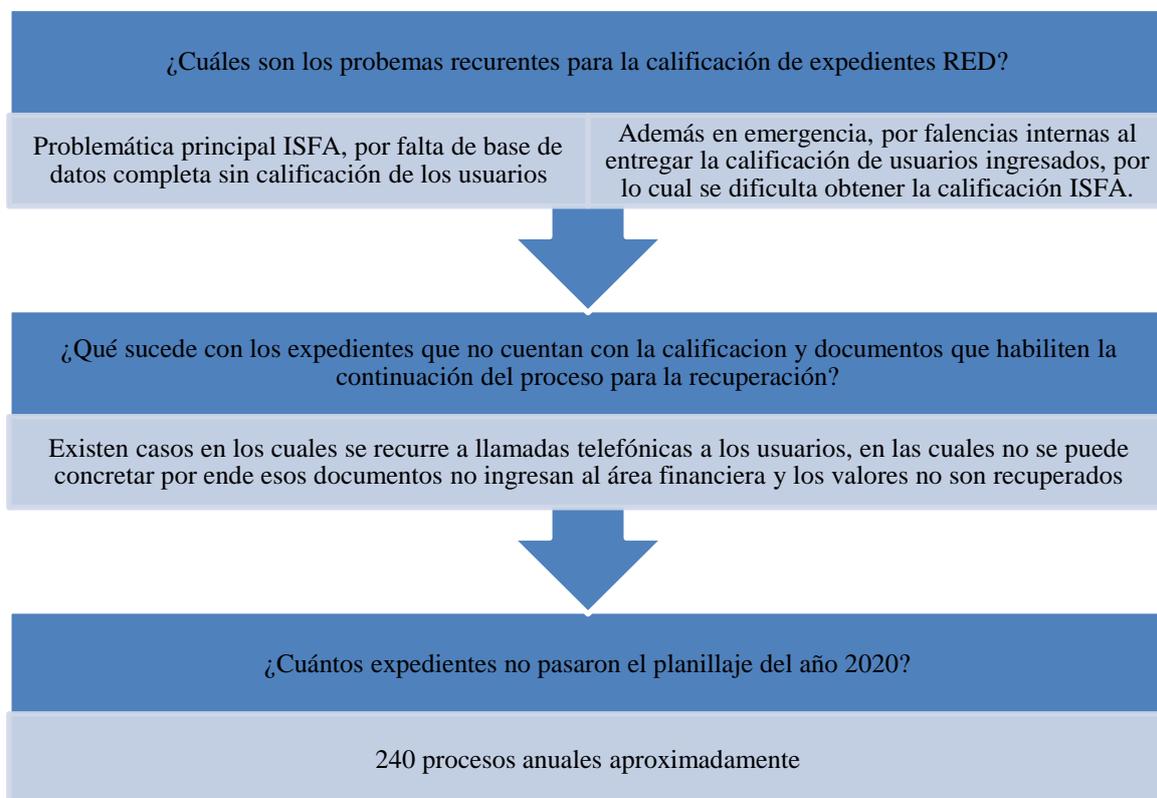


Figura 10. Entrevista 1

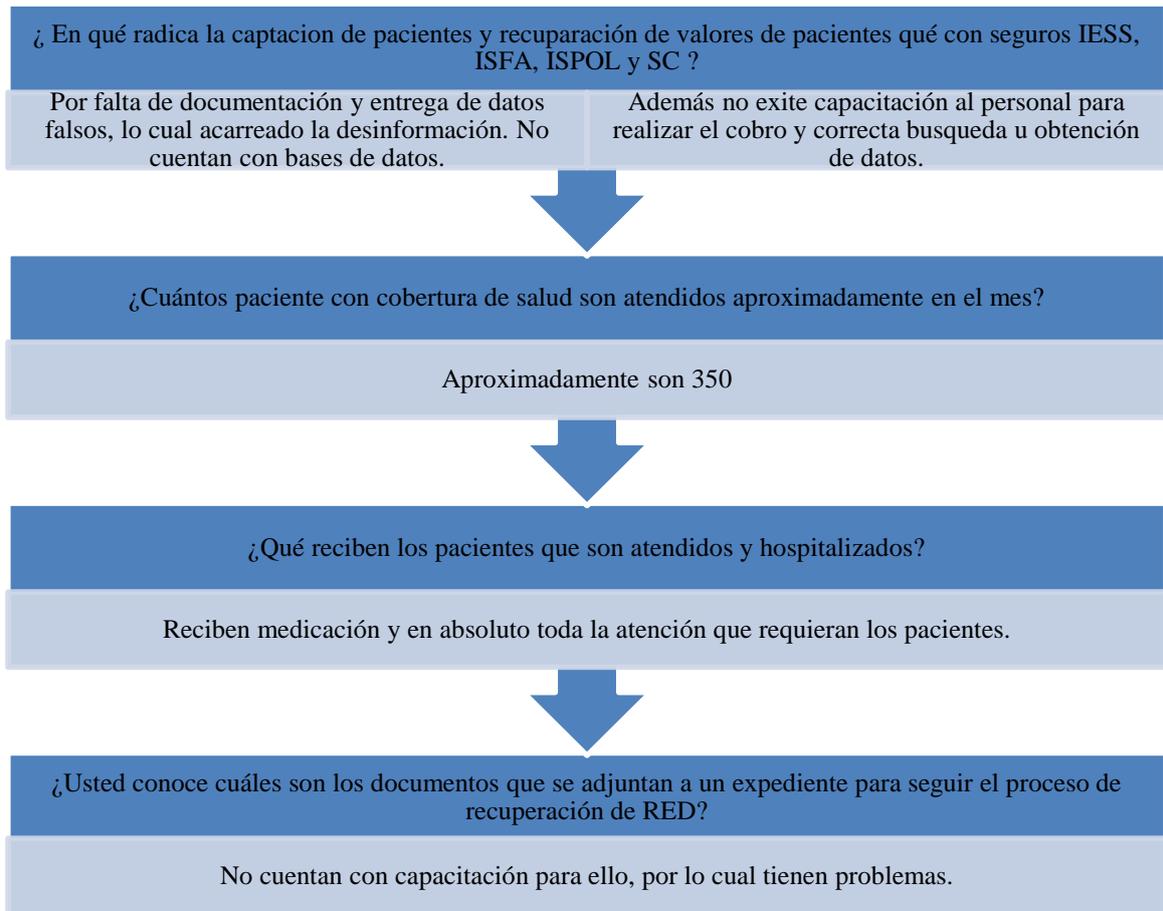


Figura 11. Entrevista 2

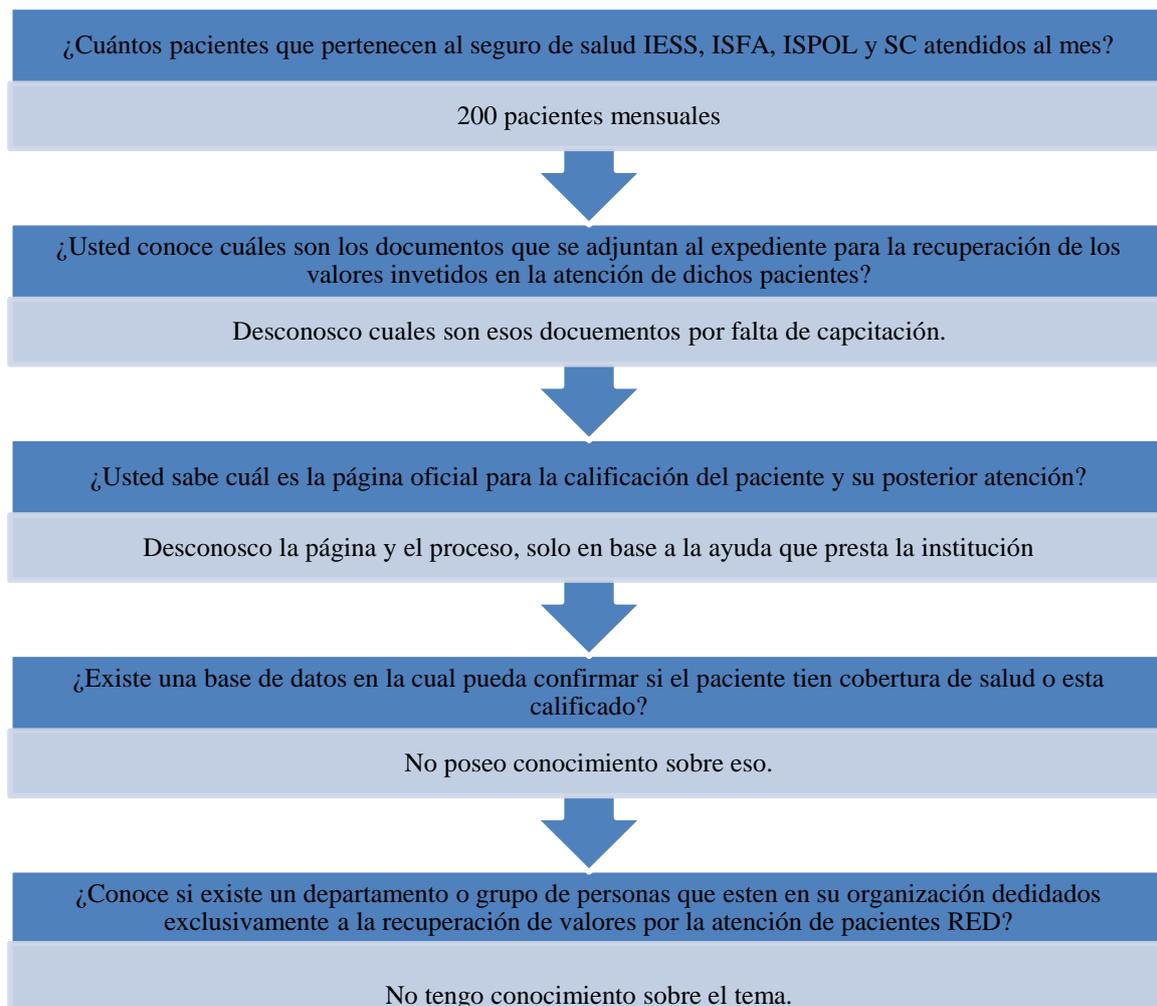


Figura 12. Entrevista 3

El personal que participó en la entrevista concluye desconocer sobre el proceso para generar expedientes y recuperación de valores por cobertura de atención a usuarios que gozan de cobertura de salud: razón por la cual, se tiene una pérdida que asciende a \$ 19.486.50, además, los entrevistados sostienen que no cuenta con una capacitación adecuada para la recopilación de documentos que son parte del expediente para mencionado proceso, volviéndose imprescindible una socialización de los pasos a seguir y los anexos involucrados en el desarrollo eficiente del proceso de recuperación de costos, y evitar los inconvenientes que no permiten alcanzar la recuperación íntegra.

