



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
SECCIÓN DE POSGRADO**

**LA TERCERIZACIÓN DE AMBULANCIAS EQUIPADAS Y SUS
EFECTOS EN LA RENTABILIDAD OPERATIVA DE LAS
EMPRESAS PRE HOSPITALARIAS DE LIMA METROPOLITANA**

2015-2016

PRESENTADA POR

MILAGRITOS MARUJA CALLIRGOS TORRES

ASESOR

VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
CONTABILIDAD Y FINANZAS CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN FINANCIERA**

LIMA – PERÚ

2019



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

La autora permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

SECCIÓN DE POSGRADO

**LA TERCERIZACIÓN DE AMBULANCIAS EQUIPADAS Y SUS
EFECTOS EN LA RENTABILIDAD OPERATIVA DE LAS
EMPRESAS PRE HOSPITALARIAS DE LIMA METROPOLITANA
2015-2016**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
CONTABILIDAD Y FINANZAS CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN
FINANCIERA**

PRESENTADO POR:

CALLIRGOS TORRES MILAGRITOS MARUJA

Lima – Perú

2019

**LA TERCERIZACIÓN DE AMBULANCIAS EQUIPADAS Y SUS
EFECTOS EN LA RENTABILIDAD OPERATIVA DE LAS
EMPRESAS PRE HOSPITALARIAS DE LIMA METROPOLITANA
2015-2016**

ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESORES:

Asesor Temático : Dr. Virgilio Wilfredo Rodas Serrano

Asesor Metodológico: Dra. Aguilar Barco Celis, Olga Victoria

PRESIDENTE DEL JURADO:

Dr. Juan Amadeo Alva Gomez

SECRETARIO:

Dr. Cristian Alberto Yong Castañeda

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Ampelio Ricardo Barrón Araoz

Dr. Juan Augusto Ferreyros Morón

Dr. Virgilio Wilfredo Rodas Serrano

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A Mi madre, por su ejemplo, coraje y apoyarme siempre.

A Mi Padre (QEPD), por haberme brindado el ejemplo de perseverancia y seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecerles a mis asesores de tesis, la Dra. Olga Aguilar Barco Celis y Virgilio Wilfredo Rodas Serrano por sus conocimientos invaluable que me brindaron para llevar a cabo esta investigación, y sobre todo la gran paciencia para esperar a que este trabajo pudiera llegar a su fin.

ÍNDICE

Portada	i
Título	ii
Asesores y Miembros del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	ix
RESUMO	xi
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	6
1.2.1 Problema principal	6
1.2.2 Problemas secundarios	6
1.3 Objetivos de la investigación	7
1.3.1 Objetivo general	7
1.3.2 Objetivos específicos	7
1.4 Justificación e importancia de la investigación	8
1.4.1 Justificación	8
1.4.2 Importancia	8
1.5 Limitaciones	9
1.6 Viabilidad	10

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de la investigación	11
2.2	Bases teóricas	16
2.3	Definiciones conceptuales	36

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1.	Hipótesis general	40
3.2	Hipótesis específicas	40
3.3	Operacionalización de la variables	42

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1	Diseño metodológico	44
4.2	Población y muestra	47
4.3	Técnicas de recolección de datos	51
4.4	Técnicas para el procesamiento de la información	52
4.5	Aspectos éticos	52

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1	Resultado de la entrevista	55
5.2	Resultados de la encuesta	59
5.3	Contrastación de la hipótesis	100

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1	Discusión	112
6.2	Conclusiones	114
6.3	Recomendaciones	115
6.4	Aportes del investigador	116

FUENTES DE INFORMACIÓN

	Referencias bibliográficas	117
	Referencias hemerográficas	118
	Referencias electrónicas	119

ANEXOS

	Anexo 1. Matriz de consistencia	122
	Anexo 2. Entrevista	123
	Anexo 3. Cuestionario	125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Matriz de operacionalización de la variable independiente Tercerización de Ambulancias	42
Tabla 2.	Matriz de operacionalización de la variable dependiente Rentabilidad Operativa	43
Tabla 3.	La población está conformada por distribución de la población, gerentes, ejecutivos en estudio de Empresas de Tercerización de Ambulancias Equipadas y sus Efectos en la Rentabilidad Operativa de las Empresas Pre hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016.	48
Tabla 4.	La población está conformada por distribución de la población, gerentes, ejecutivos en estudio de Empresas de Tercerización de Ambulancias Equipadas y sus Efectos en la Rentabilidad Operativa de las Empresas Pre hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016	50

RESUMEN

En la actualidad la tesis: “LA TERCERIZACIÓN DE AMBULANCIAS EQUIPADAS Y SUS EFECTOS EN LA RENTABILIDAD OPERATIVA DE LAS EMPRESAS PRE HOSPITALARIAS EN LIMA METROPOLITANA 2015-2016”, constituye un tema de vital importancia que busca identificar aquellas variables financieras y no financieras en las empresas pre- hospitalarias que les permita un crecimiento sostenible en el tiempo y a la vez genere una adecuada rentabilidad de operación.

Se aplicaron técnicas de recojo de datos, como es la técnica de la encuesta mediante el uso del cuestionario, elaborado con preguntas vinculadas a los indicadores de las dos variables (Tercerización de ambulancias y rentabilidad operativa), se aplicó la encuesta a los gerentes de empresas, quienes con sus respuestas nos brindaron significativos aportes para esclarecer las interrogantes presentadas.

En relación a la estructura de la tesis, ésta comprende a partir de Planteamiento del Problema, Marco Teórico, Metodología, Resultados, culminando con la Discusión, Conclusiones y Recomendaciones; sustentada por

amplia fuente de información de diferentes especialistas de nuestro país y del extranjero, quienes con sus aportes ayudaron a esclarecer las dudas que se tuvo.

En cuanto a la información obtenida en el trabajo de campo, facilitó su procesamiento estadístico, presentación gráfica; así como, las interpretaciones y análisis de cada una de las interrogantes, que ayudaron a determinar su alcance; para luego, presentar la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Palabras clave: - Tercerización de ambulancias.
- Rentabilidad operativa.

RESUMO

Na actualidade a tese, “A TERCERIZACIÓN DE AMBULANCIAS EQUIPADAS E SEUS EFEITOS NA RENTABILIDADE OPERATIVA DAS EMPRESAS PRÉ HOSPITALARIAS EM LIMA METROPOLITANA 2015-2016, é um tema de vital importância que procura identificar aquelas variáveis financeiras e não financeiras nas empresas pré- hospitalarias que lhes permita um crescimento sustentável no tempo | e ao mesmo tempo gere uma adequada rentabilidade de operação.

Aplicaram-se técnicas de recolho de dados, como é a técnica da encuesta mediante o uso do questionário, elaborado com perguntas vinculadas aos indicadores das duas variáveis (Tercerización de ambulancias e rentabilidade operativa), aplicou-se a encuesta aos gerentes de empresas, quem com suas respostas brindaram-nos significativos contribuas para esclarecer as interrogantes apresentadas.

Em relação à estrutura da tese, esta compreende a partir de Proposta do Problema, Marco Teórico, Metodologia, Resultados, culminando com a Discussão, Conclusões e Recomendações; sustentada por ampla fonte de informação de

diferentes especialistas de nosso país e do estrangeiro, quem com seus contribuas ajudaram a esclarecer as dúvidas que se teve.

Quanto à informação obtida no trabalho de campo, facilitou seu processamento estatístico, apresentação gráfica; bem como, as interpretações e análises da cada uma das interrogantes, que ajudaram a determinar seu alcance; para depois, apresentar a discussão, conclusões e recomendações.

INTRODUCCIÓN

En la tesis, se comprendió un tema importante, cuyo título es: “LA TERCERIZACIÓN DE AMBULANCIAS EQUIPADAS Y SUS EFECTOS EN LA RENTABILIDAD OPERATIVA DE LAS EMPRESAS PRE HOSPITALARIAS EN LIMA METROPOLITANA 2015-2016”, este estudio guarda una estrecha conformidad con la estructura establecida en el manual para la elaboración, desarrollo y presentación de Tesis de la Sección de Posgrado de la USMP, empezando desde el Planteamiento del Problema, Marco Teórico, Metodología, Resultados, concluyendo con la Discusión, Conclusiones y Recomendaciones; así como los anexos respectivos.

El Capítulo I: Planteamiento del Problema, comprende desde la descripción de la realidad problemática, donde se aprecia que la tercerización de ambulancias tiene incidencia en la rentabilidad operativa, en Lima Metropolitana 2015-2016, provocando puntos problemáticos como, no existió una estrategia de crecimiento de las ventas vinculados a los plazos de los contratos, asimismo la alta rotación de personal dentro de las empresas, la falta de políticas de capacitación ha originado la baja calidad de los servicios, así como la falta de compromiso y responsabilidad en la atención a los clientes.

En cuanto a la parte financiera las empresas de emergencias, algunas de ellas no crecieron o no sobrevivieron, El aumento de la competitividad con el inicio de operaciones de nuevas empresas en el rubro de emergencias.

Asimismo, se formularon los problemas, objetivos de la investigación, la justificación e importancia; así como, las delimitaciones en la investigación y las limitaciones.

Con respecto al Capítulo II: Marco Teórico, está comprendido desde los antecedentes relacionados con otras investigaciones que aportaron un sólida base para la presente tesis; entre estos se encuentran: la base legal y las normas que rigen esta problemática. En la base teórica se desarrollaron las variables “Tercerización de ambulancias” y su incidencia en la “Rentabilidad operativa”, las cuales fueron sostenidas con los aportes brindados por los especialistas financieros que enriquecieron la investigación; además, las definiciones conceptuales.

En relación al Capítulo III: La hipótesis y variables, tenemos hipótesis principal, hipótesis secundarias, además Variable Independiente: Tercerización de ambulancias y variable dependiente: Rentabilidad operativa; con matriz de operacionalización de las dos variables contando cada uno con indicadores e índices.

El Capítulo IV: Considera los aspectos metodológicos, como el tipo, nivel, método y diseño de la investigación; asimismo, se define y determina los conceptos de población y muestra; la operacionalización de las variables, las técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de la información; agregando, los aspectos éticos.

El Capítulo V: Resultados, se trabajó con la información recopilada en la encuesta, además de llevarse a cabo el procesamiento y análisis de los datos sobre las interrogantes, se procedió a la elaboración de las tablas y gráficos correspondientes, para luego llevar a cabo la interpretación y análisis, terminando en la parte final del capítulo con la contratación de las hipótesis donde se trabajó el chi cuadrado.

El Capítulo VI: Culmina con la discusión de las variables; sus conclusiones, que fueron obtenidas como parte del proceso de la contrastación de las hipótesis; recomendaciones se concluyen con aportes del trabajo de investigación.

Finalmente, se considera las fuentes de información, bibliográficas, electrónicas y hemerográficas con sus respectivos anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Las empresas de emergencias médicas pre hospitalarias (que brindan atenciones en el lugar de las emergencias a través de unidades clínicas móviles-ambulancias) surge por la década de los 90 a raíz de que durante la época de los 80 denominada “la década perdida”, en el Perú y el sector salud afrontaban su peor crisis debido a :

El incremento de terrorismo que dio origen al proceso migratorio a través de los desplazamientos del campo a la ciudad, obligó a miles de personas (Desplazados) a movilizarse para evitar ser víctimas de la demencia terrorista existente en sus lugares de origen; y que vieron como única alternativa el emigrar a los principales centros de desarrollo urbano, en especial a la ciudad de Lima, volviéndola en una ciudad caótica, hacinada y sobre poblada.

