



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

CARRERA: EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**ETUDIOS PARA DETERMINAR LOS COSTOS POR PACIENTES DE
PODOLOGÍA EN EL CENTRO MÉDICO BOLIVARIANO**

Autora:

Rosa Elvira Sánchez Suárez

Tutora:

Mg. Elena Tolozano Benites

Guayaquil, Ecuador

2016

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Certificación de la aceptación del tutor.....	ii
Autoría notariada.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de Figuras.....	ix
Índice de Cuadros.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii

CAPÍTULO 1

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	3
Variable de investigación.....	3
Objetivos.....	4
Objetivos generales.....	4
Objetivos específicos.....	4
Justificación e importancia.....	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes referenciales.....	8
Antecedentes Teóricos.....	20
Fundamentación legal.....	23
Variable de la investigación.....	27
Definiciones conceptuales.....	27

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Marco metodológico.....	38
Tipo y diseño de investigación.....	39
Investigación evaluativa.....	39
Investigación descriptiva.....	39
Investigación explicativa.....	40
Investigación correlacional.....	40
Investigación de campo.....	41
Investigación experimental.....	41
Técnicas de investigación.....	42
Procedimientos de la investigación.....	42
Análisis documental.....	43

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de los resultados.....	52
Aplicación de las técnicas de la investigación.....	53
Conclusiones y recomendaciones.....	65
Bibliografía	66
Anexos	68
Anexo 1.....	69
Anexo 1 carta de autorización.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Figura 1 Programa	11
Figura 2 Organigrama	32
Figura 3 Convenios	36
Figura 4 Estadísticas y porcentajes 2015	52
Figura 5 Estadísticas y porcentajes 2016	53
Figura 6 Costos Totales	62

ÍNDICE DE CUADROS

Título:	Páginas:
Cuadro 1 Inventarios General	47
Cuadro 2 Sueldo de Personal 2015	48
Cuadro 3 Sueldo de Personal 2016	49
Cuadro 4 Sueldo de Podólogo 2015	49
Cuadro 5 Sueldo de Podólogo 2016	50
Cuadro 6 Costos fijos	50
Cuadro 7 Pacientes atendidos en el 2015-2016	51
Cuadro 8 Desglose de personas atendidas	51
Cuadro 9 Inventario mensual	54
Cuadro 10 Inventario semanal	55
Cuadro 11 Inventario Diario	56
Cuadro 12 Gastos Totales Anuales	58
Cuadro 13 Gastos Totales Mensuales	59
Cuadro 14 Gastos Totales Semanales	60
Cuadro 15 Gastos Totales Diarios	61
Cuadro 16 Costo Total	62
Cuadro 17 Costo Unitario	63



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBSTENCIÓN DE TÍTULOS DE
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

Tema

“ESTUDIOS PARA DETERMINAR LOS COSTOS POR PACIENTES DE
PODOLOGÍA EN EL CENTRO MÉDICO BOLIVARIANO”

Autora: Sánchez Suárez Rosa Elvira

Tutora: Elena Tolozano Benites

RESUMEN

El proyecto se centra en el centro médico bolivariano, ya que al ser un centro médico gratuito se desconoce el valor de los gastos por pacientes de podología, lo cual se requiere la importancia para llevar un control ya sea mes a mes, semanal o diario las empresas de servicios siempre incurren gastos y más cuando es gratuito, es vital para la planificación empresarial, la gestión de proyectos y la planificación estratégica al disponer de este material valioso para su desarrollo al mismo tiempo le permite contar como una fuente de consulta y un soporte de planificación no solo para el centro médico bolivariano sino también para muchas empresa. El propósito es poder determinar el valor que se lleva al brindarle el servicio médico a un paciente y como técnicas de investigación alternativas de solución para la interrogante que presenta la empresa.

Costos

Gastos

Servicios



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBSTENCIÓN DE TÍTULOS DE
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

Tema

“ESTUDIOS PARA DETERMINAR LOS COSTOS POR PACIENTES DE
PODOLOGÍA EN EL CENTRO MÉDICO BOLIVARIANO”

Autora: Sánchez Suárez Rosa Elvira

Tutora: Elena Tolozano Benites

RESUMEN

The project focuses on the Bolivarian medical center, since being a free medical center value expenses patients podiatry is unknown , which the importance is required to track either a monthly , weekly or daily basis service companies always incur expenses and when is free, is vital for business planning , project management and strategic planning by providing this valuable material for development at the same time allows you to have as a source of advice and support planning not only for the Bolivarian medical center but also for many companies . The purpose is to determine the carrying value by providing medical service to a patient and as research techniques alternative solution to the question presented by the company.

Costs

Expenses

Service

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en contexto

En la actualidad toda institución para fabricar un bien u ofrecer un servicio tiene que incurrir en gastos, que son fundamentales para el futuro de una empresa, una empresa bien gestionada debe tener bien analizados sus gastos de forma muy detallada, para poder sacar costo mes a mes y generar puntos estratégicos para la misma. Las empresas de servicios no transforman materiales, sino satisfacen las necesidades de sus clientes a través de los servicios que ofrecen

Específicamente las empresas de servicios incurren gastos variables y gastos fijos. Los gastos variables son la carga soportada por la empresa cuyo importe depende del nivel y ritmo de la actividad y varían según el nivel de producción ya sea de producción o de servicio de la misma. Los gastos fijos comprenden lo que es sueldo de personal, alquiler, pago de servicios públicos, pago de impuestos, gastos administrativos, gastos de seguros etc. Son gastos que no cambian así la empresa se mantenga en nivel alto o bajo.

La información de costos resulta ser una herramienta clave e indispensable para desarrollar de forma precisa los procesos de planeación, control y toma de decisiones. En este sentido la determinación de los costos es instituciones de atención primaria requiere que sea el paciente el centro de costeo, dado que es éste quien precisa el servicio y consume el recurso.

Desde la concepción funcional de organización de un centro médico, el cálculo de costos presenta distintas alternativas. Puede calcularse el costo de un servicio, de un orden de diversos servicios, de un departamento, de un centro de responsabilidad, de un centro de costos o de un centro de beneficios.

En todas las alternativas el procedimiento de cálculo del costo será siempre similar. Consistirá en sumar los insumos directos, las remuneraciones directas y los costos indirectos del objeto cuyo costo se ha solicitado.

Una vez realizada la distribución de costos indirectos se calculan los costos totales de los centros de costos finales. De esta forma, cada centro de costos finales sumará sus costos directos y los costos indirectos que le fueron asignados.

Finalmente en la tercera etapa se calculan los costos de cada paciente en cada departamento. Para ello, es necesario disponer de la información sobre los servicios prestados al paciente y al cual fue asignado.

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología creó el centro Médico Bolivariano, que en la actualidad presta atención médica gratuita de forma inmediata a docentes estudiantes, personal administrativo, familiares y todos aquellos que requieran de la misma.

El Centro Médico Bolivariano cuenta con cada especialidad en medicina para toda clase de enfermedades entre ellas tenemos, Podología que permite la higiene, terapia y confort de los pies, que promoverá a la comunidad hábitos que prevengan patologías podológicas.

Situación Conflicto

Además el Centro Médico Bolivariano cuenta con un grupo de vinculación por la que docentes y estudiantes realizan brigadas médicas, campañas podológicas, campañas gerontológicas, charlas educativas, ferias de nutrición entre otras actividades. Además cuenta con un programa "Asistencia Social", donde médicos especialistas, que son parte de nuestro cuerpo de docentes, brindan atención gratuita desde los consultorios que se encuentran en el edificio matriz, en la sede Boyacá y en las comunidades que demanden el servicio.

En la actualidad el Centro Médico Bolivariano para ciudadanía, al brindar el servicio a los pacientes de podologías desconoce los costos que mantiene cada uno de ellos, para poder determinar cuánto cuesta mantener este servicio.

Dentro de su estructura orgánica y funcional, se hace necesario caracterizarlo con la mayor amplitud posible a partir de las características médicas y de gestión más relevantes. Además permite contar como una fuente de consulta y al mismo tiempo un soporte de planificación para el Centro Médico Bolivariano y para las empresas que brindan un servicio médico.

Delimitación del problema

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Campo: Empresarial

Área: Contabilidad de Costos

Aspectos: Costos de Pacientes

Tiempo: Periodo 2016

Formulación del problema

¿Cómo contribuir a establecer los gastos totales por el servicio de atención que se incurren en el Centro Médico Bolivariano para establecer los costos por pacientes, en el periodo 2016?

Variable de investigación

Variable independiente: gastos totales por el servicio de atención a pacientes.

Variable dependiente: costos por pacientes.

Evaluación del Problema

Este proyecto tiene como finalidad poder establecer y determinar factores que en la actualidad no se ha podido considerar y se desconoce cómo es determinar los costos por pacientes en el centro médico.

Coherente: Porque tenemos que dar una respuesta a las preguntas planteadas de la formulación del problema y los objetivos.

Evidente: Es evidente porque en la actualidad se desconoce la información al mantener este servicio médico gratuito.

Delimitado: Analizar bien todo lo planteado para poder sacar los gastos totales en la atención médica a los pacientes del Centro Médico Bolivariano del departamento de podología.

Viable: Todo lo planteado es fiable ya que contamos con toda la documentación necesaria para dicha investigación.

Relevante: Es importante porque podremos sacar los costos por cada paciente.

Concreto: Porque la información requerida tiene que ser muy precisa y clara para poder determinar lo propuesto.

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Cuantificar los gastos totales que se incurren en la atención médica del centro bolivariano para determinar el costo por paciente.

Objetivos específicos

- Fundamentar aspectos teóricos sobre costos y gastos
- Diagnosticar la situación actual de los costos y gastos por el servicio de atención médica en el Centro Médico Bolivariano.
- Proponer la determinación de los costos por pacientes.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El trabajo de investigación está referido a determinar los gastos por pacientes en el Centro Médico Bolivariano. Para desarrollar la presente investigación es necesario conocer los costos y gastos actuales que mantiene el Centro Médico.

Toda empresa que presta sus servicios a la comunidad le es necesaria cuantificar los gastos totales con el propósito de sacar un costo al servicio prestado. Es eso la realización de este proyecto y estudio de poder determinar los costos por pacientes que se atienden actualmente en el Centro Médico Bolivariano en el departamento de Podología.

Su realización resulta conveniente para poder afrontar los cambios que continuamente se generan en el desarrollo de sus actividades diarias al dar confiabilidad de los reportes financieros como son los costos y gastos.

Por esta razón se orienta el presente tema de investigación: Elaborar un costeo que le permita llevar el control de todos sus gastos y costos por pacientes. Que le permitirá al personal encargado, mantener procedimientos ágiles y poder llevar un mejor control. Se pretende que esto constituya una herramienta de fácil consulta y guía para el personal encargado del control financiero del centro médico.

El trabajo tiene implicaciones prácticas pues ayudará a resolver problemas financieros que se presenten en el centro médico en el día a día y que no pueda afectar la eficiencia de la misma a futuro.

Las causas y efectos serán estudiados en el propio proceso con la información real que se presenta. Por otro lado proporcionará un efecto positivo en la satisfacción de poder diagnosticar situación actual de los gastos totales.

El valor metodológico radica en se pueda cuantificar los gastos totales que se incurren en la atención médica del centro bolivariano y poder determinar los gastos por pacientes. De igual manera fundamentar aspectos teóricos sobre costos y gastos, el trabajo servirá de referencia para otras investigaciones similares en otros centros médicos.

Relevancia social podrá desenvolverse en instituciones públicas, privadas nacionales e internacionales que presten servicios y desarrollen actividades relacionadas con la atención en podología. (Organismos estables, institutos, centros asistenciales, hospitales, clínicas, laboratorios), etc.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE COSTOS Y GASTOS

Antecedentes Históricos

Calcular los costos de una empresa, es una necesidad básica a la hora de hacer una planeación y controlar el objeto social, se ha convertido en la herramienta más eficaz a la hora de determinar la viabilidad de un negocio cualquiera. Este enfoque de la contabilidad ha adquirido tanta importancia de todos los tiempos.

Según (Smith, 1958). En los surgimientos de la contabilidad de costos se ubica una época antes de la Revolución Industrial. La información que manejaba, tendía a ser muy sencilla, puesto que los procesos productivos de la época no eran tan complejos. Estos consistían en adquirir la materia prima; luego esta pasada a un taller de artesanos, los cuales constituían la mano de obra a destajo; y después, estos mismos últimos eran los que vendían los productos en el mercado.

De manera que la contabilidad de costos solo le concernía estar pendiente del costo de los materiales directos. Fue utilizado entre los años 1485 y 1509 hacia 1776 y los años posteriores, el advenimiento de la Revolución Industrial trajo a su vez las grandes fábricas, las cuales por el grado de complejidad que conllevaban crearon el ambiente propicio para un nuevo desarrollo de la contabilidad de costos y aunque Inglaterra fue el país en el cual se originó la revolución, Francia se preocupó más en un principio por impulsarlas, en las tres décadas del siglo XIX Inglaterra fue el país que se ocupó mayoritariamente de teorizar sobre los costos.