Comprobación de Hipótesis

La prueba de hipótesis se basa en la técnica de comprobación de normalidad Shapiro-Wilk con una muestra menor a 50 individuos, en la cual la hipótesis se presenta de la siguiente forma:

H₀ : La adecuada recaudación de valores en la Cuenta Contable Prestación de Servicios influenciará positivamente en el presupuesto del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román.

H₁ : La adecuada recaudación de valores en la Cuenta Contable Prestación de Servicios no influenciará positivamente en el presupuesto del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román.

Regla de decisión:

Si el p valor es > 0.05 se acepta la hipótesis nula

Si el p valor es < 0.05 se acepta la hipótesis alterna

Tabla 15

Prueba de Normalidad

Pruebas de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G1	Sig.	Estadístico	G1	Sig.
PRESUPUESTO 2020 HPAVR	,345	3	.	,840	3	,213

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. VALOR RECUPERADO RSP es constante. Se ha omitido.

De acuerdo con los datos obtenidos de la relación de la Cuenta Contable Prestación de Servicios respecto al Presupuesto del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román en la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk en la cual el p-valor es de $0,213 > 0,05$ indica que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, determinando que la adecuada recaudación de valores en la Cuenta Contable Prestación de Servicios influenciará positivamente en el presupuesto del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román.