Así como a la devaluación de moneda e hiperinflación. Por este motivo, los hospitales, policlínicos de salud colapsaron debido a los bajos recursos económicos y falta de credibilidad en este sector. Por otro lado, en los años 90, el sector salud afrontó otra crisis. Se originó una gran epidemia de cólera que afectó a la población en general.

Uno de los principales problemas que afectaron el sector salud es el aspecto económico, lo que ocasionó que los centros médicos no tuvieran una buena atención.

Por consiguiente, la problemática del sector tiene origen en la década de los 80, aproximadamente, debido a la crisis del país y, en lo sucesivo, solo se agravó. La decadencia económica que afrontó el país, fue porque hubo baja remuneración en el sector salud, lo que provocó descontento en su mayoría; también, los perjudicados fueron la propia población que no contaron con atención médica.

Ante esta situación que causó mucha inseguridad los sectores socioeconómicos A y B de la población, necesitaron de una atención rápida y segura en sus hogares o lugar donde les ocurriera una emergencia médica y fue uno de los principales motivos del nacimiento de estas empresas de atenciones médicas impartidas por personal médico calificado y con experiencia en la atención de emergencias y que llegara al lugar donde se suscitaban los hechos con una unidad clínica móvil que contara con los equipos y medicinas necesarias para afrontar la situación .

Entre los puntos problemáticos más resaltantes que se suscitaron tenemos:

No se brindó un planeamiento operativo en los servicios pres hospitalarios ni el objetivo general, ni el específico de los resultados que se desearon alcanzar en el año. Tampoco se determinaron las actividades para lograr los objetivos propuestos ni las metas a cumplir en las actividades programadas, ni a los responsables de las acciones.

Las decisiones operativas no fueron gestionadas adecuadamente, como el pago en fechas determinadas a los proveedores, atraso en los pagos de las deudas contraídas con las entidades financieras, el pago del sueldo al personal administrativo y al Staff médico.

Podemos considerar a los riesgos operativos a la alta rotación de personal dentro de las empresas, la falta de políticas de capacitación ha originado la baja calidad de los servicios, así como la falta de compromiso y responsabilidad en la atención a los clientes.

No se contó con un diseño apropiado de procesos con políticas y procedimientos adecuados en los servicios, entre otros riesgos podemos asociar la evaluación inadecuada de contratos, errores en la información contable, inadecuado pago, la insuficiencia capacidad para cubrir un servicio pre hospitalario. Así como el incumplimiento de plazos establecidos.

Se puede indicar que no se brindó un adecuado uso del sistema de información y tecnologías relacionadas, que puedan afectar el desarrollo de las operaciones y servicios que realiza la empresa, también el atentar contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de la información.

Las empresas pre hospitalarias no contaron con un costo de capital adecuado, el rendimiento que se esperaba obtener de las inversiones no fueron de la satisfacción de los dueños, el gerente financiero de la empresa no tomo las herramientas adecuadas para tomar decisiones sobre las inversiones realizadas.

En cuanto a la parte financiera las empresas de emergencias, algunas de ellas no crecieron o no sobrevivieron debido a la falta de una adecuada utilidad de operación en función del costo del servicio en que se incurre; así mismo la falta de eficiencia y calidad al no tener garantías en los contratos con los proveedores.

El aumento de la competitividad con el inicio de operaciones de nuevas empresas en el rubro de emergencias, y nuevos operadores de servicios pre-hospitalarios similares con la aparición de las EPS, y las compañías de seguros que amplían sus servicios incluyendo evacuación y traslados de pacientes a las clínicas afiliadas; Por lo que la calidad del servicio es una de las variables clave para sustentar el crecimiento y a la vez permita lograr la fidelización de los clientes.

El precio que ofrecen las compañías de seguros y las empresas de EPS a las empresas corporativas debido a la penetración con contratos masivos es otro factor importante, esto obligo a buscar nuevas alternativas y modalidades de pago más flexibles para este tipo de clientes a fin de seguir manteniéndose en el mercado.

Actualmente, existen 16 empresas pre hospitalarias con un ingreso anual aproximado de 12'000,000 millones de soles en Lima Metropolitana, entre las más importantes tenemos Alerta Médica.

El presente trabajo de investigación busca identificar aquellas variables financieras y no financieras en las empresas pre- hospitalarias que les permita un crecimiento sostenible en el tiempo y a la vez genere una adecuada rentabilidad de operación.

1.1.1 Delimitación en la investigación

Luego de haber descrito la problemática relacionado con la investigación, a continuación y con fines metodológicos el estudio es delimitado en los siguientes aspectos:

1.1.1.1 Delimitación espacial

El trabajo de investigación se desarrolló a nivel del ámbito de empresas de emergencias médicas pre - hospitalarias de salud (ambulancias) situadas en Lima metropolitana.

1.1.1.2 Delimitación temporal

El periodo en el cual se desarrolló la investigación comprende los años 2015-2016.

1.1.1.3 Delimitación social

Estuvo orientado en técnicas destinadas a la recopilación de entrevistas y encuestas aplicadas a nivel de los Gerentes, Jefes, Contadores de las empresas pre hospitalarias.

1.1.1.4. Delimitación conceptual

a) Tercerización

Autor: José Horna Torres (2014), en su revista jurídica “Docentia et Investigatio”, titulado Intermediación y tercerización laboral dice: La tercerización es la contratación de empresas que desarrollen actividades especializadas u obras; siempre que asuman los servicios prestados por su cuenta y riesgo; cuenten con sus propios recursos materiales, técnicos, financieros; y, sean responsables por los resultados de sus actividades y sus trabajadores que estén bajo su exclusiva subordinación.

b) Rentabilidad o utilidad operativa

Autor: Instituto de Formación Bancaria (2014), en su libro “Administración Bancaria IV”, nos dice: es la capacidad de generar beneficios y supone los siguientes factores: el costo de oportunidad, el valor del dinero en el tiempo, y las ganancias y pérdidas originadas por la inflación.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema Principal

¿De qué forma la tercerización de las ambulancias equipadas inciden en la rentabilidad operativa de las empresas pre-hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016?

1.2.2 Problemas Secundarios.

- a. ¿De qué forma la calidad de servicio incide en el planeamiento operativo de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016?
- b. ¿De qué manera el costo de servicio influye en las decisiones operativas de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016?
- c. ¿De qué manera la norma de calidad incide en el riesgo operativo de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016?
- d. ¿De qué forma la creación de valor influye en el costo de capital de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar si la tercerización de las ambulancias equipadas inciden en la rentabilidad operativa de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Establecer si la calidad de servicio incide en el planeamiento operativo de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana.

- b. Conocer si el costo de servicio influye en las decisiones operativas de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana.
- c. Analizar si la norma de calidad incide en el riesgo operativo de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana.
- d. Precisar si la creación de valor influye en el costo de capital de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana.

1.4 Justificación e importancia de la investigación

1.4.1 Justificación

Las razones que se han presentado para elegir este tema, se deben al interés personal por tratar de conocer los puntos críticos y factores que afectan a las empresas de atención pre-hospitalaria (ambulancias) los motivos por los que no han alcanzado un desarrollo apropiado y sostenido a pesar de contar con un mercado creado y de ser socialmente necesario.

Por otro lado, también el interés profesional por plantear un conjunto de recomendaciones que ayuden a las empresas pre-hospitalaria a tener un ahorro financiera.

- a) Teórica: La presente investigación sirve como fuente de consulta y es un aporte para la realización de futuras investigaciones.
- b) Práctica: La tercerización de las ambulancias equipadas ayuda a la obtención de una mejor rentabilidad a las empresas pre hospitalarias.

- c) Social: permitir difundir a nivel nacional el servicio de tercerización de ambulancias
- d) Metodológica: El diseño de estudio es un modelo metodológico para investigaciones.

1.4.2 Importancia

La importancia del estudio, radica fundamentalmente en los beneficios de la tercerización de unidades médicas, equipos médicos y además consideramos que la estrategia de captación y crecimiento para los clientes corporativos, mediante los Contratos corporativos se presenta una gran oportunidad para el crecimiento.

El desarrollo de atención preventiva para las empresas, es solucionarles los problemas de atención a sus trabajadores con calidad y responsabilidad en el servicio.

Esto conlleva a una reingeniería total y así pueda sumergirse en una etapa nueva que le permita expandirse a nivel nacional e invertir en nuevos proyectos relacionados como clínicas, laboratorio y exámenes ocupacionales entre otros.

1.5 Limitaciones

En cuanto al desarrollo del trabajo, por el momento no se han presentado mayores dificultades, por lo cual consideramos que el estudio es factible que se llevó a cabo.

1.6 Viabilidad

La presente investigación es viable por tener la documentación e información actualizada, así como los métodos para abordarla. Del mismo modo tener apoyo de los asesores especializados con competencia académica competitivas.

También con el financiamiento óptimo y el tiempo necesario para realizarlo la investigación

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Se ha realizado recopilación y exploración de libros revistas, periódicos, fórum y tesis de investigación a nivel de las universidades se ha determinado que en relación al tema que se viene investigando, no existen estudios que hayan tratado sobre dicha problemática, por lo cual considero que la investigación que se vio llevando a cabo, reúnen las condiciones metodológicas y matemáticas suficientes para ser considerada poco usual , a continuación presentamos trabajos similares de investigación:

2.1.1 Antecedentes nacionales

MANCHEGO, S. (2014), realizó la investigación titulada “**Gestión del Outsourcing y su impacto en la rentabilidad: Caso Sara Morello S.A.C.**” presentada a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para obtener el

grado de Maestro, cuyo resumen presentamos a continuación. La competencia de los mercados y el proceso de globalización, ha dado lugar a la búsqueda de recomponer las economías y en el ambiente jurídico empresarial nacional, emplear los terminos como outsourcing que surgen como mecanismos empresariales “legales”, que obliga a las empresas a modernizar sus procesos y ser más productivos. La modernidad, requiere de lograr, de esta manera un buen nivel competitivo dentro del mercado nacional e internacional.

El proceso de outsourcing, debe traducirse en gestiones tácticas, de avanzada y estratégicas, los que deben ser tomados en cuenta, al realizar un análisis de costos e impacto de la rentabilidad, de una empresa específica.

En conclusión, el estudio brinda que las empresas *Outsourcing* obligan a las empresas a modernizar sus procesos tácticos, avanzados, estratégicos y ser más productivos para obtener una mejor rentabilidad empresarial.

LIZÁRRAGA, M. (2017), realizo la investigación titulada **“La innovación en la tecnología médica y su incidencia en la Rentabilidad de las clínicas privadas de Lima Metropolitana 2013- 2015”** presentada a la Universidad Particular San Martín de Porres para obtener el grado de Maestro, cuyo resumen presentamos a continuación. La cartera de nuevos servicios médicos alcanzados por la implementación de la Tecnología Médica, impacta en la rentabilidad sobre los activos (ROA) en la organización, la

innovación de la tecnología médica para potenciar la atención del servicio de salud, incide en el número de pacientes de las empresas privadas de salud. La especialización y capacitación del área de mantenimiento de médicos, influye en los beneficios antes de los deducibles de los gastos financieros (EBITDA) para las clínicas privadas del Perú.

En concluyente que las empresas con innovación tecnológica médica incidan en la rentabilidad de las clínicas privadas del Perú.

PALOMARES, J. (2016), realizó la investigación titulada ***“Implementación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú: Caso empresa fondo de cultura económica del Perú S.A. Lima, 2015”*** presentada a la Universidad Particular San Martín de Porres para obtener el grado de Maestro cuyo resumen presentamos a continuación. Tiene por objetivo determinar y describir de qué manera la implementación del control interno incide en la rentabilidad de las empresas en el Perú: Caso Fondo de Cultura Económica del Perú – Lima 2015.