En 1778 se empezaron a emplear los libros auxiliares en todos los elementos que tuvieran incidencia en el costo de los productos. Entre los años 1890 y 1915, la contabilidad de costos logró consolidar un importante desarrollo, puesto que diseñó su estructura básica, integró los registros de los costos a las cuentas generales en países como Inglaterra y Estados Unidos, en los cuales la contabilidad se comenzaba a entender como una herramienta de planeación y control, lo cual demandaba la necesidad de crear nuevas formas para anticiparse a los simples hechos económicos históricos, surgen los costos predeterminados

y los costos estándar. Posterior a la gran depresión se comienza a dar gran preponderancia a los diferentes sistemas de costos y a los presupuestos, pues ya se ven como una herramienta clave en la dirección de las organizaciones.

Origen y Evolución

Por lo anteriormente expuesto podría decir que este enfoque de la contabilidad ejercía control sobre los costos de producción y registraba su información con base en datos históricos, pero a raíz de la integración que se dio entre la contabilidad general y la contabilidad de costos entre los años de 1900 y 1910, esta última pasó a depender de la general.

Luego de esto, entre los años 1920 y 1930, época de la gran depresión en los EE.UU, y en los cuales la contabilidad se comenzaba a entender como una herramienta de planeación y control, lo cual demandaba la necesidad de crear nuevas formas para anticiparse a los simples hechos económicos históricos, surgen los costos predeterminados y los costos estándar. Posterior a la gran depresión se comienza a dar gran preponderancia a los diferentes sistemas de costos y a los presupuestos, pues ya se ven como una herramienta clave en la dirección de las organizaciones.

Según Ramón (Pirámide, 1997), otro factor que aparece promoviendo el establecimiento de la contabilidad de costos es que durante la edad media, fue el desarrollo del comercio y la consecuencia entre los distintos comerciantes, lo que hizo surgir algunos intentos para identificar los costos de fabricación y tratar de calcularlos; se constituyó sin embargo un hecho aislados por cuanto la contabilidad utilizada era elemental y estaba diseñada para registrar obligaciones externas y recaudaciones efectuadas, pero no cubría transacciones internas del proceso productivo.

Es la importancia en la toma de decisiones de la empresa: las empresas constantemente se encuentran ante situaciones difíciles que requieren de una toma de decisiones rápida, actual y eficaz para resolver problemas o bien para poder evitarlos en un futuro, para los administradores, el proceso de la toma de decisiones es sin duda una de las mayores responsabilidades por ello es importante que se hable de la calidad de costos, porque desde un punto de vista muy personal, este es un punto clave para el buen funcionamiento para una

empresa, ya sea industrial o comercial. Los más altos, la gerencia y el departamento administrativos se enfrentan constantemente situaciones que afectan el funcionamiento de la empresa, la información que obtengan acerca de los costos y de los gastos, en que incurren la organización para realizar su actividad, son de vital importancia para la toma de decisiones, esto hace que hoy en día la contabilidad de costos tome gran notabilidad frente a la necesidad de los usuarios de la información.

Dentro de cualquier tipo de organización un factor importante es un buen control de costos. Esto se realiza como un esfuerzo para tratar de obtener una producción o servicio de calidad, gastando la menor cantidad de dinero que sea posible.

Antecedentes Referenciales

Según Robert (Kaplan, 1958). Existen diversas versiones del concepto de costos, o su sinónimo coste, ya que su definición a múltiples disciplinas como la economía, el derecho, la ingeniería y la contabilidad, constituye, por otra parte, una noción intuitiva utilizada continuamente en la vida ordinaria.

No debe sorprender que existan variados conceptos del costo para diferentes propósitos, explicitados en la disciplina que deben elaborar conceptualizaciones más refinadas para enfrentarse a la solución de problemas económicos, ni debe dar importancia a que para el hombre ordinario y para muchos empresarios pequeños, el costo sea un concepto simple, consistente en el precio que se paga los servicios o mercancías que se compran. Tampoco por otra parte, debe utilizarse refinamientos conceptuales donde no sea necesario ni fuera de su contexto adecuado.

El concepto económico de costo se ha utilizado en dos versiones generales: la primera, en sentido de consumo o sacrificio de recursos de factores y la segunda en el sentido de costos alternativos o de oportunidad.

Según Pedersen, (H.W, 1960) . Los costos se definen como el consumo valorado en dinero de bienes y servicios para la producción que constituye el objetivo de la empresa.

Según Scheneirder, (E, 1962), los conceptos de costos han sido tratados por los economistas clásicos, principalmente por David Ricardo y J.B Say, y la escuela marginalista que a través de la teoría del equilibrio, reforzó la relación funcional existente entre costos, salario, interés, beneficio, precios y rentas, destacando la esencia fundamental de la actividad económica relacional. Todo sacrificio para que sea costo, debe aumentar el valor social del bien al que se aplica.

Contabilidad de costos

Según W.B (Lawrence, 1978). La contabilidad de costos es un proceso ordenado que se usa los principios generales de contabilidad para registrar los costos de operación de un negocio de tal manera que, con datos de producción y ventas, la gerencia pueda usar las cuentas para averiguar los costos de producción y los costos de distribución, ambos por unidad y en total de uno o de todos los productos fabricados o servicios prestados, y los costos de otras funciones diversas de la negociación, con el fin de lograr una operación económica, eficiente y productiva.

Según (Neuner, John J.W, 1999). contabilidad de costos, la contabilidad de costos es una fase amplificada de la contabilidad general o financiera de una entidad industrial o mercantil, que proporciona rápidamente a la gerencia los datos relativos a los costos de producir o vender cada artículo o de suministrar un servicio particular.

Costos

Según (Jara, 2002). Los costos sirven para proporcionar informes relativos a medición del costo que implica el ingreso por venta de un bien o un servicio así como los costos de inventario en sus diferentes formas, ofrece información para el control de gestión operativa, administrativo y financiero, midiendo eficiencia y eficacia y además proporciona información para el planteamiento estratégico.

Según (Jara, 2002). El costo es un desembolso, egreso o erogación que reportará un beneficio presente o futuro, por tanto es capitalizable, es decir se registra como un activo, cuando se produce dicho beneficio, el costo se convierte en gasto.

Según (Horngren, 2008), un objeto de costos es “todo aquello a lo que le desee hacer una medición de los costos”, es decir, se refiere a un producto, un servicio, un cliente, una persona, una actividad, un proceso, o incluso un proyecto. Por ejemplo, en el momento de analizar los procesos de preparación, formulación, evaluación y gestión de proyectos, o cuando se desee analizar la estructura de costos de una empresa, es indispensable definir claramente cuáles serán los objetos de costos a los cuales se les realizará su medición, análisis y gestión.

Cada concepto de costos de diferentes autores nos indica distintas manera en las que se puede emplear el costo, la importancia y todo lo que con lleva manejar el costo para cada situación en la que se va a emplear según la necesidad de la empresa.

Tipos de costos

Según Carlos (Giménez, 2002), los tipos de costos son los siguientes:

Costos fijos: Esto tipos de costos, son aquellos que están en función del tiempo, o sea, no sufren alteración alguna, son constantes, aun cuando se presentan grandes fluctuaciones en el volumen de producción, entre estos tenemos: Alquiler de fábrica, depreciación de bienes de uso en línea recta o por coeficientes, sueldo del contador de costos, seguros, sueldos y salarios del portero, etc. Es decir, son aquellos gastos necesarios para sostener la estructura de la empresa y se realizan periódicamente.

Costos Semifijos: Son los que permanecen constante dentro de un rango relevante de actividad, aun cuando esta puede experimentar variaciones.

Costos variables: Son aquellos costos cuya magnitud cambia en razón directa al volumen de las operaciones realizadas.

Costos directos: Estos tipos de costos son los que se pueden identificar o cuantificar plenamente con los productos terminados o áreas específicas, o también como aquellos que la gerencia es capaz de asociar con los artículos o áreas específicos.

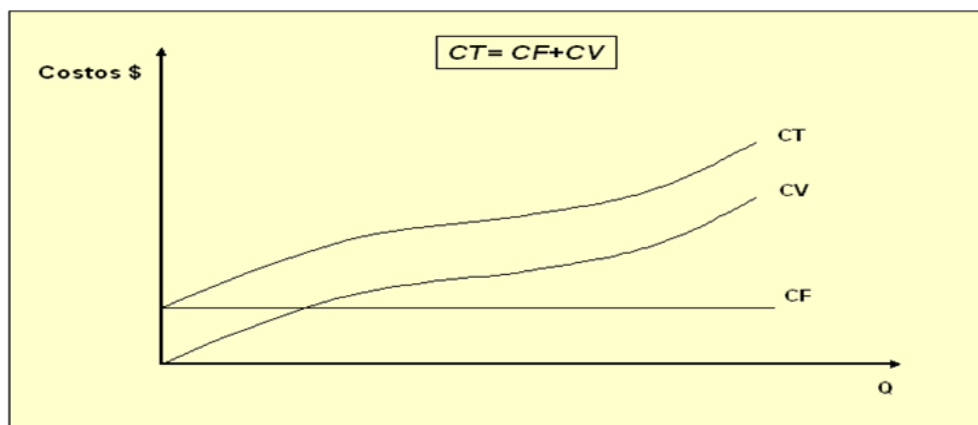
Costos indirectos: Son aquellos costos que no se pueden identificar o cuantificar plenamente con los productos terminados o áreas específicas. Asimismo, este tipo de costos, son aquellos comunes a muchos artículos y, por tanto, no son directamente asociables a ningún artículo o área.

Centros de costos

Según (Giménez, 2002). Un centro de costos es una división que genera costos para la organización, pero sólo indirectamente le añaden beneficio o utilidad. Ejemplo típico de esto solo los Departamento de Investigación y Desarrollo, Mercadotécnica y Servicio al cliente, si bien este último tiene tendencia a convertirse también en un servicio de ingresos debido al uso de numeración de pago.

Costo Total

El costo total son todos aquellos costos en los que se incurren en un proceso de producción o actividad. Se calcula sumando los costes fijos y los costos variables.



Elaborado Por: Msc. Javier Carlos Inchausti Gudiño (2011)

Este tipo de costos nos va a permitir llevar un orden durante el proceso de costos que se va a ir utilizando según la determinación de costo que necesite la empresa.

Costos de Servicios

Según León (Wong, 2005). Costo de servicio son los que se desarrollan en las empresas industriales de servicios y donde no hay transformación, sólo

producen servicios. Cada servicio tiene un costo diferente, el producto que fabrica no es tangible y su costo comprende fundamentalmente; los costos del período.

El costo de servicio (Wong, 2005). Es un concepto que contribuye a la búsqueda de la rentabilidad en las empresas. Su principio se basa en que al proveer un bien o servicio a un cliente a otro, se consumen recursos de la empresa, esto puede variar de un cliente a otro, por lo tanto, no todos ellos proporcionan la misma rentabilidad a una empresa. El reto por consiguiente, se encuentra en identificar los costos incurridos al momento de proporcionar un servicio a cada uno de los clientes.

Con lo anterior mencionado, al considerar una misma estructura de costos por cliente, ésta no permite identificar aquellos clientes que consumen la rentabilidad de otros. Por lo tanto, no necesariamente genera mayor rentabilidad de la empresa.

El costo de servicio, al conocer la relación de ingresos y los costos, se puede establecer una categorización adecuada de consumidores y así, ofréceles un nivel de servicio en función de la rentabilidad que proporciona a la empresa.

Por este motivo, el costo de servir (con apoyo de la determinación de costos de las actividades operativas, administrativas y comerciales), se enfoca a segmentación de clientes y su atención especializadas. Así, los que demandan mayor servicio como por ejemplo: las frecuencias de visitas, las ventanas de tiempo de atención para la recepción de los bienes y días crédito (entre otros). Por lo tanto, se debe justificar dichos niveles de atención a fin de no incurrir en pérdidas.

Según Arredondo (Gonzalez, 2005) y Ma. Magdalena en 2005. Expresa: la contabilidad de costos debemos considerarla como elementos clave de la gerencia en todas las actividades de planeación y control ya que proporciona las herramientas contables indispensables para lograr el buen funcionamiento de algunas fases del proceso, administrativo como son: la planeación, el control y la evolución de las operaciones.

Según (Homgren, 2005). Contabilidad de costos es el mayor sistema de información cuantitativa en casi toda la organización, suministra información sobre la composición y evolución de su patrimonio, su finalidad es asistir a la toma de decisiones.