Por ende, se genera la propuesta mediante Hoja de Ruta, con las siguientes consideraciones de acuerdo a lo evidenciado durante el desarrollo de la investigación en relación al tema de investigación, la Cuenta Contable Prestación de Servicios y su efecto en el presupuesto del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román, periodo 2020; se propone lo siguiente:

Tabla 16

Hoja de Ruta

<p>1 Captación del paciente, alimentar la base de datos al momento de la atención, es decir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y apellidos completos • Número de cedula • Fecha de nacimiento • Lugar donde reside • Etnia • Actividad que realiza • Tiene o no discapacidad • Recibe bonos de gobierno • Enfermedades de importancia • Dirección donde vive • Número de teléfono del paciente. • Nombres y a apellidos de quien le otorga la cobertura • Número de cédula • Dirección donde vive número telefónico. 	<p>2 La encargada de enfermería que reciba al paciente realiza la preparación para la atención médica, en conjunto con el personal médico de atención, generan el anexo 14 en caso de atención médica en consulta externa o a su vez el formulario 008 en caso de la atención en emergencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detalle claro en la epicrisis de todos los exámenes practicados, medicamento administrado, acorde al cuadro clínico y con el respectivo respaldo de los resultados de exámenes y receta médica. • Firmas de respaldo del médico y personal involucrado en la atención con sellos y códigos pertinentes, en los documentos del expediente. • Entrega de todos los expedientes de los pacientes red a la persona encargada continuar con el proceso de calificación, esta actividad debe realizarse al término de la jornada laboral.
<p>3 Recepción de documentos por la persona en cargada de RED pública quien ejecuta las siguientes actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validación de calificación, con el número de cédula del paciente confirma en el sistema de cobertura de red si es o no paciente red. • Clasificación de expedientes por aseguradoras. • Alimentar la base de datos de todos los pacientes red que reciben atención médica mensualmente. • Verificación de anexos tales como resultados de exámenes y receta médica. • Entrega de documentos clasificados, con el detalle de nombres y apellidos de los pacientes totalizado en cantidad por seguros, es decir: Cantidad de expedientes IESS- Cantidad de expedientes ISSFA- Cantidad de expedientes ISSPOL- Cantidad IESS campesino. 	<p>4 El responsable de administración de caja receipta los expedientes clasificados y se encarga de desarrollar las siguientes actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alimentar una matriz en la misma que se detalla los valores que desprenden de la intención de acuerdo al tarifario nacional, es decir. • Preparación los pacientes • Atención médica • El valor que corresponda. \$0.00 <p>En este punto cabe aclarar que los valores dependerán de si la atención fue otorgada de un médico especialista o médico general y el tiempo de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El detalle con valores de los exámenes practicados. • El detalle de medicamentos y valores del tratamiento médico. • Involucrar al director médico para que realice la auditoría de los expedientes, verificando a su criterio técnico, que tanto la valoración profesional, los exámenes practicados y la administración de medicamentos, sea la adecuada, de acuerdo al cuadro clínico del paciente. <p>Nota: Entrega física de expedientes tanto en las instalaciones del ISSPOL ISSFA.</p> <p>Esto en base realizara máximo hasta el día 28 del mes subsiguiente a la atención</p>
<p>5 Analista de presupuesto receipta los expedientes con la validación médica y anexos que corresponden de acuerdo a cada paciente y ejecuta las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planillaje de valores por cada paciente. • Preparación física de expedientes de acuerdo a las normas exigidas por cada 	<p>6 El jefe administrativo financiero culminará el proceso con el registro de valores que se solicita el reembolso y registro del valor recaudado mensualmente, actividad que realiza hasta el 6 del mes subsiguiente y será expuesto en la reunión mensual de todo el grupo involucrado en el proceso, para las respectivas observaciones.</p>

<p>aseguradora, es decir para el IESS y seguro social campesino se entregará.</p> <ul style="list-style-type: none">• Hoja de Excel con los nombres y apellidos de los pacientes organizada de forma cronológica.• Documento PDF del expediente individual de cada paciente.• Resumen de costos por la atención médica.• Documento emitido por Quipux de solicitud de reembolso. <p>Para el ISSFA e ISSPOL entrega una hoja de Excel con el detalle de pacientes atendidos por fechas y número de atenciones mensuales.</p>	
--	--