La incidencia de la implementación del control interno en la rentabilidad de las empresas en el Perú. Hacer un análisis comparativo de la implementación del control interno en la rentabilidad de las empresas del Perú y de la empresa Fondo de Cultura Económica del Perú S.A., propone una propuesta de mejora para la empresa Fondo de Cultura Económica del Perú S.A. Lima, 2015.

La investigación aporta a las empresas con una buena implementación de control interno ayudarán obtener los resultados de forma veraz, permite identificar los puntos críticos y establecer medidas correctas para adecuados procesos. Nos permite identificar la implementación de un control interno para obtener resultados confiables y alcanzar metas y objetivos.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

SÁNCHEZ, F. (2016), realizó la investigación titulada: ***“Análisis de las Estrategias de Implementación de la Tercerización de Servicios de desarrollo de Software en los Bancos Nacionales en la ciudad de Quito”*** presentada por la Escuela Politécnica Nacional de Ecuador para optar El grado de Maestro cuyo resumen presentamos a continuación.

La tercerización de servicios de desarrollo de Software es una estrategia de negocio que permite a las organizaciones contratar empresas especializadas en actividades relacionadas con el desarrollo de Software para el área bancaria, el objetivo de muchas empresas de tercerizar sus proyectos de desarrollo de software es por reducción de costos, minimizar riesgos, enfoque del negocio, mejora la calidad, equipo humano insuficiente y experiencia en el desarrollo de software acorde a las nuevas tecnologías.

La Tesis permite que las entidades bancarias enfocar su planteamiento anual y designación del presupuesto a tercerizar el desarrollo del software

en los diversos proyectos dentro de la compañía y lograr las metas de la empresa.

RODRÍGUEZ, U. (2015), realizó la investigación titulada: ***“Factores determinantes de la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur Un enfoque Contable”*** presentada por la Universidad Nacional de Córdoba para optar El grado de Doctora cuyo resumen presentamos a continuación. El objetivo de la investigación es evaluar si los estados contables de las instituciones bancarias que actúan en los países del Mercosur producen información que posibilite a los usuarios conocer los factores que determinan la rentabilidad de estas instituciones. Investigar los conceptos de beneficio y de rentabilidad por bancos en los países del Mercosur. Verificar cuáles son los potenciales usuarios de informaciones sobre beneficios de los bancos y la importancia de estas informaciones para cada uno de ellos. Analizar las características del sistema financiero de los países del Mercosur. Identificar en la teoría qué factores contables pueden explicar la rentabilidad de los Bancos. Definir las posibles relaciones teóricas existentes entre variables producidas con informaciones contables y la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur. Construir un modelo econométrico con la finalidad de evaluar si las variables producidas con informaciones contables posibilitan predecir la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur. Identificar las relaciones existentes entre los factores estudiados y la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur.

La tesis permite que con la obtención de los datos de contabilidad se pueda evaluar los resultados terminantes de la rentabilidad de las entidades bancarias de los países del Mercosur. Con la contabilidad se comprueba brindar información útil para la toma de decisiones.

2.2 Bases Teóricas

Habiendo definido el planteamiento del problema y determinado los objetivos que precisan los fines de la presente investigación, se presenta el marco teórico considerado conveniente al consultar teorías, criterios y opiniones de distintos teóricos e investigadores. Asimismo, el estudio se sustenta en diferentes enfoques y principios de contenido teórico que forma parte de las bases teóricas entendido como una descripción de los elementos teóricos que se han planteado en otro instante por uno o distintos autores, permitiendo fundamentar las variables de estudio en el futuro proceso de investigación.

2.2.1 Variable Independiente Tercerización

Según C.P. ALMANZA, M.; ARCHUNDIA, E. (2015), en el libro “El outsourcing y la planeación fiscal en México”, sostiene: **El Outsourcing es utilizada para referirse a la subcontratación o tercerización, el cual, podemos definir como un proceso empleado por una empresa en el cual otra empresa u organización es contratada para desarrollar una determinada área de la empresa contratante.**

Tipos de Outsourcing

- a) Outsourcing de Sistemas Financieros.
- b) Outsourcing de Sistemas Contables.
- c) Outsourcing de sistemas Informáticos.
- d) Outsourcing en el área de Recursos Humanos.
- e) Outsourcing de los sistemas administrativos.
- f) Outsourcing de actividades secundarias.

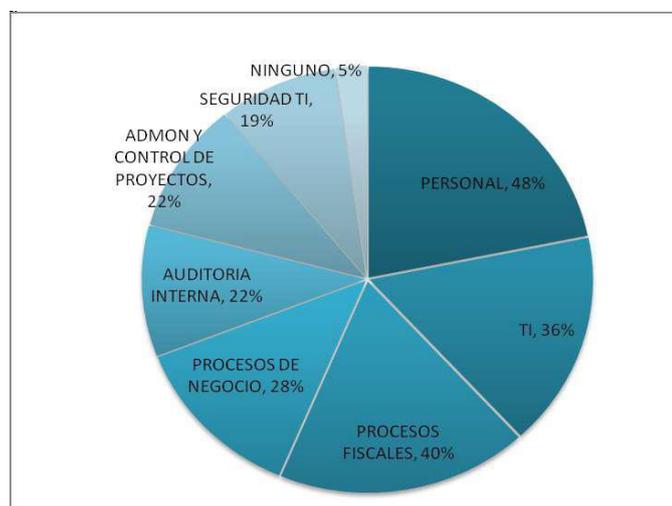


Figura 1. Esquema de servicios de outsourcing de mayor interés a implementar en las empresas.
Fuente: información presentada por Perspectivas de Alta Dirección en México (2013)

De acuerdo a WERTHER, W. y DAVIS, K. (2014), en el libro “Administración de personal y recursos humanos” indica: **Los servicios de outsourcing son conocidos como servicios externos que una empresa requiere para completar funciones administrativas o de determinadas tareas técnicas que esta ya no puede realizar de manera interna por múltiples razones, y la mayoría de las veces estas son por razones económicas.**

MONDY. R. y NOÉ, R. (2015), en su libro Administración de Recursos humanos consideró: **Al Outsourcing como el abastecimiento externo cuyo proceso consiste en transferir la responsabilidad de un área de servicio y sus objetivos a un proveedor externo, impulsado por la necesidad de reducir costos ocasionados por ingresos escasos o presupuestos más limitados, fusiones y adquisiciones que han creado muchos sistemas redundantes.**

2.2.1.1 Marco Histórico

A continuación detallaremos como la tercerización de ambulancias han evolucionado en el tiempo.

El autor Conde Sánchez Samantha (2015) en una redacción de gestiopolis nos comenta: Debido a la llegada de la globalización y la evolución de los mercados se empezaron a ver las necesidades de las empresas de delegar algunos procesos de su empresa para enfocarse en sus puntos fuertes, anteriormente estas preferían hacer completamente sus procesos independientemente, se consideraba la mejor estrategia en ese entonces para no depender de proveedores, sin embargo poco a poco esta estrategia comenzó a decaer debido a la falta de capacidad, incompetencia, la falta de tecnología o la situación financiera que algunas empresas comenzaban a presentar, eran estos los factores que orillaban a las organizaciones a utilizar la subcontratación.

Se sabe que este fenómeno comenzó en los años cuarenta (S. XX) en Estados Unidos, sin embargo los primeros registros que se tienen de la externalización datan de mediados de los años sesenta cuando las organizaciones consideraban necesaria la contratación de centros de especialistas en computación para ayudarlos en sus áreas financieras y de operaciones.

Alrededor de los años ochenta se abrió camino para la llegada del Outsourcing debido a la necesidad que tenían las empresas de competir con otras a nivel global, con esto algunas de ellas tuvieron que trasladarse o abrir sucursales en el extranjero permitiéndoles, en algunos de los casos, posicionarse en dichos mercados, este proceso traía consigo diversas ventajas como son minimizar sus costos de personal, inyectar el marketing en diferentes mercados, así como también invertir en investigación y desarrollo.

Hace aproximadamente cuarenta años se comenzó a implementar el Outsourcing en México, ya que las empresas buscaban contratar externamente los servicios de vigilancia y mantenimiento, así hasta que con la tendencia organizacional en los años noventa se comenzó a utilizar para la contratación de servicios externos de personal, cabe mencionar que en México se considera una estrategia empresarial para evadir algunas cuestiones tanto fiscales como laborales.

Hoy en día la tendencia de las empresas es delegar por completo algunas áreas de la empresa y por lo tanto procesos enteros, para que la

organización pueda implementar una especialización de los negocios, es decir para que pueda dedicarse enteramente a la actividad central que mantiene al negocio funcionando y que le permite obtener ganancias.

2.2.1.2 Base Legal

De acuerdo a la Constitución Política del Perú podemos nombrar

Artículo 59º - El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad pública. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades. (Pág19)

Artículo 118º-Corresponde al Presidente de la república numeral 8, Ejercer la potestad de reglamentar las leyes sin transgredirlas ni desnaturalizarlas; y dentro de tales límites, dictar decretos y resoluciones. (Pág. 38).

Ley Nº 29245 Ley que regula los servicios de tercerización

Artículo 1º Objeto de la Ley regula los casos en que procede la tercerización, los requisitos, derechos y obligaciones, así como las sanciones aplicables a las empresas que desnaturalizan el uso de este método de vinculación empresarial.

Artículo 3º Casos que constituyen tercerización de servicios constituyen tercerización de servicios, entre otros, los contratos de gerencia conforme a

la Ley General de Sociedades, los contratos de obra, los procesos de tercerización externa, los contratos que tienen por objeto que un tercero se haga cargo de una parte integral del proceso productivo.

Decreto Legislativo N° 1038

Artículo 2º.- Ámbito de las obligaciones y de las restricciones

Las obligaciones y restricciones establecidas en los artículos 4º al 9º de la Ley N° 29245 son aplicables a aquellas empresas tercerizadoras que realizan sus actividades con desplazamiento continuo de personal a las instalaciones de la principal, no así a los supuestos de tercerización sin desplazamiento ni a las que lo hagan en forma eventual o esporádica.

Decreto Supremo N°006-2008-TR

Artículo 2º.- Ámbito de la tercerización El ámbito de la Ley comprende a las empresas principales cuyos trabajadores estén sujetos al régimen laboral de la actividad privada, que tercerizan su actividad principal, siempre que se produzca con desplazamiento continuo de los trabajadores de las empresas tercerizadoras a los centros de trabajo

Ley N° 27626

Artículo 2.- Campo de aplicación, la intermediación laboral sólo podrá prestarse por empresas de servicios constituidas como personas jurídicas de acuerdo a la Ley General de Sociedades o como Cooperativas conforme a la Ley General de Cooperativas, y tendrá como objeto exclusivo la prestación de servicios de intermediación laboral.

Ley general de salud - ley 26842

Artículo 37.- Requisitos de los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo, cualquiera sea su naturaleza o modalidad de gestión, deben cumplir los requisitos que disponen los reglamentos y normas técnicas que dicta la Autoridad de Salud de nivel nacional relación a planta física, equipamiento, personal asistencial, sistemas de saneamiento y control de riesgos relacionados con los agentes ambientales físicos, químicos, biológicos y ergonómicos y demás que proceden atendiendo a la naturaleza y complejidad de los mismos. La Autoridad de Salud de nivel nacional o a quien ésta delegue, verificará periódicamente el cumplimiento de lo establecido en la presente disposición. (pag12)

Artículo 102o.- Las condiciones higiénicas y sanitarias de todo centro de trabajo deben ser uniformes y acordes con la naturaleza de la actividad que se realiza sin distinción de rango o categoría, edad o sexo. (pag40)

Reglamento para el transporte asistido de pacientes por vía terrestre. RM N° 343-2005/MINSA.