Realizar un costo nos indica **(Homgren, 2005)**, que nos va a permitir tener resultados claros y precisos que nos va a permitir tener una buena información para poder ver lo que se va a costear en dicha empresa, con la finalidad de mejorar la toma de decisiones.

Según (Juan García, 2008). La contabilidad de costos es un sistema de información empleado para determinar registrar, acumular, controlar, analizar, direccionarla, interpretar e informar todo lo relacionado con costos de producción, venta, administración y financiamiento.

Según Charle (Horngren C. , 2012). La contabilidad de costos es una técnica de registro de hechos económicos sujetos con los costos, que tiene un objetivo específico, que no es más que servir de base para determinar una cierta magnitud .valor de costos- que será empleada por la contabilidad para expresar el valor de los bienes producidos o adquiridos por la empresa, que tiene como finalidad la negociación en el mercado.

Según López (Ramos, 2014). Sostiene la diferencia en cuanto al destino que se le asigna al recurso diciendo que si corresponde a la función es un “costo” y si se refiere a la función de operaciones en un “gasto”, porque el costo va a la unidad y por lo tanto al inventario en el balance general y el gasto va directamente al resultado del ejercicio. Dice que “Costo es un conjunto de gastos, es el todo y por lo tanto, Gasto es una parte del costo”.

Gastos

Según Mercedes (Cervera, 1990). Entendemos como gastos todo desembolso o consumo realizado, en dinero efectivo o en otra clase de valor, que no tiene contraprestación inmediata en un bien o derecho a favor de la empresa, la cual sea susceptible de ser inventariado en el activo. Así, los gastos representan salidas que se producen en el patrimonio, sin compensación simultánea en otra

cuenta de bienes o derechos a consecuencia de las operaciones de tráficos. Se le denomina también quebrados, daño o pérdidas. La diferencia positiva que se produce en el patrimonio a consecuencia de las operaciones de su tráfico de lucros, ganancias o beneficios.

Según (Rivera, 2002). Expresa que “Los gastos o egresos variable son aquellos que varían de manera importante y que, por lo general no tenemos de manera mensual o bimestral, es decir son mayores que los gastos fijos, probablemente estamos gastando en cosas que no son importante.

Los gastos o egresos fijos son aquellos que siempre hacemos, este tipo de gastos por lo general, está ligado a un contrato y de no pagarlos pueden existir consecuencias desagradables como embargos, demandas, suspensión de los servicios, suspensión de escuela, etc. Ejemplo: pago de luz, pago de agua, renta mensual de teléfono, renta del departamento donde vive, pago mensual de alguna deuda.

Según José (Abritto, 2003). Se refiere a los gastos como un desembolso de egresos o erogación que se consume corrientemente es decir en el mismo período en el que (Horngren, 2008), cual se causa a un costo que ha rendido sus beneficios los gastos se confrontan con los ingresos es decir, se presentan en Estados de Resultados, para determinar la utilidad o pérdida neta de un período.

Según (A. Goxens y M.A. (Goxens, 2005). El gasto se define como expiración de elementos del activo en la que se ha incurrido voluntariamente para producir ingresos. También podemos definir el gasto como la inversión necesaria para administrar la empresa o negocio, ya que sin eso sería imposible que funcione cualquier ente económico; el gasto se recupera en la medida que al calcular el precio de la venta del bien o servicio este se debe tener en cuenta.

Según (Barraza, 2009). El lenguaje cotidiano apoya el segundo criterio que es el de aceptación general cuando se dice “para lograr- tal cosa, gasto tanto en esto, gasté tanto en aquello y gasté tanto más en esto otro, en total- tal cosa- me costó tanto”.

Aun contablemente se respalda este criterio cuando se reconoce, como se verá posteriormente, que los costos se clasifican por su función, en costos de

producción, costos de distribución y costos de administración, también se dice que el costo total de una empresa es su costo de producción, más su costo de operación y más sus otros costos, también se dice el “costo de administrar” o de vender no se dice el “gasto de administrar”, a menos que se especifique el “gasto total” (o sea costo) de administrar. Sin embargo a la fecha muchos autores siguen sosteniendo la conceptualización citada según el primer criterio.

La información que requiere la empresa se puede encontrar en el conjunto de operaciones diarias, expresada de una forma clara en la contabilidad de costos, de la cual se desprende la evaluación de la gestión administrativa y gerencial convirtiéndose en una herramienta fundamental para la consolidación de las entidades. Para suministrar información comprensible, útil y comparable, esta debe basarse en los ingresos y costos pasados necesarios para el costeo de productos, así como en los ingresos y los costos proyectados para la toma de decisiones.

Según Hansen y (Mowen, 2009). Los gastos e identifican las operaciones de consumos de bienes y servicios, en la que incurren una empresa para poder llevar a cabo su actividad de explotación y actuaciones extraordinarias.

Según Paulo (Nuñez, 2012). El reconocimiento de un gasto tiene lugar como consecuencia de una disminución de los recursos de la empresa, y siempre que su cuantía pueda valorarse o estimarse con fiabilidad. Por lo tanto, conlleva el reconocimiento simultáneo o el incremento de un pasivo, o la desaparición o disminución de un activo y, en ocasiones, el reconocimiento de un ingreso o de una partida de patrimonio neto.

Clasificación de los Costos

Según Polimeri C. (C., 2005), como los gastos deben analizarse y clasificarse para adoptar decisiones correctas en cuanto a la orientación de los negocios, su relevancia estará íntimamente relacionada con la importancia específica que represente la magnitud del beneficio deseado.

- ✓ Por su identificación

- ✓ Por su función

Por su Identificación

Según (Mowen H. y., 2009), la primera clasificación la haremos en función de si el gasto es directa o indirectamente atribuible al producto o servicio que desarrolla y ofrece la empresa. Por lo tanto, tenemos:

- **Gasto directos:** son inmediatamente atribuibles a un determinado producto, por lo que se conoce la proporción y cuantía que corresponde a cada producto o lote de productos. Puede ser por ejemplo, el costo de materia prima para elaborarlo o la comisión que se lleva un comercial por su venta.
- **Gastos indirectos:** tienen dificultades para medir cuanta cantidad de dicho gasto pertenece a cada producto. Suele ser gastos generales atribuibles a la propia actividad empresarial, como gastos de suministros o salarios de determinados departamento.

Por su función

Según (Mowen H. y., 2009) son:

Gastos de Administración: Son los gastos relacionados con la administración general de la empresa, básicamente el área administrativa y gerencial, y estos no están vinculados de manera directa con la producción.

Gastos Fijos

Los gastos fijos están asociados con lo que tiene que pagar, independientemente del volumen que venden. No importa cuánto venda o no, el caso es que tendrá que pagar esos fijos. Los gastos fijos incluyen el alquiler, las nóminas, los seguros, los suministros (agua, luz, telefonía) etc.

- ✓ Papelería
- ✓ Luz
- ✓ Agua
- ✓ Teléfono
- ✓ Sueldo a personal
- ✓ Sueldo a gerente, etc.

Gastos Semifijos

Son gastos que permanecen constante dentro de un rango relevante de la actividad, aun cuando ésta pueda experimentar variaciones. Cuando la actividad sobrepasa los niveles de actividad comprendidos en el rango relevante, suelen experimentar variaciones significativas.

Gastos Variable

El gasto o coste variable, también denominado proporcional, es aquel cuyo importe depende del volumen de actividad que se prevé alcanzar. Es un coste para el que existe una correlación directa entre su importe y el volumen de actividad al que se refiere, es decir, si el nivel de actividad decrece, estos costos decrecen, mientras que si el nivel de actividad aumenta, también lo hace esta clase de costos. Ejemplo típico a lo que podemos referirnos están los consumos de:

- Los insumos
- Los impuestos específicos

Gastos Totales

Según Christine (Aldridge, 2004), la suma de todos tus gastos individuales son tus gastos totales. Por lo general, un planificador financiero o un individuo va a crecer un estado de resultados personal para un cliente de todo el año pero un estado de cuenta mensual es común también. El planificador enumera todos los gastos individuales por separado y luego los sumas para obtener el total los gastos anuales. Esto es útil en comparación con los gastos de años anteriores para ver cómo han cambiado con el tiempo. También es beneficioso para comparar los gastos totales de los ingresos totales.

Según (Aldridge, 2004), al examinar la situación financiera de una persona, es importante entender lo que es un gasto. Los planificadores financieros utilizan los gastos totales en la realización de cálculos para determinar el patrimonio neto y la cantidad de flujo de efectivo discrecional que tienen sus clientes. Esto es importante en la determinación de los ahorros y oportunidades de inversión.

Según Ramos, (A, 2000): Apunta a las pérdidas que una empresa, institución o industria necesita llevar a cabo para realizar la continuidad del negocio económico. Aquí encontramos diferentes modelos de gastos de acuerdo al criterio contable:

- **Gastos de capital:** Está relacionado con la infraestructura para la capacidad productiva de la manufactura.
- **Gastos administrativos:** Tiene que ver con la financiación general del negocio y no con las actividades operativas. Es decir, los sueldos de quienes trabajan, la compra de los suministros de la oficina.
- **Gastos financieros:** Todos los gastos que representan la vinculación financiera con terceros. Son las deudas que se tiene, citamos a modo de ejemplo las cuentas de bonos, acciones, interese de deudas, etc.
- **Gastos de transferencia:** Dinero que se cede al sector privado en pos de ayuda o prestaciones o crédito social.
- **Gastos extraordinarios:** Sucesos que no ocurren sucesivamente, y que se utilizan en caso de alguna urgencia, ejemplo: incendio, multas, robo, etc.
- **Gastos de representación:** Las operaciones para incitar una imagen empresarial positiva forman parte de estos gastos. Regalos, invitaciones, almuerzos, promociones, publicidad.
- **Gastos de primer establecimiento:** Al momento de iniciar un proyecto se deben realizar ciertos gastos para generar ingresos como la selección del personal, gastos de viaje, gastos de inmuebles y licencias.
- **Gastos comerciales:** Son indispensables para la venta del bien o servicio a ofrecer mediante publicidad, mercadotecnia, difusión multimedia, etc.
- **Gastos de seguridad social:** Aquellos gastos que la empresa deberá registrar en su planilla en cuanto a la seguridad social.
- **Gastos fiscales:** Es el resultado de las bonificaciones, conjunto de desgravaciones que se concede a las empresas para los beneficios fiscales que afectan a los tributos de Estado.
- **Gastos deficitarios:** Llegan a un déficit respecto a los ingresos.
- **Gastos de personal:** Incluyen los sueldos y salarios, indemnizaciones, pensiones, jubilaciones, obra social, etc.

Gatos de servicios: Según Rodríguez (Martin, 2012). Un gasto es un consumo voluntario de activo a cambio de una contraprestación, en el caso de un dicho consumo fuera involuntario y sin contraprestación se incurriría a una pérdida. Se derivan de las transacciones realizadas por la empresa con el mundo exterior que dan lugar a alteraciones negativas en el patrimonio neto de la misma.

Se define como los desembolsos de dinero que pueden expresarse en términos monetarios que generan un beneficio y tienen como características que se reflejan en el estado de resultado.

Servicios

Según (Bateman, 1995). El servicio al usuario significa proporcionar a los habitantes lo que quieren o necesitan, en la forma que desean y a la primera oportunidad, por lo común esto depende de la velocidad y de lo confiable que una organización sea para entregar sus productos o servicios.

Según Jacques (Horovitz, 1998). Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera; además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo.

Según Carlos (Colunga, Carlos, 2000). “Es el trabajo realizado para otras personas”.

Según (Laura Fisher de la Vega, 2003). “Es el conjunto de actividades o beneficios que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.

Según (Philip Kotler, 2005). “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.

De acuerdo a los conceptos realizados por los autores, podemos definir de la siguiente manera:

El servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad.

Tipos de servicios

Según (Idelfonso Grande, 2000), existen cinco diferentes tipos de servicios que a continuación presentaremos.

Servicio a la comunidad

El servicio comunitario es un servicio donado, o actividad que es hecha por alguien o por un grupo de personas para beneficio del público a sus instituciones.

Tesis muy similar encontramos en la actualidad en otro relevante autor en las ciencias como (Bauman, 2003), que muestra el concepto de comunidad actual como algo bueno y positivo. Frente a la sociedad, la comunidad sería el espacio de seguridad en medio de un mundo cada vez más difícil.

Según (Aristu, 2009), señala como servicio comunitario “Los objetivos que la coordinación de las actividades de bienestar social y la cooperación entre las diferentes agencias sociales públicas y privadas, son para la elevación y el mantenimiento de niveles de servicios, el desarrollo del liderazgo de la comunidad en la promoción de la salud, el bienestar y la planificación.