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Durante el año 2020 se evidenció que existe un valor planillado de \$156,487.69, del cual se recupera \$137,001.19, reflejando como pérdida \$ 19, 486.50; este déficit afecta significativamente al valor de la Cuenta Contable Prestación de Servicios.
- El factor determinante en la afectación de la recuperación de valores de los seguros en la Red Pública de Salud, está relacionado con la falta de personal, el desconocimiento de la Normativa Legal vigente y procedimientos involucrados en el proceso de recaudación, razón por la cual existen expedientes que no se pueden planillar.
- La falta de capacitación sobre los lineamientos involucrados en el proceso de recaudación de valores por concepto de atención médica a los pacientes que mantienen coberturas de salud repercute notablemente puesto que no todos los expedientes pueden ser planillados por falta de documentos habilitantes que deben ser anexados a los expedientes, en ese sentido se genera la propuesta de la hoja de ruta.
- El cumplimiento de la hoja de ruta permitirá que las y los funcionarios involucrado en el proceso de recuperación de valores conozcan los pasos a seguir y los documentos que deben anexar al expediente hasta culminar el proceso, con el fin de evitar recuperar el cien por ciento de los recursos económicos gastados en la atención médica.
- La recuperación de valores adecuada en la Cuenta Contable Prestación de Servicios incide positivamente en el presupuesto del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román, por cuanto se recuperan los recursos económicos que pueden ser utilizados en la adquisición de insumos médicos y medicinas para garantizar una atención médica de calidad.
- En el Hospital Alfonso Villagómez Román no existe un médico auditor que sea parte del equipo de recuperación que revise y valide los expedientes, de tal forma que, tanto los exámenes médicos, como la admiración de medicamentos sea acorde al cuadro clínico del paciente, de esta forma se evitaría que las aseguradoras rechacen el pago por falta de justificación técnica.

RECOMENDACIONES

- Elaborar un plan de capacitación semestral sobre la normativa establecida y el procedimiento a seguir en el proceso de recuperación de valores, dirigido al equipo de al equipo de profesionales a cargo.
- Integrar al equipo de trabajo un médico auditor, que revise y valide los expedientes, de tal forma que los expedientes cuenten con el sustento técnico adecuado y evitar objeciones por parte de las aseguradoras en la recuperación de los rubros.
- Establecer la hoja de ruta para el desarrollo del proceso junto con instrumentos que faciliten la recopilación de información hasta concluir el proceso de recuperación.
- El reporte de los valores recaudados debe estar basado en función del planillaje establecido mediante expedientes reales, asegurando que la base de datos que alimentan diariamente los funcionarios debe estar generada de manera adecuada, la misma que debe ser compartida en todas las áreas del hospital de manera que constituya una fuente de consulta permanente para revisión de datos.

6 BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, P. (2012). *Riesgo Operativo para entidades Financieras*. México: Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco.
- Ander-Egg, & E. (2011). *Aprender a investigar, nociones básicas para la investigación social*. Argentina: Editorial Brujas.
- Anzola, S. (2012). *Administración de pequeñas empresas*. México: McGrawHill.
- Armijos, A., & Oña, J. (mayo de 2015). Modelo de gestión de crédito y cobranza para recuperar cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de los Bancos y sus tres agencias que la integran. *trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en contabilidad y auditoría*. Quito, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Bataller, E., & Serra, V. (2015). La empresa hospitalaria y los sistemas sanitarios: sistemas de información asistencial y económico financiero. *Revista observatorio iberoamericano, Vol. X(19)*, 1-25.
- Begoña, S. (2000). Información Contable y Toma de Decisiones. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 27-43.
- Behar, D. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Shalom.
- Belmonte, L., & Plaza, J. (2008). Análisis de la eficiencia en las cooperativas de crédito en España, una propuesta metodológica basada en el Análisis envolvente de datos (DEA). *Revista CIRIEC N° 63*, 113-133.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Education.
- Cabrera, M., & Tamay, L. (Febrero de 2017). Gestión del Riesgo Operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. (*Tesis de Grado*), 92. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Carballo, T. (2014). *Análisis contable elementos clave para el diagnóstico empresarial*. Mundaca: Vasco.
- Carvalho, J. (2015). Estados Financieros. Normas para preparación y presentación. En *Estado de Flujo de Efectivo*. (págs. 30-261).
- Catacora, F. (2012). Contabilidad. *Red Contable Publicaciones*.
- Choy, E. (2018). Contabilidad de gestión ambiental y costo de servicio salud hospitalario. *Revista Quipuramayoc. Vol 26(51)*, 91-99. <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v26i51.15138>.
- Coliázo, M., Cárdenas, J., González, R., Miyar, R., Gálvez, A., & Cosme, J. (2016). La economía de la salud: ¿debe ser de interés para el campo sanitario? *Revista Panam*