Se cita uno de los artículos:

Artículo 4: Ámbito de aplicación y alcance.- El presente reglamento es de observancia obligatoria en todo el territorio de la república, para todas las organizaciones del sector público y no público que prestan el servicio de atención pre hospitalaria y transporte asistido de pacientes por vía terrestre.

Quedando excluidas por su naturaleza, las unidades aéreas y acuáticas que presten servicios de transporte de pacientes.

Este reglamento está dirigido a las empresas de prestación de emergencias médicas pre hospitalarias (ambulancias) comprendiendo desde el capítulo I hasta el VI capítulos más disposiciones transitorias, complementarias y finales. (pag3).

2.2.1.3 Marco Conceptual

Definición de Tercerización:

Según BEN, S. en su libro “Outsourcing” (2014), nos indica que: **Outsourcing es una herramienta de gestión a través de la cual una organización puede optar por concentrarse únicamente en su “Core business” y no tomar parte en procesos importantes pero no inherentes a sus actividades distintivas. Para dichos procesos, existe la posibilidad de contratar a un proveedor de servicios especializado y eficiente que a la larga se convierte en un valioso socio de negocios.**

La conclusión que se brinda es lo siguiente, las empresas externalizan las actividades operaciones para controlar y bajar costos es por eso que ahora son más las compañías que lo hacen para conseguir beneficios estratégicos.

Para tal efecto Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo (2015) en su Manual de Servicios de “Tercerización Laboral” señalo: ***Es una forma de***

organización empresarial por la que una empresa denominada Principal, encarga o delega el desarrollo de una o más partes de su actividad principal (proceso productivo) a una o más empresas denominadas TERCERIZADORAS. (pág.1)

Características de la tercerización

- a) Pluralidad de clientes.
- b) Contar con equipamiento propio.
- c) Inversión de capital.
- d) Retribución por obra o servicio.
- e) La separación física de los trabajadores (ejemplos uniformes, espacios independientes, uso de fotocheck)
- f) La tenencia y utilización por parte de la empresa tercerizadora de habilidades, experiencias, secretos industriales o en general activos intangibles que demuestren su independencia.
- g) Cuando la maquinaria y equipos son de su propiedad...(Pág. 2)

La conclusión que se puede dar es que es una empresa que delega las labores a otra de una o más partes principales de las actividades de la empresa demostrando independencia, experiencia, privacidad de la información, contando con su inversión de capital, equipamiento propio de sus equipos y personal propio, brindado un buen servicio de atención y calidad a sus clientes.

Para los Autores KEITH, D. y WERTHER, W. (2014) en el Libro de *administración de personal y recursos humanos* consideran: El Outsourcing, consiste en contratar de manera externa a una empresa especializada que se encargue de la administración de determinados procesos no esenciales del negocio, con el objetivo que la administración pueda dedicarse a acciones más estratégicas.

Las ventajas que ofrece, implica también una serie de costos y riesgos considerables. Entre las consideraciones que llevan a una empresa a optar por el outsourcing están:

- a) Demostrar que la empresa a reducir costos en varias áreas, como planta y equipo, capacitación, tecnología, etcétera.
- b) Permite una mayor respuesta a los cambios del entorno.
- c) Ayuda a que la empresa se centre en sus ventajas estratégicas.
- d) Busca asegurar la calidad de los productos o servicios que proporcionará el nuevo canal.

Entre las desventajas de la organización están:

- e) Fuga de información al compartirla con el proveedor de outsourcing.
- f) Implantación de un sistema de control, para conservar la línea de mando ejecutivo entre el personal de outsourcing.
- g) Necesidad de proteger las marcas y patentes de la empresa, que podrían verse expuestas a copias ilegales. Estas necesidades llevan con frecuencia a que el outsourcing sólo sea parcial, permitiendo así a

la corporación conservar los puntos vitales del proceso dentro de su propio país sede.

- h) Posibilidad de rezago en relación con la innovación de nuevas tecnologías.

Características

- i) Requiere la transferencia de determinados aspectos del control de la operación a una organización externa.
- j) Las empresas de alta tecnología, el grado de control que delega a la empresa contratada es relativamente alto.
- k) En el caso de los recursos de capital humano, con frecuencia el grado de control que se concede a la empresa de outsourcing es relativamente restringido.

Se concluye que las características de la tercerización o outsourcing requiere de transferencias de determinados controles de operaciones a la empresa externa, controles en las operaciones de la organización externa es que las contrataciones de manera externa de una empresa que se encargue de la administración de determinados procesos permitan agilizar procesos estratégicos para el negocio. Las ventajas importantes es ayudar a reducir los costos, asegura la buena calidad de los productos y servicios. Dentro de las desventajas la más resaltante es la fuga de la información al compartirlo con la empresa que se terceriza y la protección de la marca y patente.

Para ALBANESE, D.; BRIOZZO, E.; ARGAÑARAZ, A. y VIGIER, H. (2014), en la revista *“Determinantes de la tercerización del servicio de información*

contable en las pymes: el caso de la argentina.” mencionan: **La tercerización Permite ejecutar fuera de la organización procesos internos no esenciales a la firma, tales como: seguridad, administración patrimonial, servicios jurídicos, reclutamiento y servicios de información contable,** HARLAND (1996). De esta forma, las organizaciones tienden a concentrarse en sus actividades afines, delegando las actividades intermedias en socios estratégicos o proveedores de servicios, dependiendo de la importancia de la actividad para los resultados de las mismas LINDERMANN; H. (2008). Feenstra y Hanson (1996) consideran una definición más general de tercerización que la usualmente utilizada en la literatura, que incluye dos tipos de inputs intermedios: las partes y componentes de productos, y la contratación de trabajo realizado por otros.

La motivación de esta investigación radica en la relevancia de la disponibilidad de información para usuarios internos y externos a la empresa, y en el rol fundamental del sistema de información contable en el registro de las operaciones de la firma. El objetivo consiste en analizar los determinantes de la tercerización de servicios de información contable en las pequeñas y medianas empresas (Pymes), partiendo desde dos perspectivas: la teoría de los costos de transacción (TCT) y la visión basada en los recursos (VBR). Ambos enfoques concluyen que aquellas funciones que no son específicas ni críticas de la empresa deben ser tercerizadas a efectos de mejorar su competitividad.

2.2.2 Variable dependiente: Rentabilidad

Según GITMAN, J. (2016), en su libro “Administración Financiera” concluye: **Que las finanzas influye en las decisiones de la empresa de cuánto dinero debe de gastar, ahorrar y como debe de invertir en la empresa. La finanza aplica el tipo de decisión: como aumentar los ingresos de los accionistas, el invertir el efectivo para obtener una óptima utilidad y como conviene reinvertir las ganancias en la empresa o repartirlas entre los accionistas.**

Característica de las finanzas

Según ROSS, W. (2014), en su libro Fundamentos de Finanzas Corporativas explica las principales características de las finanzas se resume en las siguientes:

El saber planear y administrar las inversiones se define presupuesto de capital.

Se refiere en las formas de obtener y administra el financiamiento de corto-largo plazo y el capital propio para invertir en sus activos.

El capital de trabajo se refiere a los activos, como el inventario y pasivos, como el efectivo adecuado a los proveedores, a corto-largo plazo, esto asegura a la empresa para seguir adelante con sus recursos.

Según CHU, M. (2014), en el libro “Fundamentos de Finanzas un Enfoque Peruano” propone que: **Finanzas describe los recursos monetarios disponibles de los gobiernos, empresas o individuos y la administración de los mismos. Las finanzas pueden ser definidas como la combinación de cuatro elementos importantes:**

- a) **Riesgo, posibilidad de perder, debido al riesgo propio o sistemático y al riesgo al mercado.**
- b) **Liquidez, capacidad de cumplir con las obligaciones en el corto plazo.**
- c) **Rentabilidad, posibilidad de generar beneficios.**
- d) **Creación de valor, crecimiento auto sostenido en el largo plazo. (pág. 8,9)**

Para DÍAZ, M. (2014), en el Libro “*Análisis Contable con un enfoque empresarial.*” deduce Rentabilidad: **Capacidad de la empresa para generar beneficios que redundan en futuras inversiones, inferiores deudas, más producción, más ventas, más beneficios, mayor crecimiento. (pág. 52)**

Tipos de cálculo de rentabilidad tenemos dos:

1. Rentabilidad económica: Se obtiene beneficio alcanzado con los medios materiales (económicos) de los que dispongo, esto es con el activo real. Se le conoce por sus siglas en inglés R.O.A. (Return Over Assets).

Beneficios antes de Impuestos e Intereses / Activo Real

El ROA mide de forma separada las actividades operativas y las de inversión, de las de financiación. De esta manera con el ROA puedo comparar dos o más empresas con diferentes pasivos y con estructuras de pasivo distintas.(pág. 52)

2. Rentabilidad financiera: la calcularemos relacionando los Beneficios antes de Impuestos con el Patrimonio Neto o capitales propios.

Beneficios antes de Impuestos / Patrimonio Neto

Se le conoce por sus siglas en inglés, ROE (Return On Equity). Es un clásico en el análisis de empresas y muy usado en la información de los analistas bursátiles. (pág. 53)

2.2.2.1 Marco Histórico

La propuesta del autor Gómez Jacinto Luis Gerardo(2015) en la revista Actualidad empresarial 1ra quincena de noviembre 2015 manifiesta: La evolución de la teoría financiera tiene un hito fundamental a partir de la segunda mitad del siglo XX, las aportaciones a partir de esa época sin lugar a dudas cimentaron el cuerpo de conocimientos de los que hoy podemos entender como el proceso, las instituciones, los mercados e instrumentos relacionados con la transferencia de dinero entre individuos, empresas y gobiernos. Hasta antes de 1950 las finanzas eran meramente descriptivas, los conceptos que hasta ese momento se estructuraban no tenían la base cuantitativa que comenzaron a formularse a partir de la década de los cincuenta. Hay que anotar que las finanzas nacen sobre la base de las

grandes empresas que cotizan en los mercados de capitales en el mundo desarrollado, específicamente en Estados Unidos y el Reino Unido; el conocimiento a partir de allí comienza a expandirse y hacen que hoy las finanzas sean el campo de conocimiento que más se ha desarrollado, entre otros factores, por la globalización y el avance de las tecnologías de la información. Según Gómez-Bezares (2005), la primera mitad del siglo XX estuvo dominada por la llamada “visión tradicional de las finanzas”, que estuvo centrado en un enfoque descriptivo: mercados financieros poco desarrollados, estructura financiera. A partir de 1953 se desarrolla el “enfoque moderno de las finanzas” con las aportaciones de Markowitz, Tobin, Modigliani, Miller, Sharpe, Arrow, Debreu, Hirshleifer, Lintner, Jensen, Fama, Roll, Black, Scholes, Merton, Ross, etc. Miller (1999) estructura la evolución de las finanzas en cinco puntos que marcaron hitos importantes en el desarrollo del campo financiero: la teoría de carteras de Markowitz, el modelo de valoración de activos financieros de Sharpe y otros, la hipótesis de eficiencia de los mercados de Fama, la proposiciones de Modigliani-Miller y la valoración de las opciones de Merton, Scholes y Black.

2.2.2.2 Base Legal

TUO del Impuesto a la Renta

Decreto Supremo N° 179-2004-EF

Artículo 28º.- Son rentas de tercera categoría:

Las derivadas del comercio, la industria o minería; de la explotación agropecuaria, forestal, pesquera o de otros recursos naturales; de la

prestación de servicios comerciales, industriales o de índole similar, como transportes, comunicaciones, sanatorios, hoteles, depósitos, garajes, reparaciones, construcciones, bancos, financieras, seguros, fianzas y capitalización; y, en general, de cualquier otra actividad que constituya negocio habitual de compra o producción y venta, permuta o disposición de bienes.