El servicio de la comunidad bolivariana se ha fortalecido, la inversión más significativa que sin duda alguna es un cambio de paradigmas. Y para satisfacer las necesidades se realizó un estudio socio-económico que determinó que el 67,5% de los estudiantes corresponden al estrato social medio típico y medio bajo implementado en I ITB, un grupo de acciones para mejorar la calidad de vida, entre las cuales se crean los consultorios médicos, para la atención médica y poder dar servicio a la comunidad.

Siendo una cultura organizacional funcional y significativamente que garantiza el cumplimiento del presupuesto institucional, se busca optimizar los recursos humanos, materiales tecnológicos y económicos.

Servicio Básico

Según (E. Ostrom, 2009), servicio mínimo que buscan los consumidores, un ejemplo de este tipo puede ser cuando una persona solicita el servicio de un doctor y este va con gusto a revisar adecuadamente a su paciente.

Servicio Potencial

Según (Julian Pérez y Ana Gardey, s.f.), Son los que los consumidores se imaginan que podrán encontrar, ya que los servicios se desarrollan, y el cliente espera que superen sus expectativas, ya que tal vez hayan incorporado nuevas tecnologías a éste.

Servicio médico gratuito

Según (Bauman, 2003), Los servicios médicos son gratuitos por lo que la solvencia a capacidad adquisitiva del cliente no tiene ninguna relevancia en el uso de estos servicios, el poder de elección del cliente ocurre a pesar de estar regionalizada, la población para cada centro asistencial, exceptuando los casos de urgencia tiene derecho a de exigir un buen servicio.

Cliente interno según el autor (Bauman, 2003), es la persona o proceso que requiere de un servicio o producto que le provee otra persona o proceso dentro de la organización para poder desarrollar su trabajo. Se comparte los conceptos del cliente interno y externo cliente interno son los pacientes y familiares, los clientes internos el personal que labora dentro del centro médico.

Servicio de calidad

Según Domínguez C. (Humberto, 2006), cuando lo que se le ofrece a las personas es salud, la connotación de la calidad de servicio que se presta al paciente que acude para restablecer su estado de salud, requiere una serie de acciones que tiendan no tan solo a confortarlas y aliviarlas físicamente, también incluye una serie de transacciones de emociones y necesidades, importando mucho la atención del personal administrativo, el tratamiento especializado médico que el paciente requiere, la connotación integral de lo que es servir y tratar a las persona amablemente, con asertividad, responsabilidad, rapidez, oportunidad, higiene, profesionalismo y tecnología adecuada, entre otros elementos a considerarse. “La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño en una organización de servicio.

El servicio y la calidad es lo que lleva a cualquier empresa sea gratuito o no, a mantener un buen nivel ante la comunidad.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución de la República del Ecuador

Sección octava

Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las persona trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desembolso de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

Capítulo sexto

Trabajo y producción

Sección primera

Formas de organización de la producción y su gestión

Art. 319.- Se reconoce diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza;

alentará la producción que satisfagan la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Constitución de la República del Ecuador

Sección tercera

Formas de trabajo y su retribución

Art.333.- Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de auto sustento y cuidado humano que se realiza en los hogares. El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicio, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares. La protección de la seguridad social se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el trabajo familiar no remunerado en el hogar, conforme a las condiciones generales del sistema y la ley.

Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017

Objetivo 9

Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

Los principios y orientación para el socialismo del Buen Vivir reconocen que la Supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producciones, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para los principios y orientaciones para el socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es indiscutible.

De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como elemento mismo del Buen vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

Al olvidar que el trabajo es sinónimo de hombre, el mercado lo somete al juego de la oferta y demanda, tratándolo como una simple mercancía Polanyi, (1980).

El sistema económico capitalista concibe al trabajo como un medio de producción que puede ser explotado, llevado a la precarización, y hasta considerarlo prescindible. El trabajo, definido como tal, está subordinado a la conveniencia de los dueños del capital, es funcional al proceso productivo y, por lo tanto, está alejado de la realidad familiar y del desarrollo de las personas.

En contraste con esa concepción, y en función de los principios del Buen Vivir, el artículo 33 de la Constitución de la República establece que en el trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es un derecho y un deber social.

El trabajo, en sus diferentes formas, es fundamental para el desarrollo saludable de una economía, es fuente de realización personal y es una condición necesaria para la consecución de una vida plena. El reconocimiento del trabajo como un derecho, al más alto nivel de la legislación nacional, da cuenta de una histórica lucha sobre todo a las que corresponde al auto sustentó y el cuidado humano, a la producción y a la supervivencia familiar y vecinal **(art. 319 y 333)**.

Para alcanzar este objetivo, debemos generar trabajos en condiciones dignas, buscar el pleno empleo priorizando al grupo históricamente excluido, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales.

Hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de auto-consumo y auto-sustento, así como las actividades de cuidado humano, con enfoque de derechos y de género. El fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación necesita articularse a las necesidades del sistema de trabajo y la productividad laboral. Despliegue de los talentos de las personas. En perspectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la felicidad, además de reconocer como mecanismo de integración social y articulación entre la esfera social y la económica.

La constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores (art.276). Lo anterior exige que los esfuerzos de política, pública, además de impulsar las actividades económicas que generan trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambiente de trabajo saludable, estabilidad laboral y la total falta de discriminación.

Una sociedad que busque la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad de trabajo que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías que se establezcan las condiciones y cualidades en las que efectúe. Así mismo, debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana.

Lo anterior también implica considerar la injerencia directa del Estado en los niveles de trabajo como empleador, especialmente como empleador de última instancia, con el objeto de asegurar al acceso al trabajo a las poblaciones en condición de vulnerabilidad económica y de garantizar a total aplicación del concepto constitucional del trabajo como un derecho.

De la misma manera, las acciones del Estado deben garantizar la generación de trabajo digno en el sector privado, incluyendo aquellas formas de producción y de trabajo que históricamente han sido visibilizadas y desvalorizadas en función de interés y relaciones de poder. Tanto a nivel urbano como rural, muchos procesos de producción y de dotación de servicios se basan en pequeñas y medianas unidades familiares, asociativas o individuales, que buscan la subsistencia ante que la acumulación. Amparándose en la Constitución de la república, es necesario profundizar el reconocimiento y el apoyo a estas distintas formas de trabajo, sobre todo a las que corresponden el auto sustento y al cuidado humano, a la producción y a la supervivencia familiar y vecinal (**art.319 y 333**).

VARIABLE DE LA INVESTIGACIÓN

Variable Independiente: gastos totales por el servicio de atención a pacientes son los que causan el consumo o mejor dicho lo que se va a consumir para la atención.

Variable Dependiente: costos pacientes es el que se genera en la manipulación y a los efectos básicamente de resolver un problema actual o potencial.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Atención: Es un término con diversos significados y que puede ser utilizado en distintos ámbitos, la atención es una cualidad de la percepción que funciona como una especie de filtro de los estímulos ambientales, evaluando cuáles son los más relevantes y dotándolos de prioridad para un procesamiento más profundo.

Costos: Los costos empresariales permite conocer qué, dónde, cuándo, en qué medida, cómo y porqué pasó, lo que posibilita una mejor administración del futuro.

En otras palabras, el costo es el esfuerzo económico que se debe realizar para lograr un objetivo operativo (el pago de salarios, la compra de materiales, la fabricación de un producto, la obtención de fondos para la financiación, la administración de la empresa, etc.).

Costos fijos: No cambian a pesar de los cambios en un factor de costos.

Costos semifijos: Son los que permanecen constante dentro de un rango relevante de la actividad, aun cuando esta pueda experimentar variaciones.

Costos variables: Un costo variable o coste variable es aquel que se modifica de acuerdo a variaciones del volumen de producción (o nivel de actividad), se trata tanto de bienes como de servicios. Es decir, si el nivel de actividad decrece, estos costos decrecen, mientras que si el nivel de actividad aumenta, también lo hace esta clase de costos.

Costo total: El costo total son todos aquellos costos en los que incurren en un proceso de producción o actividad. Se calcula sumando los costos fijos y los costos variables.

Gastos: Es la acción de gastar (emplear el dinero en algo, deteriorar con el uso). En un sentido económico, se conoce como gasto a la cantidad que se gasta o se ha gastado. El gasto es un concepto de utilidad tanto para las familias como para las empresas o para el gobierno.

Gastos fijos: No se modifican con frecuencia, sino que se establecen como un hábitud necesario para llevar el día a día como el pago del alquiler, la obra social y la cuota del teléfono (siempre que se mantenga en equilibrio y no se ocupe más de lo usual).

Gastos variables: En oposición a la anterior noción pueden cambiar de un mes a otro ya que según las modificaciones de los precios pueden alterarse, por ejemplo los alimentos, el transporte, los gastos médicos, etc.

Gastos totales: Son todos los desembolsos y deducciones necesarios para producir y vender los productos o mercancías o para prestar sus servicios.

Servicio: Es el acto y el efecto de servir. El concepto hace referencia a la actividad que consiste en realizar una cierta acción para satisfacer una necesidad. Por lo general, los servicios implican brindar algo que no es material, a diferencia de los productos que son bienes materiales.

Servicio a disposición de los estudiantes y sus familiares

El departamento de Bienestar Estudiantil tiene como objetivo fomentar y generar oportunidades que garanticen formación integral y bienestar de todos los miembros del instituto.

El servicio de podología

La atención podológica que brinda el ITB tiene como objetivo, el estudio diagnóstico y tratamiento de las enfermedades y alteraciones que afectan el pie. Está dirigida a la comunidad bolivariana, sus familiares y especialmente a personas con diabetes hipertensas, ya que sus pies se vuelven vulnerables a

medida que progresa la enfermedad. Para poder mantener este servicio a la comunidad al centro médico requiere aparte de un presupuesto, también de los gastos que nos va a permitir poder mantenerlo.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología es una Institución de Educación Superior, con Registro Institucional Nro. 09-030 otorgado por el CONESUP, de derecho público con personería jurídica propia, y capacidad de autogestión administrativa y financiera.

Inicia con la cesión de derecho que realiza el Sr. Antonio Gregorio Gutiérrez Peñafiel del Instituto Técnico Superior Particular Mastercomp con sede en la

ciudad de Milagro, creado por resolución 2763 del Ministerio de Educación y Cultura del 24 de junio de 1996 al Lic. Manuel Roberto Tolosano Benites, posteriormente la Dirección Provincial de Educación y Cultura en acuerdo No. 0068 del 12 de octubre de 1999 autoriza el cambio de nombre a Instituto Técnico Superior Particular Megacompu.

Luego la subsecretaria Regional de Educación con acuerdo No. 0474 del 28 de junio del 2000 reconoce el acuerdo No. 0068 expedido por la Dirección Provincial de Educación y Cultura del 12 de octubre de 1999; la cesión de derechos a favor del señor Lic. Manuel Roberto Tolosano Benites; y, autoriza el cambio de domicilio del cantón Milagro a la ciudad de Guayaquil; reconocimiento al señor Lic. Gonzalo Enrique Jarrín Mora como rector.

El 11 de Diciembre del año 2001 la Junta General de Directivos y Profesores acepta la renuncia presentada por el Lic. Gonzalo Enrique Jarrín Mora a su cargo de Rector nombra en su lugar al Lic. Manuel Roberto Tolosano Benites, documento que se hizo llegar al CONESUP.

El 25 de Septiembre, el CONESUP con resolución RCP. S21.No.368.08 autoriza el cambio de nombre del Instituto Superior Tecnológico Megacompu a Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. Su domicilio civil es en la ciudad de Guayaquil y su ámbito en el área de docencia es la provincia del Guayas y en los de Ciencia y Tecnología y Vinculación con la Comunidad su ámbito es nacional.

Misión y Visión

Misión

Formar profesionales técnicos y tecnólogos que aportan con excelencia académica al crecimiento global sostenible, capaces de satisfacer competencias laborales que demandan los sectores productivos y sociales.

Visión

Ser una Institución de Educación Superior acreditada con base filosófica, propositivas, científicas e innovadoras; formando profesionales emprendedores

con sólidos conocimientos tecnológicos que aporten al desarrollo global, sustentable y protección al medio ambiente.