- Salud Pública*. 12(5), 359-365. <https://www.scielosp.org/article/rpsp/2002.v12n5/359-365/>.
- Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución del Ecuador*. Montecristi: Asamblea Nacional.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. (2013). *Reglamento Interno*. Alausí, Chimborazo, Ecuador.
- Criollo, J. (2016). *El riesgo operativo y la liquidez en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato*. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Díaz, I. (2015). *Evaluación de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda.- Guallaquiza en el periodo 2013-2014*. Cuenca, Azuay, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22231/1/Tesis.pdf>
- Díaz, M., & Galo, N. (Julio de 2018). La APP “Taptana Digital” como instrumento para reforzar el aprendizaje de las operaciones aritméticas básicas en las/los estudiantes de cuarto de EGB del Instituto Nacional Mejía. *Perfil del Trabajo de Titulación (Propuesta Tecnológica) presentado como requisito parcial para obtener el Grado de Licenciada(o) en Ciencias de la Educación, mención Informática*. Quito, Picchinchá, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Dzul, M. (2013). *Diseño no Experimental*. Obtenido de Repository.uaeh: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/14902/PRES38.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Elizondo, A. (2012). *Contabilidad Fundamental - Proceso Contable 2*. México: International Thomson Inc.
- Esparza, D. (2016). “El riesgo operativo y la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. (Tesis de Posgrado), 87. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de (Tesis de pregrado).
- Estupiñán G, R. (2008). *Análisis Financiero y de Gestión*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Fernandes, A. (2012). *Gestión de cobranzas*. Madrid: IBM.
- Fernández, M., & Sánchez, J. (1997). *Eficacia organizacional*. Madrid.
- Frenatrape, B. (04 de Septiembre de 2018). *Ekosnegocios*. Obtenido de <https://www.ekosnegocios.com/articulo/transporte-de-carga-pesada-un-aliado-estrategico-en-los-servicios-de-logistica>
- Fuentelsaz, C., Icart, M., & Pulpón, A. (2016). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. España: Publicacions Edicions de la Universitat de Barcelona.

- Ganán Redín, Ruth Alejandra; Pacheco Ruiz, Liseth Carolina. (2019). *Auditoría integral al Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba.
- García, B. (2018). Información contable para la gestión de los hospitales públicos españoles: dificultades en su elaboración. *Revista Administración Sanitaria*, 655-672. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-pdf-13131441>.
- Gómez, C. (2014). La Gestión del Riesgo de Crédito como herramienta para una Administración Financiera eficiente. Un estudio de caso. *Revista Científica de la UCSA, Vol. I N°1*, 24-32.
- Gómez, L., Duque, M., & Carmona, J. (2018). la información contable y de costos en las entidades de salud: una herramienta para su transformación. *Revista contaduría Universidad de Antioquia, N°53*, 145-172. file:///C:/Users/TEMP/Downloads/2208-Texto%20del%20art_culo-7041-2-10-20210512.pdf.
- Guajardo, G. &. (2008). *Contabilidad Financiera (Quinta ed.)*. México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORS, S.A. DE C.V.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Méixo: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación, sexta edición*. México: McGraw-Hill.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2010). *Tutoría de la Investigación Científica*. Ambato - Ecuador: Gráficas Corona Quito.
- Latorre, K. (10 de Abril de 2013). *Proceso Contable*. Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/katherinelatorre587/procesos-contables-diapositivas>
- MANDUJANO CAMAC, R. C., & LOPEZ LOPEZ, A. D. (2019). PROCESO PRESUPUESTARIO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO, 2018. *UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO*, 1-85.
- Medina, A. (2015). *Gestion de Riesgos de Operación Fundamentos*. México. Obtenido de <https://docplayer.es/5026944-Gestion-de-riesgos-de-operacion-fundamentos-alejandro-medina-moreno.html>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (Septiembre de 2020). *Ministerio de Salud Pública del Ecuador*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2021, de Ministerio de Salud Pública del Ecuador: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/PPT->