2.2.2.3 Marco Conceptual

Definición de Rentabilidad:

De acuerdo a DÍAZ, A. y MAESTRO, A. (2015) en su libro “Finanzas Básicas”: **En el ámbito Financiero el rendimiento de la inversión se refiere a la rentabilidad que se obtiene de la asignación de los recursos financieros a los proyectos de inversión, y que se estima mediante unos métodos o criterios de valoración y selección de inversiones que tienen en cuenta los flujos de efectivo derivados de la inversión.**

La conclusión es que a través de métodos de valorización y de inversión los flujos de efectivos permite la obtención de recursos financieros de proyectos.

Precisa el Dr. WONG Cam David (2014) en “Finanzas Corporativas: un enfoque en el Perú” **Las Finanzas significan un proceso que implica el manejo eficiente de los recursos de una empresa, y el conocimiento y la administración de las relaciones entre el mercado de capitales y la empresa. Las Finanzas constituyen un equilibrio entre liquidez, riesgo y rentabilidad.**

La rentabilidad es la capacidad de generar beneficios, para muchos el fin de las finanzas se resumen en ganar dinero. La relación entre riesgo y rentabilidad indica que los mercados eficientes estarían dispuestos a ofrecer negocios rentables y a la vez seguros. En finanzas, esto lleva a una conclusión fundamental: la relación entre riesgo y rentabilidad es directa.

Podemos concluir con las Finanzas se tiene un manejo de los recursos de la empresa y permite combinar y equilibrar la liquidez, rentabilidad y riesgo. Con la rentabilidad se genera beneficios de dinero.

Refiere el doctor PARADA, J. (2014) en el libro “Rentabilidad Empresarial un enfoque de gestión”: **La rentabilidad es una dimensión monetaria de eficiencia que puede medir, en parte, el grado de satisfacción psíquica de los individuos pero no en su totalidad ,como elemento ha adquirido la importancia en las organizaciones empresariales en cuantificar el beneficio y sirve de guía .**

El resumen de rentabilidad es la medición satisfactoria de las organizaciones empresariales de la obtención de beneficio económico.

El diccionario de la Real Académica Española define: **Rentabilidad como la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión.** Lo habitual es que la rentabilidad haga referencia a las ganancias económicas que se obtienen mediante la utilización de determinados recursos.

En resumen el concepto de rentabilidad es la capacidad de generar renta, ganancia utilidad de una determinada inversión.

Según JOSUNE, T. & GAIZKA, (2013) en la revista Análisis Contable Open Course Ware “*Tema 6 Análisis de la Rentabilidad*” nos dice: ***La rentabilidad empresarial será de importancia, capital para la propia empresa, así como para terceros interesados en la misma, especialmente los accionistas. Influirá también de forma significativa en las decisiones sobre el modelo de financiamiento de la empresa. (pág. 2)***

La rentabilidad lo realizamos desde una doble perspectiva la de inversión y la de financiación. Que finalmente converge en una única integral. Fundamentalmente vamos a soportar las variables resultantes de cuentas de resultado y del balance.

a) Rentabilidad económica:

Se trata de evaluar la capacidad efectiva de la empresa del negocio, para obtener rendimientos a partir de los capitales invertidos y recursos disponibles. La herramienta a utilizar es el Ratio de rentabilidad económica: conocida como Return on Investment –ROI o Return on Assets –ROA este ratio pone en relación una variable de acumulación, como es el Total Activo y una variable Flujo como es el resultado del ejercicio. De la forma más simple tenemos:

Beneficio (Resultado del ejercicio)/Activo Total Neto Medio.

Este indica que por cada unidad monetaria invertida en la empresa los directivos de la misma logran unidades en forma de beneficios a partir de la gestión de los activos de la inversión. (pág. 2)

b) Rentabilidad financiera: Return on Equity (ROE)

La perspectiva financiera de la rentabilidad, la cual será del máximo interés para el accionista y para la empresa. En el primer caso para tomar sus decisiones de inversión en la empresa.

En el segundo para disponer de un criterio para tomar decisiones sobre el modelo de financiación que implique en su caso una mejora en la rentabilidad de los recursos propios.

Tenemos Tres ratios:

c) Rentabilidad de los recursos propios (r1)

$$\frac{\text{Beneficio (Resultado del ejercicio)}}{\text{Recursos propios (patrimonio neto)}}$$

De cada unidad monetaria de financiación que aportan los recursos propios a la empresa, cuántas unidades monetarias se les remunera en forma de beneficio (dividendos/reservas)

d) Rentabilidad de los recursos ajenos o coste efectivo de la deuda (r2)

$$\frac{\text{Gasto Financiero (1-t)}}{\text{Pasivo Exigible}}$$

De cada unidad monetaria de financiación que aportan los ajenos a la empresa, cual es coste para la empresa.

e) Rentabilidad Financiera Global (r)

$$\frac{(\text{Beneficio} + \text{Gasto Financiero} (1+t))}{\text{Recursos propios} + \text{pasivo exigible}}$$

De cada unidad monetaria de financiación, propia o ajena que recibe la empresa cual es el coste para la empresa en términos de unidades monetarias de la remuneración a dicha financiación (pág. 3,4)

Según los autores concluyen, *la rentabilidad es de importancia, capital para la propia empresa*, fundamentalmente vamos a soportar las variables resultantes de cuentas de resultado y del balance. Podemos analizar que la rentabilidad se clasifica en económica y financiera La económica evalúa la capacidad efectiva de la empresa del negocio a través de los capitales invertidos, el ratio más conocida como Return on Investment –ROI o Return on Assets –ROA, mientras la rentabilidad financiera es para tomar decisiones sobre el modelo de financiación las siglas es ROE Return on Equity.

2.3 Definiciones conceptuales

Costo de servicio. Se entiende los gastos reales, directos e indirectos, incluyendo un margen razonable de beneficio.

Contratos a plazos. Son o aquellos que se dan por un periodo determinado y que se celebran en razón de las necesidades del mercado o a la mayor producción de la empresa, así como cuando lo exija la naturaleza temporal o accidental del servicio que se va prestar o de la obra.

Calidad. Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.

Fidelización. Es una estrategia del marketing la cual permite que las empresas consigan clientes fieles a sus marcas.

Utilidad de operación. La utilidad operacional es el resultado de tomar los ingresos operacionales y restarle los costos y gastos operacionales.

Outsourcing. Es el proceso en el cual una organización contrata a otras empresas externas para que se hagan cargo de parte de su actividad o producción.

ROA. Uno de los indicadores financieros más importantes y utilizados por las empresas para medir su rentabilidad sus siglas en inglés Return On Assets.

ROE. (“Return on Equity”) o rentabilidad financiera es un indicador que mide el rendimiento del capital, (Beneficio neto/Fondos propios)

RO. El retorno sobre la inversión (siglas en inglés de *return on investment*)

Beneficios. Es un término genérico que define todo aquello que es bueno o resulta positivo para quien lo da o para quien lo recibe.

Incidencia. Influencia de determinada cosa en un asunto o efecto que causa en él.

Mercosur. El Mercado Común del Sur es un proceso de integración regional instituido inicialmente por Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay.

Core business. Competencia clave o también "Giro del negocio" se refiere en gestión empresarial, a aquella actividad capaz de generar valor.

Recursos Propios. Son las aportaciones que realizan los socios de una empresa, que constituyen el capital de la empresa.

Gasto financiero. Aquellos en los que incurre un sujeto económico para la obtención, uso o devolución de capitales financieros puestos a su disposición por terceras personas.

Pasivo exigible. A corto plazo es la financiación obtenida gracias a entidades ajenas que tiene un vencimiento menor o igual a un período.

Costo. En los negocios y la contabilidad el coste es el valor monetario que una empresa ha invertido para producir un producto o servicio.

Finanzas. Se centran en las decisiones de inversión y en la obtención de financiación.

Hipótesis. Suposición hecha a partir de unos datos que sirve de base para iniciar una investigación o una argumentación.

MYPE. Es la unidad económica, sea natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Plan Operativo: Es un documento en el cual los responsables de una organización establecen los objetivos que desean cumplir y estipulan los pasos a seguir.

Objetivos: Constituyen los propósitos concretos por los cuales se investiga, donde se especifican los alcances y limitaciones de estudio. Blog de metodología de la investigación facultad de ingeniería mecánica.

Decisiones operativas: Son decisiones que se toman de modo habitual en las compañías.

Riesgos operativos: Es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos.

CAPÍTULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis principal

La tercerización de ambulancias equipadas con empresas de reconocida trayectoria, inciden en una apropiada rentabilidad operativa de las empresas médicas pre hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016.

3.2 Hipótesis secundaria

- a. La calidad de servicio incide favorablemente en el planeamiento operativo debido a los estándares exigidos por el mercado de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana.

- b. Los costos de servicios influye satisfactoriamente en las decisiones operativas es debido al costo eficiente del servicio permitiendo un incremento a la rentabilidad de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana.

- c. La norma de calidad incide favorablemente en el riesgo operativo debido a las certificaciones correspondientes que exige el servicio de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana.

- d. La creación del valor influye satisfactoriamente en el costo de capital es debido a la rentabilidad y debe superar el costo del capital de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana.

3.3 Operacionalización de las variables

3.3.1 Variable independiente

X: Tercerización de ambulancias equipadas

Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable independiente Tercerización de Ambulancias equipadas.

	INDICADORES	ÍNDICES
Tercerización	X ₁ . Calidad de Servicio	1.1 Estrategias
		1.2 Capacitaciones
		1.3 Encuestas
		1.4 Precios flexibles
	X ₂ . Costo del Servicio	2.1 Gastos directos
		2.2 Gastos indirectos
		2.3 Mantenimiento y reparación
		2.4 Instalaciones
		2.5 Servicio de internet
	X ₃ Administración de calidad	3.1 Procesos operativos
		3.2 Mejorar la calidad
		3.3 Medición y control
	X ₄ Creación de Valor	4.1 Utilidad económica
		4.2 Renovación
		4.3 Innovación
	Escala Valorativa	Nominal

3.3 2. Variable dependiente

Y: Rentabilidad operativa

Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable dependiente
Rentabilidad Operativa

	INDICADORES	INDICES
Definición Rentabilidad operacional	Y ₁ . Planeamiento operativo.	1.1 Objetivos específicos
		1.2 Actividades y metas
		1.3 Plazo de ejecución
		1.4 Responsabilidades
	Y ₂ . Decisiones operativas.	2.1 Estrategias
		2.2 Resultados
		2.3 Criterio de decisión
		2.4 Toma de decisiones
		2.5 Probabilidades
	Y ₃ . Riesgo operativo.	3.1 Deficiencias
		3.2 Recursos humanos
		3.3 Tecnología
	Y ₄ Costo de Capital.	4.1 Rendimiento
		4.2 Financiamiento
		4.3 Alternativa de inversión.
	Escala Valorativa	Nominal

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Diseño metodológico

La presente investigación corresponde al enfoque cuantitativo de acuerdo con VARA, A. (2015) “el enfoque utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar las preguntas de investigación, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadísticas para establecer con exactitud, patrones de comportamiento en una población” (p.215) En vista de ello, el enfoque permite analizar las variables en forma cuantitativa, asimismo caracteriza todos los procedimientos de análisis descriptivo e inferencial a través de la cuantificación estadística de las variables en estudio.

El diseño es descriptivo correlacional según Vara (2015) define como “un diseño la investigación evalúa la relación entre dos o más variables, explica el comportamiento de una variable en función a otra” (p.237), en un tiempo determinado es decir de corte transversal, en función de las variables en estudio como son la evasión tributaria y su efecto en la recaudación fiscal.