Principios y Valores

Principios

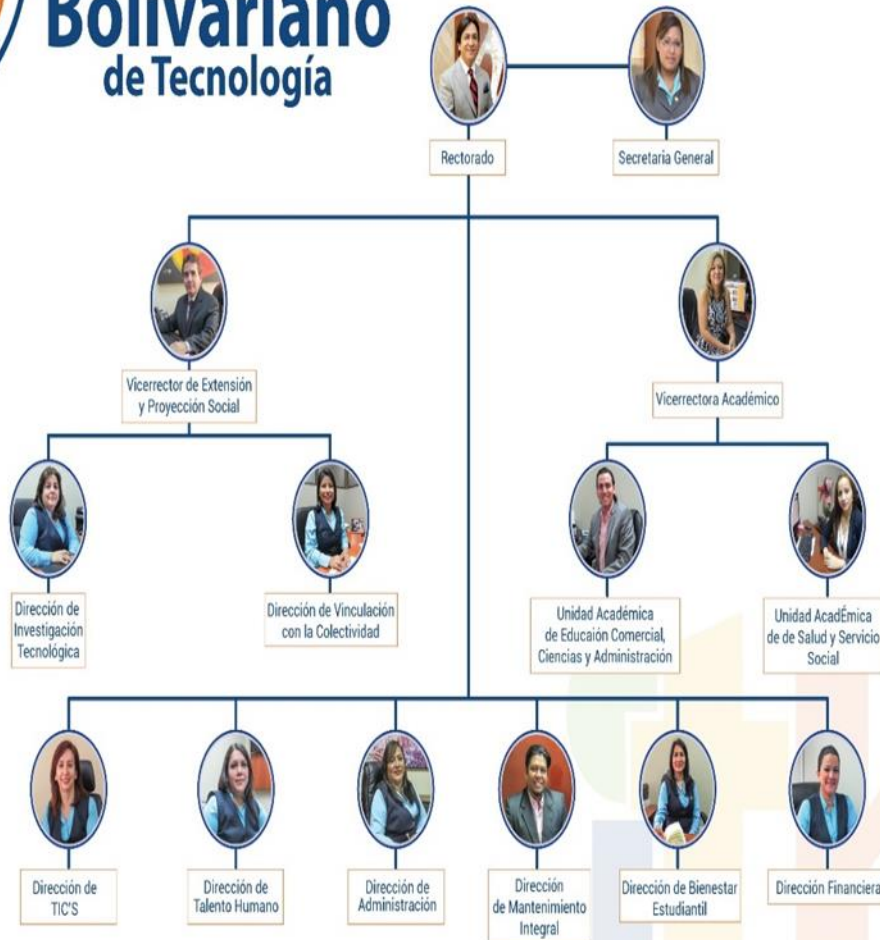
- Autonomía
- Calidad
- Excelencia
- Productividad
- Criticidad
- Creatividad

Valores

- Responsabilidad
- Eficiencia
- Liderazgo
- Emprendimiento
- Compromiso Social

Estructura Orgánica Funcional

Figura 2



Elaborado por: Instituto Tecnológico Bolivariano

Departamento de Podología

El técnico Superior en podología es un profesional del equipo de salud con formación académica en asignaturas relacionadas dentro de su disciplina que le permiten comprender e interpretar con fundamentos los procedimientos y técnicas que realiza.

Debe estar capacitado para cumplir con un rol educativo, preventivo, relacionado con las diversas patologías que afectan los miembros inferiores dentro del área específica de su competencia.

Visión

Está enfocado en formar profesionales científicamente capacitados y seguros de sus competencias técnicas, humanísticas con valores éticos en su desempeño dentro de los niveles de prevención contribuyendo así al desarrollo del país en el campo de salud.

Misión

Desarrollar destrezas, capacidades, aptitudes y conductas que permitan a los alumnos a participar en forma activa y consiente en la evolución tratamiento y recuperación del estado de salud de la sociedad con eficiencia y eficacia en las diferentes etapas de vida del ser humano sano o enfermo.

Objetivo General

Contribuir a mejorar la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación gratuita de servicios médicos integrales con énfasis en la promoción de estilos de vida saludable y prevención de enfermedades de interés en salud pública, para reducir la morbimortalidad de todos los grupos etarios, con atención prioritaria a la familia en condiciones de equidad de género y multiculturalidad.

Políticas

1. Podrá desenvolverse en instituciones públicas, privadas nacionales e internacionales que presten servicios y desarrollen actividades relacionadas con la atención en Podología. (Organismos estatales, consejos provinciales, municipales, juntas parroquiales, universidades, institutos, centros asistenciales, hospitales, clínicas, laboratorios), etc.
2. Promover y desarrollar investigaciones Podológicas, así como organizar y coordinar establecimientos y servicios de cuidados y recreación para los pacientes con atención podológicas.
3. Programar, planificar, participar y dirigir cursos de capacitación de Talentos Humanos en atención a pacientes con afecciones podológicas.

4. Desempeñar aptitudes para resolver emergencias domiciliarias en coordinación médica.
5. Participar en actividades de promoción de la salud, y prevención de la enfermedad en la comunidad, en coordinación con el equipo de salud.
6. Atenderá la higiene, terapia y confort de los pies.
7. Cuidará y asistirá el tratamiento de la epidermis, mal formaciones dérmicas y unguales.
8. Estará en capacidad de eliminar helomas, hiperqueratosis, procedimientos de onicotomía, uñas encarnadas, pudiendo corregir estos tipos de alteraciones cutáneas y unguales.
9. Apoyará para corregir afecciones y deformidades de los pies con la utilización pertinente de ortesis y férulas para ortijos, tendientes a mejorar la calidad de vida del paciente.
10. Promoverá en la comunidad hábitos que prevengan patologías podológicas.

Centro de atención médica gratuita para la comunidad

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología presta sus servicios como, “Centro de atención médico gratuito para la comunidad”, con la participación de docentes en la salud y estudiantes de la carrera de enfermería, Gerontología y Podología, brindando atención gratuita con calidad y calidez, ofreciendo: control de signos vitales, control de presión arterial, control de glicemia, charlas educativas y campañas de prevención de enfermedades, además de los siguientes servicios sin costo alguno y dirigido por profesionales.

- ✓ Consulta en Medicina General
- ✓ Consulta en Pediatría
- ✓ Atención Psicológica
- ✓ Orientación Vocacional y Profesional.

Horarios de atención

Matriz (Víctor Manuel Rendón 236 y Pedro Carbo) Planta Baja.

Lunes a viernes: 08h00 a 22h00

Sábados: 08h00 a 17h00

Domingos: 08h00 a 14h00

Campus Boyacá (Padre Solano 324 y Boyacá esquina) Mezzanine

Lunes a viernes: 08h00 a 12h00 y 17h00 a 20h00

Sábados: 08h00 a 17h00

Domingos: 08h00 a 14h00

Figuras 3

Convenios



Ministerio de Industrias y productividad.-El objetivo del convenio, es convocar empresas, organizaciones, instituciones públicas, privadas, que presenten propuesta para desarrollar un programa de capacitación en asistencia.



Fundación Casa del Hombre Doliente.-Acuerdo para la ejecución del programa de prácticas pre-profesionales entre la Fundación y el ITB.



Centro Geriátrico Hogar Esperanza N° 2 Guayas.-Acuerdo de cooperación para la ejecución del programa de prácticas pre-profesionales entre el Centro Geriátrico Hogar Esperanza N° 2 Guayas y el ITB.



Armada del Ecuador.-Acuerdo de cooperación para la ejecución del Programa de Pasantías Hospitalarias entre el Hospital Naval Guayaquil HOSNAG y el ITB.



Colegio de Ingenieros Comerciales del Guayas (CICOG).-Convenio marco de cooperación Académica Interinstitucional entre el Colegio de Ingenieros Comerciales del Guayas (CICOG) y el ITB



Junta de Beneficencia de Guayaquil.-Acuerdo de cooperación para la ejecución del programa de pasantías entre el Hospicio de Jesús de la Junta de Beneficencia de Guayaquil y el ITB en la carrera Técnico Superior en Ge



Universidad Simón Bolívar de Colombia.-Convenio Interinstitucional entre la Universidad Simón Bolívar y el ITB.



Lavanderías Ecuatorianas C.A(Martinizing).-Convenio de cooperación para la ejecución del programa de pasantías entre Lavanderías Ecuatorianas C.A(Martinizing) y el ITB



FUVIDA.-Convenio de Cooperación para la ejecución del programa de pasantías entre la Fundación Aprendiendo a Vivir con Diabetes (FUVIDA) y el ITB en la carrera T



Universidad de Ciencias Pedagógicas Frank País García de Cuba.-Acuerdo macro de cooperación y asistencia para actividades profesionales y académicas entre la Universidad de Ciencias Pedagógicas Frank País García de Cuba y el ITB



Universidad de Ciencias Médicas - Dr. Serafín Ruiz de Zarate Ruiz de Cuba Convenio marco entre la Universidad de Ciencias Médicas - Dr. Serafín Ruiz de Zarate Ruiz de Cuba y el ITB



Fundación Ecuatoriana para el Desarrollo Humano, FEDHU.- Convenio de cooperación para la ejecución del programa de pasantías en servicios de atención diaria para el Desarrollo Humano, FEDHU y el ITB.



Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial (ITFPAC).-Convenio marco de cooperación interinstitucional entre el ITFPAC y el ITB para la transferencia e intercambio Académico y cultural.



Convenio de cooperación para la ejecución del programa de pasantías Hospitalarias entre la Sociedad de Lucha contra el cáncer del Ecuador SOLCA y el ITB.



Caribbean.-Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña Convenio de cooperación académica Interinstitucional entre la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña y el ITB.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Tipos de Investigación

La investigación será evaluativa, porque nos permite evaluar una actividad básica y humana en la vida cotidiana. Es emitir juicio de valor acerca del mérito de las cosas y de las acciones.

Evaluativa: (Rossi y Freeman, 1989), la investigación evaluativa es un proceso científico que consiste en coleccionar, analizar e interpretar información para evaluar el diseño, implementación y resultados de un programa. Entendiendo por programa una acción pública organizada orientada a mejorar el bienestar de la población como la prestación de servicios, políticas públicas y proyectos de investigación.

Descriptiva: Según (Sabino, 1990), “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”.

Según (Sabino, 1990), el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. El objetivo principal es saber el por qué y para qué se está realizando, siendo una herramienta fundamental de éste tipo de investigación.

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos.

Explicativa: Según el autor (Carlos Sabino, 1995 y 1996), identifica estos estudios como aquellos cuyos propósitos es encontrar relaciones entre las variables. En palabras de Hernández y otros “Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o de fenómenos del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales”. El medio de que se valen para tal labor es la verificación de una hipótesis que en estos casos sí es imprescindible, a diferencia de los dos anteriores tipos de investigación. Las características de estos tipos de estudios son:

- ✓ Parte de abundante cuerpo teórico
- ✓ Identifica las relaciones de causalidad y
- ✓ Proponen nuevas hipótesis para futuros estudios.

Este tipo de investigaciones exige mayor concentración y capacidad de análisis y síntesis por parte del investigador, ya que las variables se manifiestan ante los sentidos deben ser meticulosamente estudiadas.

Además nos va a permitir descubrir, establecer y explicar las relaciones causalmente funcionales que existen entre las variables estudiadas, y sirve para explicar cómo, cuándo, dónde y por qué ocurre la investigación.

Correlacional: Según (Hernandez, 2003), Tipo de investigación social que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular. En ocasiones solo se realiza la relación en dos variables. Es decir miden cada variable presuntamente relacionada y miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a pruebas.

La importancia de este tipo de investigación es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. En el caso de dos variables estén correlacionadas, ello significa que una varía cuando la otra también varía y la correlación puede ser positiva o negativa. Si es positiva quiere decir que sujeto con altos valores en una variable tienden a mostrar altos valores en la otra variable. Si es negativa significa que sujeto con altos valores en una variable tenderán a mostrar bajos valores en otra variable.

De Campo: (Santa Paella Y Feliberto Martins, 2010), define: la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables.

Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.

Claro está, en una investigación de campo también se emplea datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los

cuales se elabora el marco teórico. No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, lo esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado. La investigación de campo, al igual que la documental, se puede realizar a nivel exploratorio, descriptivo y explicativo.

Experimental: Según (Santa Paella Y Feliberto Martins, 2010), define: el diseño experimental es aquel según el cual el investigador manipula una variable experimental no comprobada, bajo condiciones estrictamente controladas. Su objetivo es describir de qué modo y porque causa e produce o puede produciré un fenómeno. Busca predecir el futuro, elaborar pronósticos que una vez confirmados, se convierten en leyes y generalizaciones tendentes a incrementar el cumulo de conocimientos pedagógicos y el mejoramiento de la acción educativa.

Según (Fidias G. Arias, 2012), define: la investigación experimental un proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos, a determinar condiciones, estímulos o tratamiento (variable independiente), para observar los efectos o reacciones que se producen (variable dependiente).

La investigación experimental es netamente explícita, por cuanto su propósito es demostrar que los cambios en la variable dependiente fueron causados por la variable independiente. Es decir, se pretende establecer con precisión una relación causa-efecto.

Técnicas de Investigación

Según (Sadín Esteban Ma. (Paz, 2003), Hablando de la técnica, ésta se explica de recorrer el camino que se delinea en el método; son las estrategias empleadas para recabar la información requerida y así construir el conocimiento de lo que se investiga, mientras que el procedimiento alude a las condiciones de ejecución de la técnica.

La técnica propone las normas para ordenar las etapas del proceso de investigación, de igual modo, proporciona instrumentos de recolección,

clasificación, medición, correlación y análisis de datos y aporta a la ciencia los medios para aplicar el método.