RENDICI% C3% 93N-DE-CUENTAS-2019-HOSP-PEDIATRICO-ALFONSO-VILLAGOMEZ.pdf

- Montaño, J. (9 de junio de 2019). Investigación Transversal: Características y Metodología. Recuperado de <https://www.lifeder.com/investigacion-transversal/>.
- Mora, A. (2010). *Cuantificación del riesgo operativo en entidades financieras en Colombia*. Recuperado el 03 de febrero de 2020, de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n41/v23n41a09.pdf>
- Navarro, S. &. (2017). NORMAS DE CONTROL INTERNO CONTABLE: Operacion imprescindible en la gestion empresarial. *Universidad y Sociedad* , 47.
- Oñate, L. (Octubre de 2017). *Reposiotirio Universidad Regional Autónoma de los Andes Guayaquil*. Obtenido de dspace.uniandes.edu.ec
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Organización mundial de la salud*. Obtenido de Organización mundial de la salud: <https://www.who.int/es/>
- Palma, C. (Enero de 2011). *ResearchGate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/277265563_Como_construir_una_matriz_de_riesgo_operativo
- Pérez, J., & Gardey, A. (2012). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/resta/#:~:text=La%20resta%2C%20tambi%C3%A9n%20conocida%20como,que%20es%20el%20proceso%20inverso.>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2013). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: [https://definicion.de/suma/#:~:text=Una%20suma%20\(del%20lat%C3%ADn%20suma,efecto%20de%20sumar%20o%20a%C3%B1adir.&text=Como%20operaci%C3%B3n%20matem%C3%A1tica%20la%20suma,para%20obtener%20un%20%C3%BAnico%20conjunto.](https://definicion.de/suma/#:~:text=Una%20suma%20(del%20lat%C3%ADn%20suma,efecto%20de%20sumar%20o%20a%C3%B1adir.&text=Como%20operaci%C3%B3n%20matem%C3%A1tica%20la%20suma,para%20obtener%20un%20%C3%BAnico%20conjunto.)
- Pérez, J., & Gardvey, A. (2012). *Definicion.de*. Obtenido de Definición de eficiencia: <https://definicion.de/eficiencia/>
- Picazo, G. (2012). Proceso Contable. *Red de Tercer Milenio*, 9.
- Puertas, R., & Marti, M. (2013). Análisis del Credit Scoring. *Revista RAE*, Vol. 53; N°3, 303-315.
- Ramírez, A. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Colombia: Universidad Javeriana.
- Retolaza, J., & Bernal, R. S. (2021). Índice de valor social añadido: una propuesta para analizar la eficiencia hospitalaria. *Revista Gaceta Sanitaria*, Vol. 35(1), 21-27. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2019.08.011>.

- Rey, P. (2011). *Contabilidad General*. Madrid: 2da edición.
- Sabino, C. (1996). *Proceso de la Investigación*. Bogota: Ed.Panamericana.
- Sánchez, P. (2011). *Análisis proceso contable y su incidencia en la toma de decisiones*. Ambato: Ecuador .
- Superintendencia de Bancos y Compañías. (2018). *Resolución No. SB-2018-771*. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/08/resol_SB-2018-771.pdf
- Tirado, J. (16 de Junio de 2013). *Información Contable y Toma de Decisiones: El aporte de la Contabilidad en la Construcción de Confianza en las Organizaciones*. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/47129/80130629.2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zapata, P. (2011). *Contabilidad General*. Quito: McGraw-Hill.