Asimismo, para el análisis de los datos recopilados en el presente estudio se realizó una estadística descriptiva compuesta por tablas de frecuencia y porcentajes y distribución de los datos y para el análisis inferencial se hizo uso de la contratación de hipótesis mediante el análisis no paramétrico de la prueba de Chi cuadrado.

Por otro lado, el tipo de investigación es básica que según VARA, A. (2015) “la investigación básica relaciona constructos, diagnostica la realidad, prueba y adapta teorías” (p.236). Conforme a lo señalado, la investigación adapta y desarrolla teoría para entender los fenómenos educativos, donde se construye o adaptan los instrumentos de medición.

Para las estrategias o procedimientos de contratación de hipótesis planteadas se usó la distribución ji cuadrada, pues los datos para el análisis deben estar en forma de frecuencias. La estadística ji cuadrada es la más adecuada porque las pruebas son las evidencias muestrales, y si las mismas aportan resultados significativamente diferentes de los planteados en las hipótesis nulas, ésta es rechazada, y en caso contrario es aceptable, teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

- a) Formulación de la hipótesis nula.
- b) Formulación de la hipótesis alterna

Clasificar los datos en una tabla de contingencia donde se probó la hipótesis, de independencia de criterios, mediante la ji cuadrada, considerando un nivel de significancia $\alpha=0.05$ y 1 grado de libertad cuyo valor tabular es de $\chi^2 (0.05, 1) = 3.8416$ que luego será comparado con la ji cuadrada experimental para la aceptación o rechazo de la hipótesis nula.

- c) Calcular la prueba estadística con la formula siguiente:

$$X^2_c = \frac{\sum (oi - ei)^2}{ei}$$

Dónde:

Oí= Valor observado.

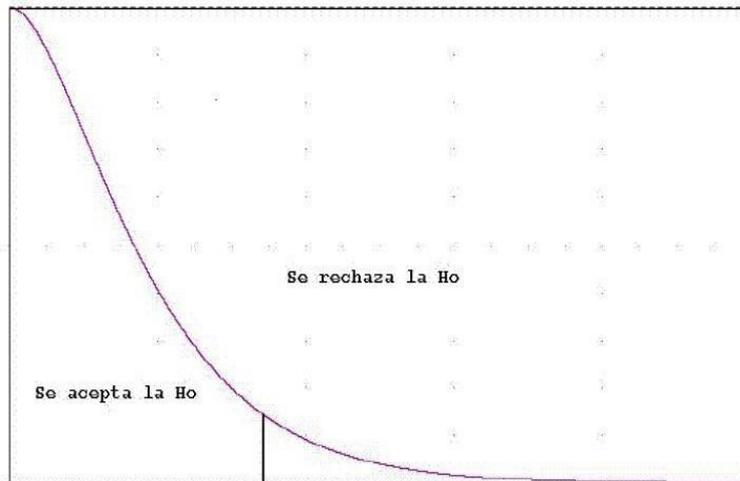
ei = Valor esperado.

X = valor del estadístico con datos de la muestra que se trabajan y se comparó con los valores paramétricos ubicados en la tabla Ji cuadrada según el planeamiento de la hipótesis alternante e indicados en el paso c.

X = Valor del estadístico obtenido en la tabla chi cuadrada. K = filas, r = columnas, gl = grados de liberta

- Impuesto a la renta

Se comparó los valores de la prueba con los valores de la tabla.



4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

De acuerdo con Vara (2015) señaló que “la población es de población especializada conjunto de todos los individuos, objetos, empresa, etc.; a investigar sobre algunas propiedades o características en común en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo” (p.261).

Tabla 3: Está conformada por la distribución del tamaño de la población de los gerentes, jefes y contadores en el estudio de Empresas de Tercerización de Ambulancias Equipadas y sus Efectos en la Rentabilidad Operativa de las Empresas Pre hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016.

N°	RUC	Empresas de Tercerización Ambulancias Pres hospitalarias – Efectos en la Rentabilidad Operativa	Tamaño de Población (N)
1	20491987368	Médicos Salud Unión en Alerta Sac.	3
2	20511037001	Ambulancias Clave Santa Fe	3
3	20545487455	Soluciones Pre Hospitalarias Sac(Red Medica)	3
4	20515292781	Servicios especializados en medicina integral Semi SAC (Alerta Medica)	4
5	20506535442	Misión Medica	4
6	20555603151	Ambulancias Nova Vida	3
7	20123435070	Ambulancias Clave 5	4
8	20512186719	Nova Salud Sac	3
9	20178974620	Servicios Servial (Cardio Móvil)	3
10	20489473365	Ambulancias Akimar	3
11	20554223975	Golden Cross Ambulancias	3
12	205573033422	Ambulancias Clave Fenix SRL	3
		TOTAL	39

Elaboración propia

4.2.2 Muestra

De acuerdo con Hernández, et al. (2014) “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectó los datos de la investigación a realizar” (p.176).

En vista de lo anterior, se determinó el tamaño de la muestra a partir de la siguiente fórmula:

Datos

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de $(1 - \alpha)$ P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso (Q = 1 - P)

ε (0,05): Tolerancia al error

N (39): Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) \times 39}{0.05^2 (39 - 1) + 1.96^2 \cdot (0.5) (0.5)} = 35$$

Por lo tanto, la muestra calculada es igual a 39 representantes o contribuyentes de tercerización de ambulancias equipadas y sus efectos de la rentabilidad operativa de las Empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016.

El factor muestral se calculó de la siguiente manera:

$$\frac{n}{N} = \frac{35}{39} = 0.8974$$

De acuerdo con el resultado obtenido, la muestra seleccionada fue proporcional, y para ello se dividió la muestra sobre la población, obteniendo el factor y multiplicándose con cada sección de trabajadores de las empresas de tercerización de ambulancias pre hospitalarias.

Tabla N° 4: La población está conformada por la muestra de la población de los , gerentes, jefes y contadores en el estudio de Empresas de Tercerización de Ambulancias Equipadas y sus Efectos en la Rentabilidad Operativa de las Empresas Pre hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016

N°	RUC	Empresas de Tercerización Ambulancias Pres hospitalarias –Efectos en la Rentabilidad Operativa	Muestra (n)
1	20491987368	Médicos Salud Unión en Alerta Sac.	3
2	20511037001	Ambulancias Clave Santa Fe	3
3	20545487455	Soluciones Pre Hospitalarias SAC(Red Medica)	3
4	20515292781	Servicios especializados en medicina integral Semi SAC (Alerta Médica)	4
5	20506535442	Misión Medica	4
6	20555603151	Ambulancias Nova Vida	2
7	20123435070	Ambulancias Clave 5	4
8	20512186719	Nova Salud Sac	2
9	20178974620	Servicios Servial (Cardio Móvil)	2
10	20489473365	Ambulancias Akimar	3
11	20554223975	Golden Cross Ambulancias	2
12	20557303342	Ambulancias Clave Fénix SRL	3
		TOTAL	35

Elaboración propia

Muestreo

Para hallar el marco muestral, se utilizó el muestreo probabilístico estratificado el cual se basa en el principio de equiprobabilidad. Por tanto, todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra, y consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño “n” tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.

En resumen, el muestreo fue probabilístico, aleatorio simple, donde todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.

4.3 Técnicas de recolección de datos.

4.3.1 Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos

Con respecto a las técnicas de investigación, se aplicó la encuesta, caracterizada por su amplia utilidad en la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que se obtiene mediante el cuestionario como instrumento de investigación. Cabe precisar que el instrumento es validado por tres docentes expertos, quienes suministraron la valoración al contenido del instrumento, considerándolo como aplicable.

Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

El procedimiento de validez para garantizar su eficacia y efectividad de los instrumentos de investigación, fundamentalmente si estos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se midió de las variables, procedió con la aplicación de una prueba piloto a diez (10) personas, de conformidad con la determinación de la muestra en forma aleatoria.

4.3.2 Confiabilidad

De acuerdo con la tabla 4 el valor del coeficiente calculado, para ambas variables de estudio y sus respectivas dimensiones, ha sido superior al mínimo establecido (0,70), por lo que se confirma que el instrumento es altamente confiable, según el estadístico Alfa de Cronbach.

4.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Una vez obtenida la información, se analizó los datos mediante la utilización de fórmulas, indicadores, tablas de frecuencia y figuras (estadística descriptiva) a través de los cálculos en Excel y en Spss versión. Para la estadística inferencial o contrastación de hipótesis se utilizó el estadístico de Chi-cuadrado, para probar la hipótesis y determinar la asociación y dependencia entre variables generando las tablas correspondientes y así probar su incidencia o interrelación.

4.5 Aspectos éticos

La investigación se basa en la credibilidad, autenticidad y honestidad científica y en el respeto a los derechos intelectuales, en vista de ello se ha citado correctamente a los autores de acuerdo a las normas de redacción vigentes (Manual APA). Asimismo, cabe mencionar, que los resultados son veraces y confiables, puesto que cumplen con las normas de buena práctica

profesional. En tal sentido, se consideró el código de ética del contador público como una guía y orientación del presente trabajo de investigación:

El Contador Público Colegiado, debe cumplir obligatoriamente los Principios Fundamentales siguientes:

- a) INTEGRIDAD. El principio de Integridad impone sobre todo Contador Público Colegiado, la obligación de ser justo y honesto en sus relaciones profesionales. La Integridad obliga a que el Contador Público Colegiado, sea probo e intachable en todos sus actos.
- b) OBJETIVIDAD. El Contador Público Colegiado, no debe permitir que los favoritismos, conflictos de interés o la influencia indebida de otros, elimine sus juicios profesionales o de negocios. El Contador Público Colegiado, debe actuar siempre con independencia en su manera de pensar y sentir, manteniendo sus posiciones sin admitir la intervención de terceros.
- c) COMPETENCIA PROFESIONAL Y DEBIDO CUIDADO. El Contador Público Colegiado, tiene el deber de mantener sus habilidades y conocimientos profesionales en el más alto nivel, para asegurar que el cliente o empleador reciba un servicio profesional competente basado en la práctica, técnicas y legislación vigente. El mantenimiento de la Competencia Profesional requiere de conocimientos actualizados y de un entendimiento adecuado a las técnicas y normas profesionales.

- d) CONFIDENCIALIDAD. El Contador Público Colegiado, debe respetar la confidencialidad de la información obtenida como resultado de sus relaciones profesionales, y no debe revelar esa información a terceros salvo que exista un deber legal o profesional. El Contador Público Colegiado, debe tomar todas las medidas necesarias para asegurar que el equipo bajo su control y las personas de las cuales obtiene asesoría o apoyo, respeten el deber de Confidencialidad.

- e) COMPORTAMIENTO PROFESIONAL. El Contador Público Colegiado, debe cumplir en forma obligatoria las leyes y reglamentos, y debe rechazar cualquier acción que desacredite a la profesión. El Contador Público Colegiado, debe ser honesto y sincero y no debe realizar afirmaciones exageradas sobre los servicios que pueden ofrecer, las calificaciones que posee, o la experiencia obtenida. El Contador Público Colegiado, debe tratar a su Colega con consideración, deferencia y manifestaciones de cortesía. El Contador Público, debe colaborar con sus Colegas u otras personas en la difusión de los conocimientos, para la consecución de un mismo fin.