Una vez que el investigador haya realizado una selección adecuada del tema, un buen planteamiento de la problemática a solucionar y la definición del método científico que se utilizará, debe poner en marcha toda la estructura. Para ello se requiere de técnicas y herramientas que auxilien al investigador.

Técnicas de recolección de datos

Según (Mendez, 1999), define a las técnicas de recolección de datos como los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información.

La recolección de datos comprende procedimientos y actividades que permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación y se puede mencionar como técnicas de recolección de datos.

Según (Hernández , 2006), señala que recolectar información implica tres actividades que se encuentran estrechamente vinculadas entre sí que son:

- Seleccionar un método de recolección de datos.
- Aplicar ese método para recolectar datos.
- Preparar observaciones, registros y mediciones obtenidas.

La recolección de datos es lo principal en una investigación sin esta información no se puede realizar el trabajo de investigación.

Revisión documental

Según (Baena, 1985), la revisión documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos.

El autor (Baena, 1985), indica que es una técnica en la que se recurre a la información escrita, y la utilización de documentos para obtener datos y para analizarlos como objetos de estudio, pudiéndose decir, que existen dos tipos de

documentos, aquellos que muestran los datos y los que en sí mismo son vistos como hechos.

Análisis documental

Según (Adelina, 1996), el análisis documental es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad posibilitar su recuperación posterior e identificarlo. El análisis documental es una operación intelectual que da lugar a un subproducto o documento secundario que actúa como intermediario o instrumento de búsqueda obligado entre el documento original y el usuario que solicita información. El calificativo de intelectual se debe a que el documentalista debe realizar un proceso de interpretación y análisis de la información de los documentos y luego sintetizarlo. El análisis documental se produce un triple proceso:

- **Un proceso de comunicación**, ya que posibilita y permite la recuperación de información para transmitirla.
- **Un proceso de transformación**, en el que un documento primario sometido a las operaciones de análisis se convierte en otro documento secundario de más fácil acceso y difusión.
- **Un proceso analítico-sintético**, porque la información es estudiada, interpretada y sintetizada minuciosamente para dar lugar a un nuevo documento que lo representa de modo abreviado pero preciso.

Según (Adelina, 1996), análisis documental es la operación que consiste en seleccionar las ideas informativamente relevantes de un documento a fin de expresar su contenido sin ambigüedades para recuperar la información en él contenida, para procurar los puntos de acceso en la búsqueda de documentos, para indicar su contenido o para servir de sustituto del documento. Es una variante de la investigación científica, cuyo objetivo fundamental es el análisis de diferentes fenómenos (de orden histórico, psicológico, sociológico, etc.), utiliza

técnica muy precisa, de la documentación existente, que directa o indirectamente, aporte la información.

Base a los conceptos anteriormente investigados, podemos definir que la investigación documental es parte esencial de un proceso de investigación donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades teóricas, usando para ello diferentes tipos de documentos los cuales se puede indagar e interpretar datos e informaciones sobre un tema determinado de cualquier ciencia y como finalidad obtener resultados para el desarrollo de la investigación.

Visto en estos términos, la investigación documental la podemos caracterizar de la siguiente manera:

- ✓ Se caracteriza por la utilización de documentos; recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes. Utiliza los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación.
- ✓ Realiza un proceso de abstracción científica, generalizando sobre la base fundamental.
- ✓ Realiza una recopilación adecuada de datos que permiten redescubrir hechos, sugerir problemas, orientar hacia otras fuentes de investigación, orientar formas para la investigación como, elaborar hipótesis, etc.
- ✓ Puede considerarse como parte fundamental de un proceso de investigación científica, mucho más amplio y acabado.

Es una investigación que se realiza en forma ordenada y con objetivos precisos, con la finalidad de ser base a la construcción de conocimientos. Se basa en la utilización de diferentes técnicas de localización y fijación de datos, el análisis de documentos y de contenidos.

Entendemos a la investigación documental como un proceso de búsqueda que se realiza en fuentes (documentos escritos). Es decir, se realiza una investigación bibliográfica especializada para producir nuevos asientos bibliográficos. Una confusión muy generalizada, coloca como iguales, a la investigación bibliográfica y a la investigación documental.

Esta información como podemos observar, reduce la investigación documental a la revisión y análisis de libros dejando muy pobremente reducido su radio de acción. La investigación bibliográfica, aclaramos, es un cuerpo de investigación documental.

A continuación tenemos la información obtenida del Centro Médico Bolivariano.

En el departamento de Podología se puede realizar un inventario que es de vital importancia, ya que representa la existencia de los bienes que mantiene el Centro Médico Bolivariano, para poder brindar el servicio médico a los pacientes.

Y poder ver cuánto se ha invertido y se va a seguir invirtiendo para poder mantener dicho departamento, además de los insumos que varían, ya que cambian según el consumo de los pacientes.

Inventario de Podología

Cuadro 1

Cantidad	Instrumentos	Valor Unitario	Valor Total
1	A/Acondicionado	\$ 772,81	\$ 772,81
1	Sillón de Podología	\$ 450,00	\$ 450,00
1	Silla Giratoria	\$ 38,00	\$ 38,00
1	Mesa Aparatología	\$ 140,00	\$ 140,00
1	Tacho de Basura para desechos	\$ 11,60	\$ 11,60
1	tacho de Basura para basura	\$ 11,60	\$ 11,60
1	Lavadero de acero inoxidable	\$ 100,00	\$ 100,00
1	Dispensador de jabón	\$ 18,95	\$ 18,95
1	Dispensador de toalla de papel	\$ 13,85	\$ 13,85

4	Explorador encañado	\$ 62,50	\$ 250,00
2	Torundero	\$ 2,00	\$ 4,00
1	Computadora	\$ 403,00	\$ 403,00
1	Teléfono	\$ 53,33	\$ 53,33
2	Toalla de mano	\$ 5,00	\$ 10,00
1	Escritorio con silla	\$ 90,00	\$ 90,00
2	Sábanas	\$ 2,00	\$ 4,00
1	Papelería	\$ 20,00	\$ 20,00
2	Riñoneras	\$ 2,50	\$ 5,00
1	Charol	\$ 8,00	\$ 8,00
1	Mango de Bisturí	\$ 15,00	\$ 15,00
1	Hojas de bisturí	\$ 18,93	\$ 18,93
1	Mosquito Recto de 13"1	\$ 15,00	\$ 15,00
1	Pinza Mosquito 4	\$ 20,00	\$ 20,00
3	Frascos de Vidrio	\$ 2,00	\$ 6,00
1	Frascos Plástico	\$ 3,50	\$ 3,50
2	Contenedores de Pinzas	\$ 5,00	\$ 10,00
1	Esterilizador	\$ 250,00	\$ 250,00
2	Separadores de dedos	\$ 2,00	\$ 4,00
1	Lámpara	\$ 15,00	\$ 15,00
5	Sondas Acanaladas	\$ 5,00	\$ 25,00
7	Porta Bisturí (4#3) y (3# 4)	\$ 15,00	\$ 105,00
4	Porta Agujas	\$ 2,00	\$ 8,00
3	Alicate Corta Uñas	\$ 11,00	\$ 33,00
4	Tijeras Homeostática recta	\$ 11,00	\$ 44,00
1	Tijera Homeostática Curva	\$ 4,40	\$ 4,40
1	Pinza Anatómica	\$ 3,10	\$ 3,10
2	Tijeras Spencer Recta	\$ 5,00	\$ 10,00
1	Tijera Spencer Curva	\$ 4,00	\$ 4,00
1	Tijera Quirúrgica	\$ 5,50	\$ 5,50
1	Pulidora	\$ 10,00	\$ 10,00
	Insumos		\$ -
50	Gasas Quirúrgica(Yardas)	\$ 2,00	\$ 100,00
24	Litros de alcohol	\$ 2,00	\$ 48,00
24	Fundas de Algodón	\$ 2,00	\$ 48,00
24	Litros de Antiséptico	\$ 2,00	\$ 48,00
6	Cajas de Guantes de Manejo de 100 pares	\$ 5,00	\$ 30,00
4	Bisturí # 20- #22	\$ 5,00	\$ 20,00
2	Guardián	\$ 4,50	\$ 9,00
4	Sulfadiazina de Plata (crema) 30g.	\$ 6,00	\$ 24,00
8	Caja de Mascarillas de 50 unidades	\$ 4,00	\$ 32,00
50	Cajitas de Esparadrapo Quirúrgico	\$ 2,00	\$ 100,00
12	Lamoder Crema 30g.	\$ 3,50	\$ 42,00
12	Germidal	\$ 4,50	\$ 54,00
6	Litros de Agua Oxigenada	\$ 3,00	\$ 18,00
6	Caja de curitas de 50 unidades	\$ 6,00	\$ 36,00
4	Caja de curitas infantil 50 unidades	\$ 6,00	\$ 24,00
7	Cajas de insulinas de 100	\$ 6,00	\$ 42,00
12	Litros de Yeso	\$ 6,00	\$ 72,00
100	Jeringa 1ml	\$ 0,50	\$ 50,00
425	TOTAL	\$ 1.924,76	\$ 3.037,76

Elaborado por: Rosa Sánchez Suárez

Los costos indirectos

Ya que son los que intervienen indirectamente a la prestación de servicio como son:

Los sueldos

Se refiere a la remuneración regular asignada por el desempeño de un cargo o servicio profesional.

- Sueldo del Podólogo 2015-2016
- Sueldos de personal de mantenimiento 2015-2016

Cuadro 2

Sueldo del Podólogo 2015

Sueldo de Podólogo	Sueldo Mensual	Sueldo Anual
Sueldo	\$ 722,22	\$ 8.666,64
Arriendo departamento del Podólogo	\$ 302,40	\$ 3.628,80
Total	\$ 1.024,62	\$ 12.295,44

Elaborado por: Rosa Sánchez Suárez

Cuadro 3

Sueldo del podólogo 2016

Mes	Sueldo Mensual	Arriendo Mensual
Enero	\$ 722,22	\$ 302,40
Febrero	\$ 722,22	\$ 302,40

Marzo	\$ 722,22	\$ 302,40
Total	\$ 2.166,66	\$ 907,20

Elaborado por: Rosa Sánchez Suárez

Sueldo de personal de limpieza

Es el sueldo de personal de mantenimiento con las respectivas remuneraciones laborales.

Cuadro 4

Sueldo de personal de limpieza 2015

	Sueldo Mensual	Sueldo Anual	Décimo Cuarto Sueldo	Décimo tercer Sueldo	Total Anual
Personal de Limpieza 1	\$ 370,58	\$ 4.446,96	\$ 366,00	\$ 370,58	\$ 5.183,54
Personal de Limpieza 2	\$ 370,58	\$ 4.446,96	\$ 366,00	\$ 370,58	\$ 5.183,54
Total	\$ 741,16				\$ 10.367,08

Elaborado por: Rosa Sánchez Suárez

Cuadro 5

Personal de limpieza 2016

	Enero	Febrero	Marzo	Décimo cuarto sueldo	Total

Personal de Limpieza 1	\$ 370,58	\$ 370,58	\$ 370,58	\$ 370,58	\$ 1.482,32
Personal de Limpieza 2	\$ 370,58	\$ 370,58	\$ 370,58	\$ 370,58	\$ 1.482,32
TOTAL					\$ 2.964,64

Elaborado por: Rosa Sánchez Suárez

Los costos fijos: Pues son los costos que no van a cambiar y permanecen fijos

Cuadro 6

DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Planilla Luz Eléctrica	\$ 60,00	\$ 720,00
Planilla de Agua	\$ 40,00	\$ 480,00
Planilla Teléfono	\$ 46,50	\$ 552,00
TOTAL	\$ 146,50	\$ 1.752,00

Elaborado por: Rosa Sánchez Suárez

Pacientes atendidos en el Centro Médico Bolivariano

Esta información fue obtenida, por el departamento de bienestar social y vinculación, el cual nos permite ver el total de los pacientes que fueron atendidos en el departamento de podología en dichos meses y años. Para poder llevar la contabilidad y poder determinar el costo por cada uno de estos pacientes.

Cuadro 7

Pacientes y alumnos atendidos en 2015-2016

2015		2016	
Meses	Servicio de Podología	Meses	Servicio de Podología
Enero	92	Enero	218
Febrero	104	Febrero	159
Marzo	77	Marzo	144
Abril	106	Abril	
Mayo	106	Mayo	
Junio	102	Junio	
Julio	133	Julio	
Agosto	105	Agosto	
Septiembre	116	Septiembre	
Octubre	133	Octubre	
Noviembre	140	Noviembre	
Diciembre	171	Diciembre	
TOTAL	1385	TOTAL	521

Fuente: Bienestar Social y Vinculación

Mediante esta información se pudo contabilizar cuantos pacientes se atendieron en un mes, a la semana y diariamente. Cabe recalcar que cada mes tiene cantidades de pacientes diferentes la cual solo se toma de la cantidad anual para la contabilización de los mismos.

Cuadro 8

Desglose de Persona atendidas

$$1385/12=115$$

Personas atendidas mensualmente

$$115/4=28$$

personas atendidas semanalmente

$$115/30=4$$

Persona atendidas diariamente

Elaborado por: Rosa Sánchez Suárez

CAPÍTULO IV

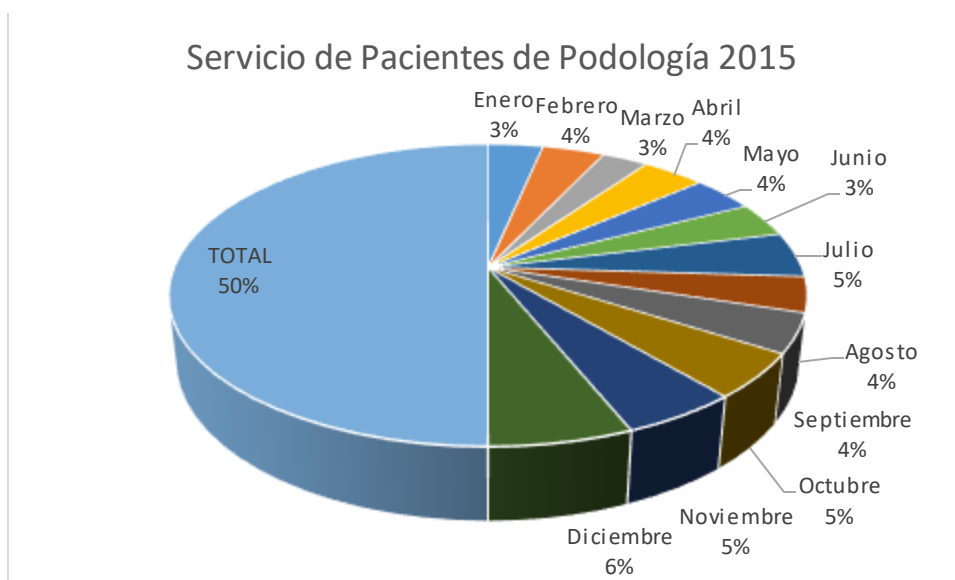
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADO

Una vez recopilada la información requerida se procederá a realizar el análisis correspondiente de los mismos, por cuanto la información es la que indica las conclusiones de dicha investigación y se mostrara los costos y gastos por cada paciente.

Entendemos que cada servicio médico que se da en el Centro Médico Tecnológico Bolivariano, es creado mediante un proceso, al que es necesario costear a través de determinada metodología para obtener el costo por paciente y proceso.

A continuación la figura estadística y porcentajes de pacientes que fueron atendidos mes a mes durante el periodo 2015 y 2016.

Figura 4
Periodo 2015

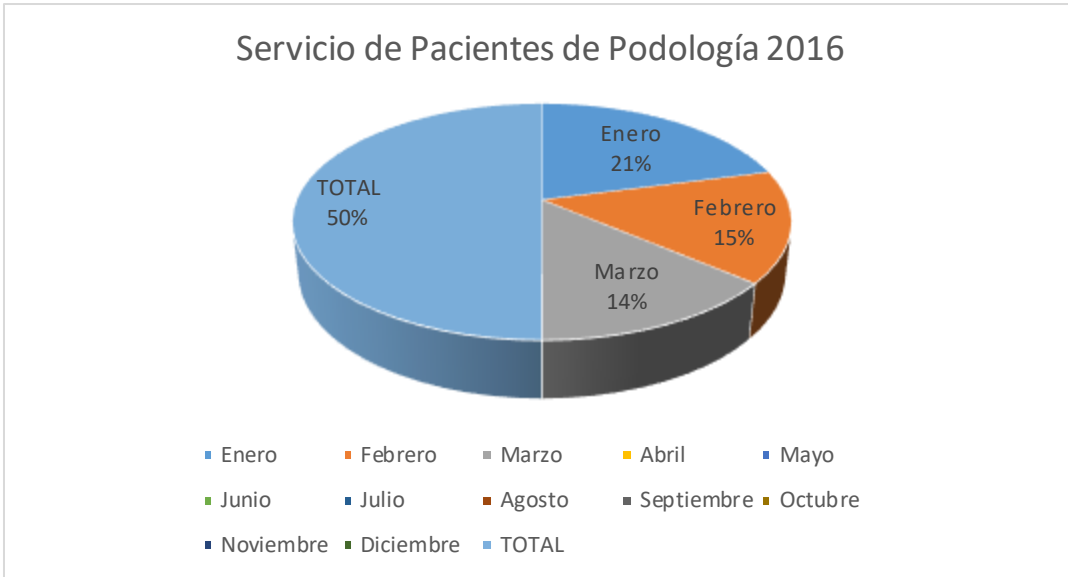


Elaborado por: Rosa Sánchez Suárez

Detallamos en esta figura estadística el porcentaje de pacientes atendidos durante los 3 meses del año 2016

Período 2016

Figura 5



Elaborado por: Rosa Sánchez Suárez

En el departamento de podología se puede obtener información de un determinado inventario de insumos los cuales podemos realizar la contabilidad detallada siendo este mensual, semanal y diario según el número de pacientes.

Los costos directos

Indicamos como costos directos a los insumos que se utilizan para la atención médica de los pacientes.

La siguiente información no está registrada con exactitud ya que el centro médico mantiene un inventario de insumos por todos los departamentos. Y no por cada uno de ellos, lo cual se lo pudo realizar con los aproximados según la información de número de pacientes que se han atendido.

Cuadro 9

Inventario de Insumos para 30 días				
Cantidad	Insumos	Unidad de Medidas	Valor Unitario	Valor total
4	Gasas Quirurgical	yardas	\$ 2,00	\$ 8,00
4	Alcohol	litros	\$ 2,00	\$ 8,00
2	Algodón	unidades 100 gramos	\$ 2,00	\$ 4,00
4	Anticeptico	litros	\$ 2,00	\$ 8,00
60	Guantes de Manejo	pares	\$ 0,15	\$ 9,00
2	Bisturí # 20- #22	unidades	\$ 5,00	\$ 10,00
1	Guardian	unidad	\$ 4,50	\$ 4,50
1	Sulfadiazina de Plata (crema) 30 g.	unidades	\$ 6,00	\$ 6,00
30	Mascarillas	unidades	\$ 0,13	\$ 3,90
9	Esparadrapo Quirúrgico	unidades	\$ 0,20	\$ 1,80
1	Lamoder Crema 30g.	unidades	\$ 3,50	\$ 3,50
2	Germidal	litros	\$ 4,50	\$ 9,00
2	Agua Oxigenada	litros	\$ 3,00	\$ 6,00
50	Curitas	unidades	\$ 0,10	\$ 5,00
30	Infantil	unidades	\$ 0,10	\$ 3,00
60	Insulina	unidades	\$ 1,00	\$ 60,00
1	Yeso	litro	\$ 6,00	\$ 6,00
10	Jeringa 1ml	unidades	\$ 0,50	\$ 5,00
273	Total		\$ 42,68	\$ 160,70

Elaborado por: Rosa Sánchez Suárez

Cuadro 10

Inventario de Insumos para 1 semana				
Cantidad	Insumos	Unidad de Medidas	Valor Unitario	Valor total
1	Gasas Quirurgica	yarda	\$ 2,00	\$ 2,00
1	Alcohol	litro	\$ 2,00	\$ 2,00
1	Algodón	unidades de 100 gramos	\$ 2,00	\$ 2,00
1	Anticeptico	medio litro	\$ 1,00	\$ 1,00
15	Guantes de Manejo	pares	\$ 0,15	\$ 2,25
1	Bisturí # 20- #22	unidades	\$ 1,25	\$ 1,25
1	Guardian	unidad	\$ 2,25	\$ 2,25
1	Sulfadiazina de Plata (crema) 30g.	media	\$ 3,00	\$ 3,00
8	Mascarillas	unidades	\$ 0,13	\$ 1,04
5	Esparadrapo Quirúrgico	unidades	\$ 0,20	\$ 1,00
1	Lamoder Crema 30g	media	\$ 1,50	\$ 1,50
1	Germidal	medio litro	\$ 2,25	\$ 2,25
1	Agua Oxigenada	medio litro	\$ 1,50	\$ 1,50
14	Curitas	unidades	\$ 0,10	\$ 1,40
9	Infantil	unidades	\$ 0,10	\$ 0,90
14	Insulina	unidades	\$ 1,00	\$ 14,00
1	Yeso	medio litro	\$ 3,00	\$ 3,00
5	Jeringa 1ml	unidades	\$ 0,50	\$ 2,50
81	Total		\$ 23,93	\$ 44,84

Elaborado por: Rosa Sánchez Suárez

Cuadro 11

Inventario de Insumos para 1 día				
Cantidad	Insumos	Unidad de Medidas	Valor Unitario	Valor total
1	Gasas Quirurgical	media yarda	\$ 1,00	\$ 1,00
1	Alcohol	medio litro	\$ 1,00	\$ 1,00
1	Algodón	media 100g.	\$ 1,00	\$ 1,00
1	Anticeptico	cuarto	\$ 0,50	\$ 0,50
3	Guantes de Manejo	pares	\$ 0,15	\$ 0,45
1	Bisturí # 20- #22	unidades	\$ 0,75	\$ 0,75
1	Guardian	unidad	\$ 1,10	\$ 1,10
1	Sulfadiazina de Plata (crema)	cuarto	\$ 1,50	\$ 1,50
1	Mascarillas	unidades	\$ 0,13	\$ 0,13
2	Esparadrapo Quirúrgico	unidades	\$ 0,20	\$ 0,40
1	Lamoder Crema	cuarto	\$ 0,75	\$ 0,75
1	Germidal	cuarto	\$ 1,00	\$ 1,00
1	Agua Oxigenada	cuarto	\$ 0,75	\$ 0,75
2	Curitas	unidades	\$ 0,10	\$ 0,20
1	Infantil	unidad	\$ 0,10	\$ 0,10
1	Insulina	unidades	\$ 1,00	\$ 1,00
1	Yeso	cuarto	\$ 1,50	\$ 1,50
2	Jeringa 1ml	unidades	\$ 0,50	\$ 1,00
23	Total		\$ 13,03	\$ 14,13

Elaborado por: Rosa Sánchez Suárez

Mediante esta información, es la única respuesta viable de la cual se pueden obtener datos confiables para tomar decisiones seguras. Por el costo de procesos se obtienen costos promedios o incluso actividades, pero con esos datos no se puede distinguir las situaciones particulares de cada paciente respecto a los costos y por ende tomar decisiones correctas.

Siguiendo éste razonamiento, y desde el punto de vista operativo de la gestión médica, es una variante importante pasar de un costo promedio a un costo por paciente.

Tenemos el detalle de los gastos totales tanto mensual como mensual, semanal y diario. Con el fin de sumar estos valores y poder determinar el costo por paciente. Al sumar todos los gastos individuales se puede el gasto total por departamento.

Es muy importante esta información ya que nos permite ver los gastos que género y genera el Centro Médico Bolivariano.

A continuación presento el detalle de los siguientes gastos, tanto anual, mensual, semanal y diario.