- f) Contador Público, aplica de las NIIF 9, Instrumentos Financieros, con el objetivo de esta norma se establece información financiera sobre activos y pasivos, de manera que se presenten información real y relevante para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

Este capítulo tiene el propósito de presentar el proceso que ayuda a la demostración de la hipótesis en la investigación de : **“LA TERCERIZACIÓN DE AMBULANCIAS EQUIPADAS Y SUS EFECTOS EN LA RENTABILIDAD OPERATIVA DE LAS EMPRESAS PRE HOSPITALARIAS EN LIMA METROPOLITANA 2015-2016.”**

Hemos procedido a llevar a cabo en trabajo de campo de acuerdo con la metodología de investigación a fin de extraer la información necesaria para esta investigación recurriendo al sistema de ENTREVISTAS Y ENCUESTAS que fueron aplicadas a la muestra calculada a un grupo de personal encargado del área de finanzas y gerentes de las empresas.

La obtención de los resultados de los objetivos específicos nos lleva al cumplimiento del objetivo principal de la investigación y nos permite contrastar la hipótesis del trabajo para aceptarlo o rechazarlo de acuerdo al grado de significancia que se obtenga.

5.1 Resultado de la entrevista

La entrevista se aplica a tres personas conocedoras del negocio de tercerización de ambulancias equipadas, entre los expertos contamos con:

Rosario Peña Chávez	Jefe del área de Finanzas	Semi Sac.
José Haramura Chung	Jefe del área médica	Misión Medica.
Jorge Combe Venegas	Gerente General	Red Medica SAC

De las 10 preguntas en el tema de investigación, se presentará a continuación la conclusión de los resultados del análisis obtenido a las preguntas realizadas a los entrevistados de la forma siguiente:

1. ¿En su opinión considera importante en la actualidad la tercerización del servicio de ambulancias pre hospitalarias?

Respuesta:

Se considera una de las prioridades y se sea expandido en todo los sectores, debe cumplirse con el reglamento de la ley n°29783 , donde se tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país

2. ¿Considera usted que los costos de servicios en la tercerización de las ambulancias permitirá la obtención de un margen razonable de beneficio?

Respuesta:

Si los costos de servicios permitirán un margen razonable del beneficio En primer lugar se debe considerar el bienestar de los trabajadores, segundo

el costo de asumir las consecuencias por accidentes laborales por incumplimiento de la Ley y tercero las multas de la SUNAFIL y Ministerio de Trabajo y esto se puede observar en los estados financieros.

3. ¿Cómo influyen los plazos de contratos a corto o largo plazo en el aumento de los servicios de Ventas?

Respuesta:

Influyen los contratos a corto plazo para el aumento de los servicios de ventas, por la rápida liquidez a obtener y los contratos de largo plazo permiten plantificar las inversiones operativas a realizar y planificar los gastos operativos, se puede determinar que ambos impactan en el aumento de las ventas.

4. ¿En su opinión usted cree que las garantías de contratos de tercerización son razonables en función del beneficio operativo?.

Respuesta:

Si las garantías de contratos nos permiten tener beneficio ayudaría para posibles contratos corporativos a obtener a través de las Cartas Fianza de Fiel Cumplimiento y las Pólizas de responsabilidad frente a terceros.

5. ¿Está de acuerdo con que la calidad de servicio que se brinda permite fidelizar a los clientes?

Respuesta:

Si no hubiera calidad de servicios, los clientes estarían insatisfechos. El trato directo y permanente permite detectar cualquier insatisfacción y actuar con eficacia.

6. ¿Usted está de acuerdo que para obtener una utilidad de operación apropiada se debe tener controlado los ingresos y costos?.

Respuesta:

Es recomendable llevar un control de los ingresos y costos.

7. ¿Le parece a usted que el aumento de las ventas depende de los tipos de contratos y políticas de la empresa de servicios de ambulancias pre hospitalarias?.

Respuesta:

No depende.

Si bien las políticas comerciales permiten ordenarnos, tenemos que ser flexibles y captar los requerimientos variados del mercado que es muy dinámico.

8. ¿Cree usted que la fidelización de los clientes se debe a la publicidad y marketing?

Respuesta:

No depende.

La fidelización se consigue superando sus expectativas

9. ¿En su opinión cree usted que la eficiencia y la calidad se debe al personal humano que labora?

Respuesta:

Si el factor humano es el factor más importante para la obtención de resultados de calidad.

10. ¿Podría dar dos recomendaciones para mejorar el presente trabajo de investigación?

Respuesta:

Las recomendaciones para mejorar el trabajo de investigación sería:

- a. Las penalidades que tienen los contratos.
- b. La ayuda voluntaria en los casos de desastres naturales por las empresas y aplicar los beneficios tributarios.
- c. Brindar capacitaciones al personal administrativo y médica para atención al cliente y de salud.
- a. Renovación de los contratos a corto plazo por los equipos médicos de las ambulancias pre- hospitalarios.
- b. Incluir la Ley N° 30200, Ley que promueve el auxilio oportuno al público en los centros comerciales

5.2 Resultados de la encuesta

A continuación, se presentan los resultados, producto de las encuestas realizadas a 35 empresas de Tercerización de Ambulancias equipadas y sus efectos de la Rentabilidad operativa de las empresas pre-hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016.

- **Tercerización de ambulancias**

Tabla N °1

¿Está usted de acuerdo que las estrategias utilizadas por las empresas de tercerización de ambulancias incidan en las empresas pre hospitalarias?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	9	25,70
b) De acuerdo.	14	40,00
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	3	8,60
d) En desacuerdo.	7	20,00
e) Totalmente en desacuerdo.	2	5,70
Total	35	100,00

INTERPRETACION

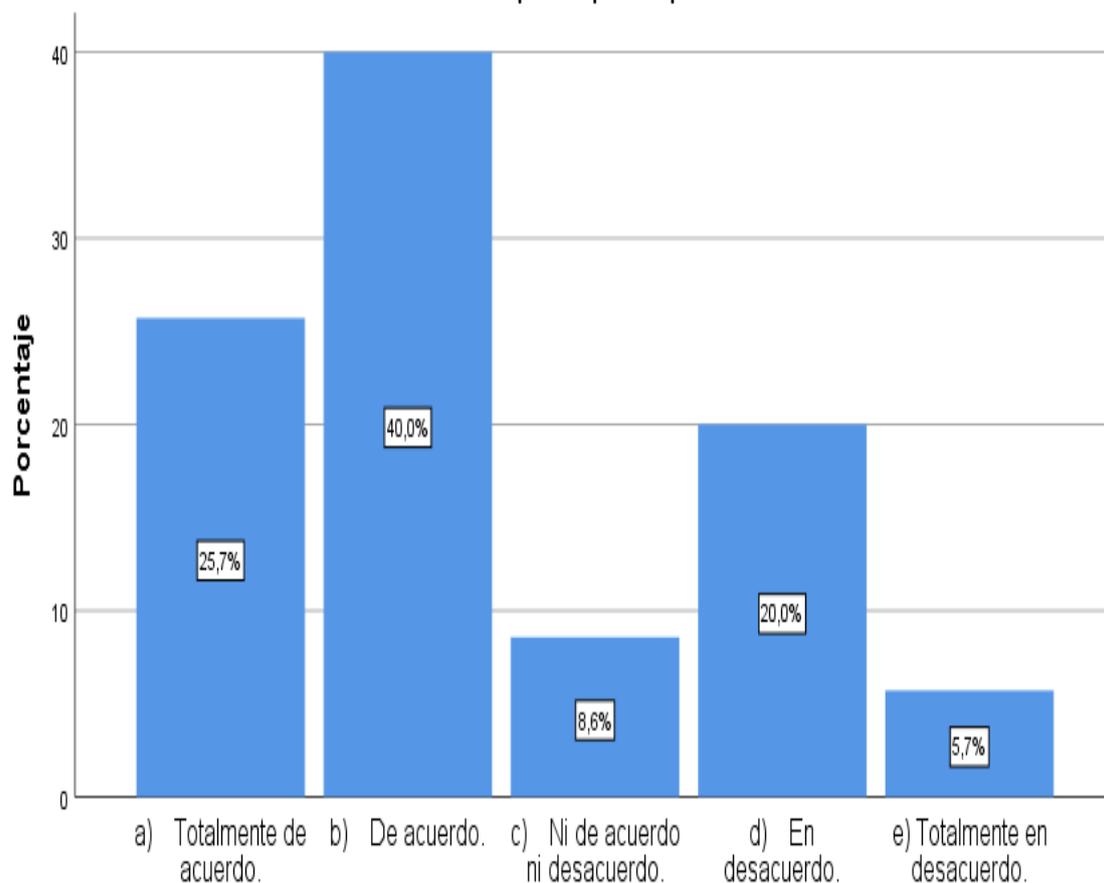
En la Tabla 01 se puede observar que de un total de 35 entrevistados considera el 40% estar de acuerdo que las estrategias utilizadas por las empresas de tercerización de ambulancias incidan en las empresas pre hospitalarias el 25.70% opina estar totalmente de acuerdo el 20% está en desacuerdo el 8.60% opina estar ni de acuerdo ni desacuerdo y los otros entrevistados el 5.70% estar totalmente en desacuerdo.

ANALISIS DE LA RESPUESTA

Se encuestados analizaron que están de acuerdo en utilizar las estrategias de las empresas de tercerización de ambulancias desarrollando ventajas competitivas tecnológicas, innovaciones en unidades y equipos a las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana.

Grafico N°1

1.- ¿Está usted de acuerdo que las estrategias utilizadas por las empresas de tercerización de ambulancias incidan en las empresas pre hospitalarias?



Fuente : 35 Encuestas a representantes de empresas de tercerizacion de ambulancias de Lima Metropolitana 2015-2016

Tabla N°02

¿Está de acuerdo que las capacitaciones en las empresas de tercerización incidan en mejorar la calidad de servicio en las empresas pre hospitalarias?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	14	40,00
b) De acuerdo.	11	31,40
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	4	11,40
d) En desacuerdo.	3	8,60
e) Totalmente en desacuerdo.	3	8,60
Total	35	100,00

INTERPRETACION

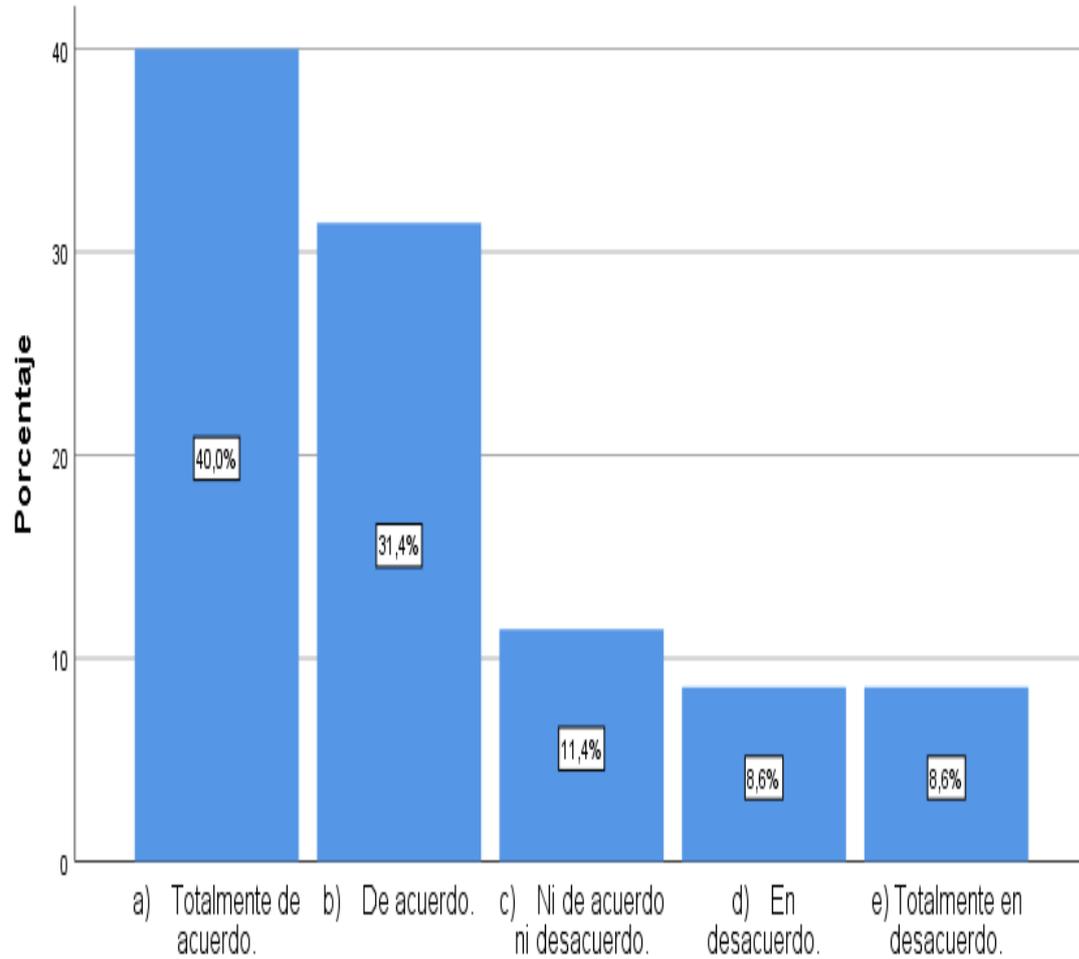
Se puede observar que el 40% de los encuestados opinan estar totalmente de acuerdo en las capacitaciones en las empresas de tercerización y la incidencia en mejorar el servicio de calidad el 31.40% opina estar de acuerdo el 11.40% estar ni de acuerdo ni desacuerdo el 8.60% está en desacuerdo y el otro 8.60% indica está totalmente en desacuerdo, en las empresas pre hospitalarias.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Para los encuestados las capacitaciones permite favorecer la ampliación de conocimiento, destreza y habilidades que favorecen al logro de objetivos y permita tener la incidencia esperada en mejorar la calidad de servicio en las empresas pre hospitalarias.