GASTOS TOTALES ANUALES DEL DEPARTAMENTO DE PODOLOGÍA			
	<u>RUBROS</u>		
A.-	<u>Sueldos</u>		
	Doctor Podólogo	\$ 13.320,06	
	Personal de Limpieza	\$ 10.367,08	
	Total de sueldos		\$ 23.687,14
B.-	<u>Gastos Fijos</u>		
	Luz	\$ 720,00	
	Agua	\$ 480,00	
	Teléfono	\$ 552,00	
	Total gastos fijos		\$ 1.752,00
C.-	<u>Inventario</u>		
	<u>Insumos</u>		
	Insulina	\$ 100,00	
	Bisturi#20-#22	\$ 100,00	
	Guantes de Manejo	\$ 72,00	
	Germidal	\$ 54,00	
	Gasas Quirurgica	\$ 50,00	
	Alcohol	\$ 48,00	
	Anticeptico	\$ 48,00	
	Sulfadiazina de Plata (crema) 30 g.	\$ 48,00	
	Agua Oxigenada	\$ 42,00	
	Yeso	\$ 42,00	
	Curitas	\$ 36,00	
	Jeringa 1ml	\$ 32,00	
	Guardian	\$ 30,00	
	Algodón	\$ 24,00	
	Mascarillas	\$ 24,00	
	Lamoder Crema 30g.	\$ 20,00	
	Curita Infantil	\$ 18,00	
	Esparadrapo Quirúrgico	\$ 9,00	
	Total Inventario diario de insumos		\$ 797,00
	TOTAL GASTOS DIARIOS		\$ 26.236,14

Elaborado por: Rosa Sánchez Suárez

GASTOS TOTALES MENSUAL DEL DEPARTAMENTO DE PODOLOGIA			
	<u>RUBROS</u>		
A.-	<u>Sueldos</u>		
	Doctor Podólogo	\$ 1.024,62	
	Personal de Limpieza	\$ 741,16	
	Total de sueldos		\$ 1.765,78
B.-	<u>Gastos fijos</u>		
	Luz	\$ 60,00	
	Teléfono	\$ 46,50	
	Agua	\$ 40,00	
	Total gastos fijos		\$ 146,50
C.-	<u>Inventario</u>		
	<u>Insumos</u>		
	Insulina	\$ 60,00	
	Bisturi#20-#22	\$ 10,00	
	Guantes de Manejo	\$ 9,00	
	Germidal	\$ 9,00	
	Gasas Quirurgica	\$ 8,00	
	Alcohol	\$ 8,00	
	Anticeptico	\$ 8,00	
	Sulfadiazina de Plata (crema) 30 g.	\$ 6,00	
	Agua Oxigenada	\$ 6,00	
	Yeso	\$ 6,00	
	Curitas	\$ 5,00	
	Jeringa 1ml	\$ 5,00	
	Guardian	\$ 4,50	
	Algodón	\$ 4,00	
	Mascarillas	\$ 3,90	
	Lamoder Crema 30g.	\$ 3,50	
	Curita Infantil	\$ 3,00	
	Esparadrapo Quirúrgico	\$ 1,80	
	Total inventario mensual de insumos		\$ 160,70
	TOTAL DE GASTOS MENSUAL		\$ 2.072,98

Elaborado por: Rosa Sánchez Suárez

GASTOS TOTALES SEMANALES DEL DEPARTAMENTO DE PODOLOGIA				
	<u>RUBROS</u>			
A.-	<u>Sueldos</u>			
	Doctor Podólogo	\$ 256,16		
	Personal de Limpieza	\$ 185,29		
	Total de sueldos		\$ 441,45	
B.-	<u>Gastos Fijos</u>			
	Luz	\$ 15,00		
	Teléfono	\$ 11,63		
	Agua	\$ 10,00		
	Total gastos fijos		\$ 36,63	
C.-	<u>Inventario</u>			
	<u>Insumos</u>			
	Insulina	\$ 14,00		
	Bisturi#20-#22	\$ 3,00		
	Guantes de Manejo	\$ 3,00		
	Germidal	\$ 2,50		
	Gasas Quirurgica	\$ 2,25		
	Alcohol	\$ 2,25		
	Anticeptico	\$ 2,25		
	Sulfadiazina de Plata (crema) 30 g.	\$ 2,00		
	Agua Oxigenada	\$ 2,00		
	Yeso	\$ 2,00		
	Curitas	\$ 1,50		
	Jeringa 1ml	\$ 1,50		
	Guardian	\$ 1,40		
	Algodón	\$ 1,25		
	Mascarillas	\$ 1,04		
	Lamoder Crema 30g.	\$ 1,00		
	Curita Infantil	\$ 1,00		
	Esparadrapo Quirúrgico	\$ 0,90		
	Total inventario semanal de insumos		\$ 44,84	
	TOTAL DE GASTOS SEMANAL			\$ 522,92

Elaborado por: Rosa Sánchez Suárez

GASTOS TOTALES DIARIOS DEL DEPARTAMENTO DE PODOLOGIA			
	<u>RUBROS</u>		
A.-	<u>Sueldos</u>		
	Doctor Podólogo	\$ 34,15	
	Personal de Limpieza	\$ 24,70	
	Total de sueldos		\$ 58,85
B.-	<u>Gastos Fijos</u>		
	Luz	\$ 2,00	
	Agua	\$ 1,33	
	Teléfono	\$ 1,55	
	Total gastos fijos		\$ 4,88
C.-	<u>Inventario</u>		
	<u>Insumos</u>		
	Insulina	\$ 1,50	
	Bisturi#20-#22	\$ 1,50	
	Guantes de Manejo	\$ 1,10	
	Germidal	\$ 1,00	
	Gasas Quirurgica	\$ 1,00	
	Alcohol	\$ 1,00	
	Anticeptico	\$ 1,00	
	Sulfadiazina de Plata (crema) 30 g.	\$ 1,00	
	Agua Oxigenada	\$ 1,00	
	Yeso	\$ 0,75	
	Curitas	\$ 0,75	
	Jeringa 1ml	\$ 0,75	
	Guardian	\$ 0,50	
	Algodón	\$ 0,45	
	Mascarillas	\$ 0,40	
	Lamoder Crema 30g.	\$ 0,20	
	Curita Infantil	\$ 0,13	
	Esparadrapo Quirúrgico	\$ 0,10	
	Total Inventario diario de insumos		\$ 14,13
	TOTAL GASTOS DIARIOS		\$ 77,86

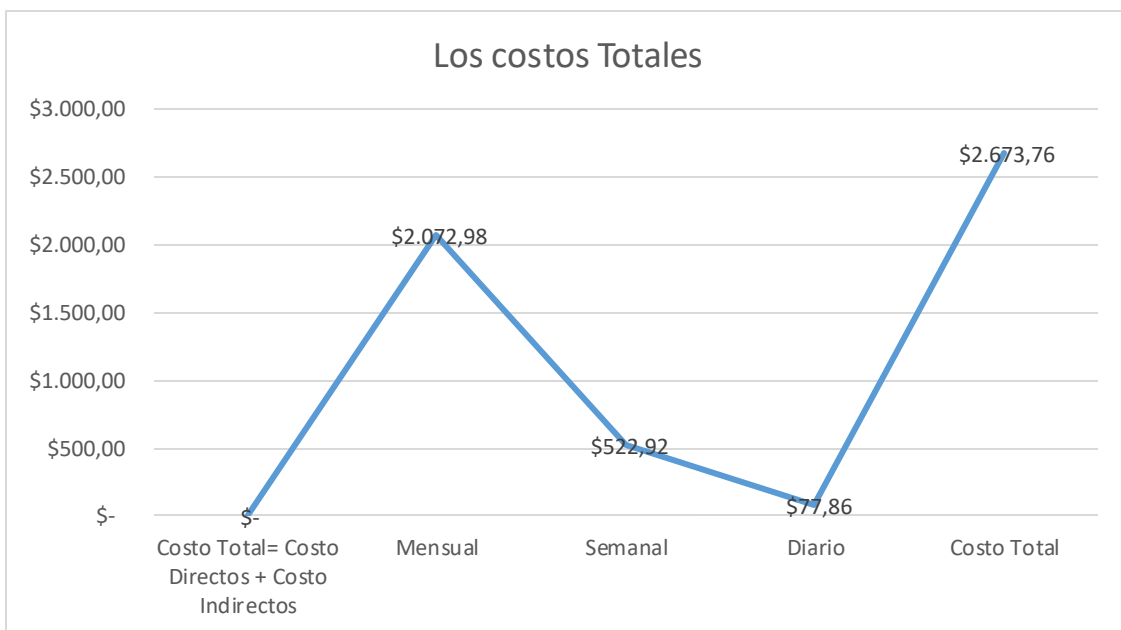
Elaborado por: Rosa Sánchez Suárez

Costo Total= Costo Directos + Costo Indirectos		
Mensual	\$	2.072,98
Semanal	\$	522,92
Diario	\$	77,86
Costo Total	\$	2.673,76

Elaborado por: Rosa Sánchez Suárez

A continuación tenemos la figura estadística de dichos valores, para una mejor apreciación de esta contabilidad de costo.

Figura 6



Elaborado por: Rosa Sánchez Suárez

Una vez cuantificado los gastos totales que incurren en el departamento de podología, se puede determinar el costo por paciente.

A continuación en el siguiente cuadro permite ver el resultado final del proyecto, el cual se determina cuanto es el costo por paciente en el momento que recibió el servicio médico.

Cabe recalcar que este valor es un aproximado de cuanto le cuesta al Centro Médico Bolivariano al prestar sus servicios médicos gratuitos a los pacientes.

Cuadro 17

Costo Total	Total de Pacientes	Costo Unitario
\$ 2.673,76	/1385=	\$ 18,94

Elaborado por: Rosa Sánchez Suárez

Al tener la información del costo por paciente sabemos cuánto se gastó en el mismo, pero al tener el costo por paciente y patología no solo sabremos el gasto sino que sabemos el motivo del mismo.

Como vemos, es la realidad de una empresa de salud, pues está dedicada al tratamiento de las enfermedades (patología) de sus pacientes, y es eso lo que hay que costear. No habrá una gestión clínica o médica correcta in esta información.

Además nos indica que a pesar de tener a dos pacientes con la misma patología sus reacciones pueden ser diferentes y por lo tanto sus costos no serán los mismos.

CONCLUSIONES

En la actualidad el Centro Médico Bolivariano desconocía, cuál era el costo por cada paciente al brindarle un servicio médico gratuito.

Por medio de este proyecto investigado, va a permitir llevar una contabilidad sobre los pacientes y todos los gastos que mantiene en la actualidad.

Servirá para descartar cualquier interrogante que en la actualidad se presente, como también a futuro.

Al mismo tiempo permitirá proponer mejoras para así seguir ofreciendo un mejor servicio del que ya se ofrece.

El Centro Médico Bolivariano al brindar a la comunidad muchas ramas médicas, no mantiene la contabilidad por departamento de las mismas, sino una contabilidad generalizada por todo el centro médico. Por lo cual este proyecto de investigación se puede ya analizar la contabilidad de cualquier departamento que crea necesario y descartar cualquier inquietud.

RECOMENDACIONES

Mantener una contabilidad en cada departamento principalmente un inventario de insumos ya que hay muchas ramas médicas diferentes y no siempre se va a utilizar lo mismo en el momento que se da el servicio médico.

Mantener los inventarios exactos

Mejorar el control de los gastos y rubros

Al llevar una buena contabilidad de costo se podrá mantener el servicio sin ningún problema a futuro.

BIBLIOGRAFIA

1. Constitución de la República del Ecuador 2008
2. Buen Vivir "Plan Nacional" 2013-2017

3. Reglamento del Centro Médico Bolivariano
4. Velarde, Testa, Antúnez 2001. Sistemas de Costos y su relación con la toma de decisiones de las Instituciones de Asistencia Médica. Trabajo de investigación Monográfico.
5. Giménez, Carlos y Colaboradores, 2000. Costos para Empresarios. Ediciones Macchi.
6. Giménez, Carlos y Colaboradores 2002. Gestión y Costos. Ediciones Macchi.
7. Kaplan, Montico, Velarde 2005, Los Costos en sistemas de Costos y su relación con la toma de decisiones en la asistencia Médica Colectiva. Trabajo de Investigación Monográfico.
8. A Goxen y M.a Goxen Enciclopedia Practica de contabilidad 2005. Editor Ramón Sort.
9. Carlos Mallo, Robert S. Kaplan, Silvia Mejiem, Carlos Jiménez 2000, Andrés Otero.

Internet

http://www.academia.edu/7748234/CONCEPTOS_DE_CONTABILIDAD_DE_COSTOS_SEG%C3%9AN_ALGUNOS_AUTORES_1. Autor. Rafael Bastida

<http://www.contabilidad.tk/concepto-de-gastos-e-ingresos-13.htm>. Introducción a la contabilidad 1990, Autores Sotero Amador Fernández, Javier Romano Aparicio, Mercedes Cervera Oliver.

<http://www.monografias.com/trabajos96/calidad-en-el-servicio-al-cliente/calidad-en-el-servicio-al-cliente.shtml>.%20Calidad%20en%20el%20servicio%20al%20cliente . Calidad en el servicio al cliente.

<http://www.eumed.net/rev/cccss/23/investigacion-evaluativa-politicas-publicas-mexico.html>.%20Contribuciones%20a%20Las%20Ciencias%20Sociales.%202013. Contribuciones a las Ciencias Sociales 2013.

<https://bianneygiraldo77.wordpress.com/category/capitulo-iii/>%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%202013. Metodología de la Investigación 2013.

http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseño-de-la-investigación_21.html%20Planificaci%C3%B3n%20de%20Proyectos%202013. Planificación de proyecto 2013.

<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/11/11/tipos-de-investigacion-segun-ander-egg.html>%20Tesis%20de%20Investigaci%C3%B3n%202011. Tesis de Investigación 2011.

http://www.academia.edu/6251321/M%C3%A9todos_t%C3%A9cnicas_e_instrumentos_de_investigaci%C3%B3n. Métodos Técnicas de Investigación autora. Verónica Laura Martínez Godínez 2013.

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/2c.htm>. Introducción a la Metodología de investigación. Autor Héctor Luis Ávila Baray enciclopedia virtual.