Grafico N°2

2.-¿Está de acuerdo que las capacitaciones en las empresas de tercerización incidan en mejorar la calidad de servicio en las empresas pre hospitalarias?



Fuente: 35 encuestas a representantes de empresas de tercerización de ambulancias pre hospitalarias de Lima Metropolitana 2015-2016

Tabla N°03

¿Considera usted que la eficiencia de las empresas de tercerización de ambulancias equipadas deben ser medida a través de encuestas en forma periódica?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	15	42,90
b) De acuerdo.	12	34,30
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	3	8,60
d) En desacuerdo.	3	8,60
e) Totalmente en desacuerdo.	2	5,70
Total	35	100,00

INTERPRETACIÓN

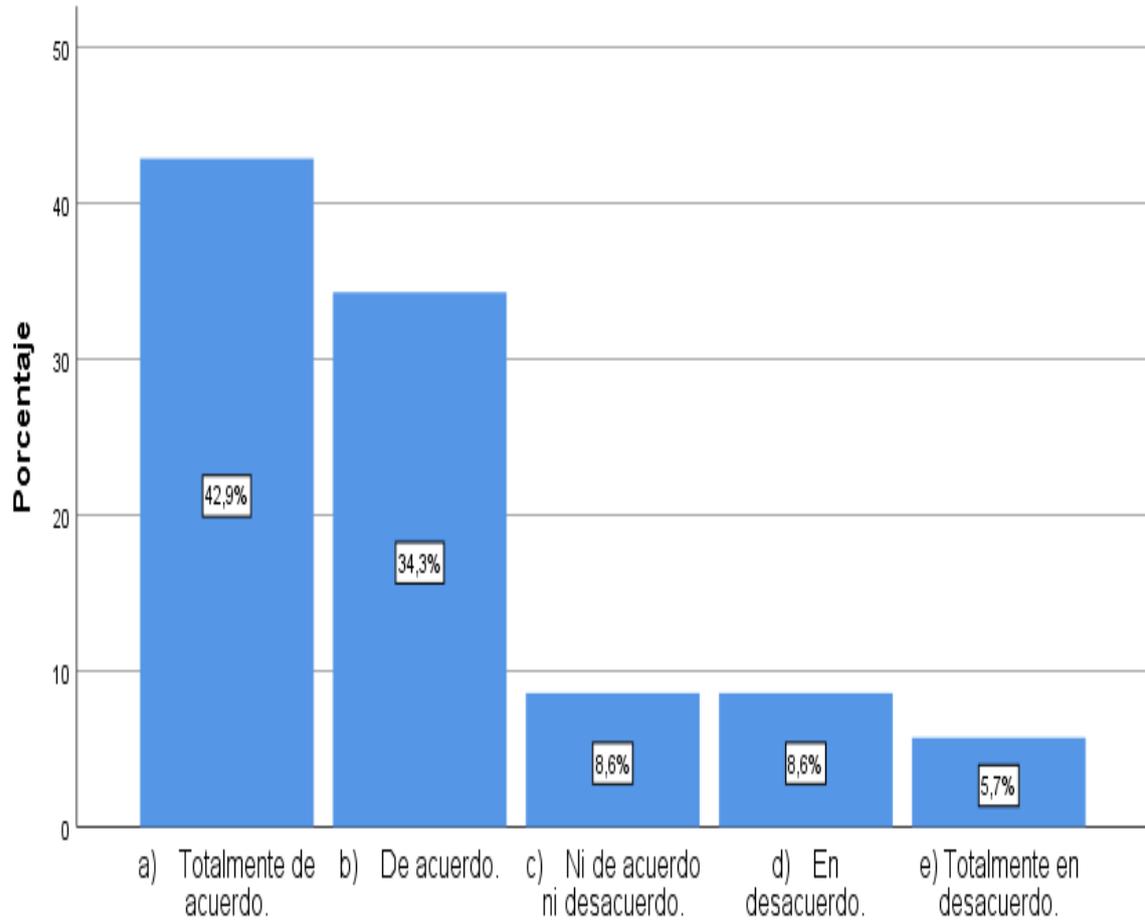
Según los datos recogidos en la presente tabla la frecuencia en las encuestas periódicas considera los entrevistados en un 42.90% está totalmente de acuerdo el 34.30% considera estar de acuerdo el 8.60% indica estar ni de acuerdo ni desacuerdo, el otro 8.60% considera estar en desacuerdo y finalmente el 5.70% está totalmente en desacuerdo.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

La conclusión de los encuestados es que las empresas de tercerización de ambulancias equipadas deben realizar la medición en forma periódica para la satisfacción del cliente como el tipo y el ciclo de vida del servicio suministrado, los costos asociados al proceso de medición y la velocidad de cambio de los mercados.

Grafico N°3

3.- ¿Considera usted que la eficiencia de las empresas de tercerización de ambulancias equipadas deben ser medida a través de encuestas en forma periódica?



Fuente: 35 encuestas a representantes de empresas de tercerización de ambulancias pre hospitalarias de Lima Metropolitana 2015-2016

Tabla N°04

¿Está usted de acuerdo que entre las empresas de tercerización de ambulancias y las empresas pre hospitalarias los contratos contraídos sus precios deben ser flexibles?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	13	37,10
b) De acuerdo.	11	31,40
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	4	11,40
d) En desacuerdo.	4	11,40
e) Totalmente en desacuerdo.	3	8,60
Total	35	100,00

INTERPRETACIÓN

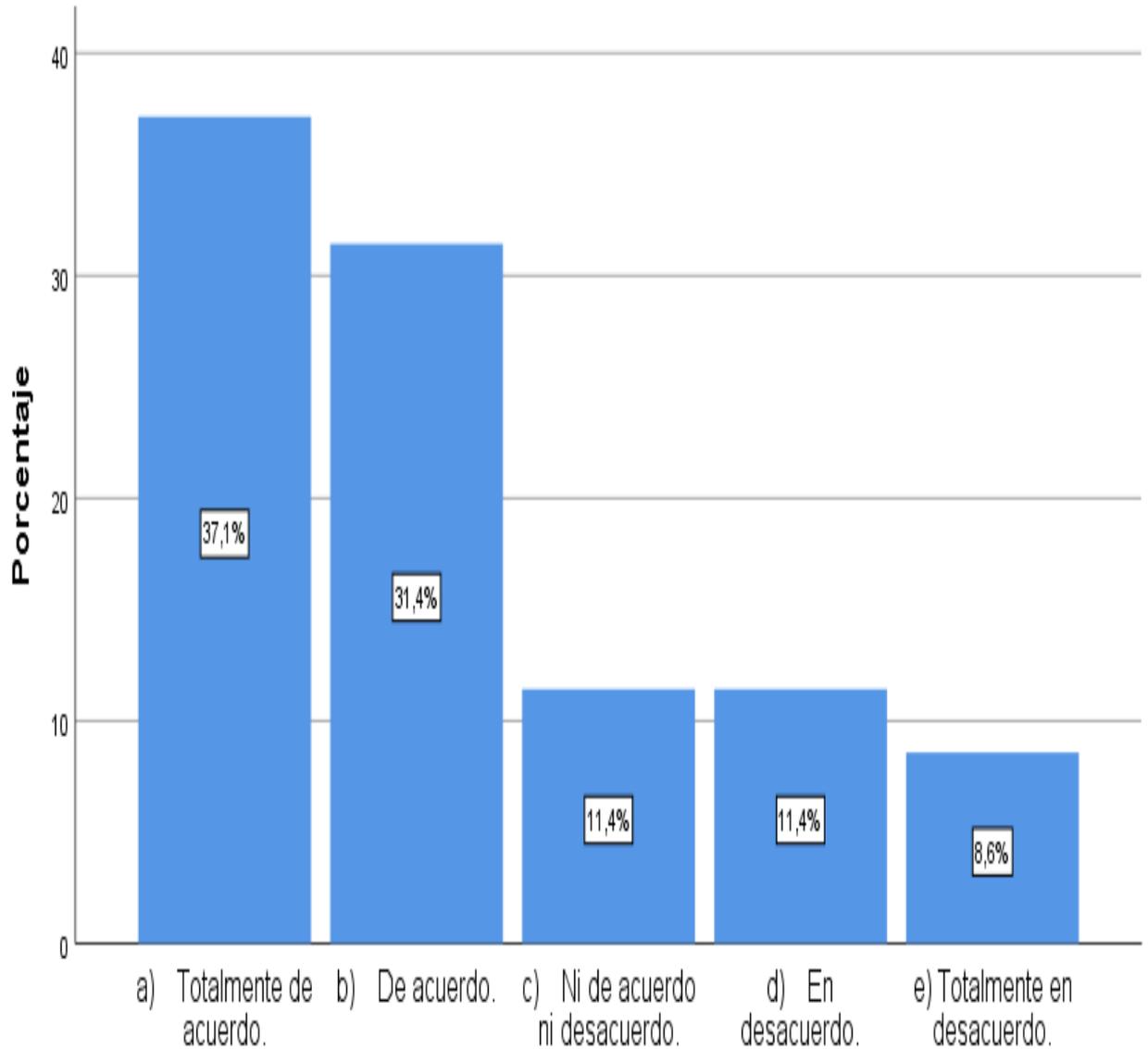
La tabla permite indicar que están totalmente de acuerdo en un 37.10 % en que los contratos contraídos entre las empresas de tercerización de ambulancias y las empresas pre hospitalarias que sus precios deben ser flexibles el 31.40% indica estar de acuerdo el 11.40% indica ni de acuerdo ni desacuerdo y en desacuerdo por último el 8.60% está totalmente en desacuerdo.

ANALISIS DE LA RESPUESTA

Las repuestas brindadas indican que es importante que los precios sean flexibles en las negociaciones de contratos entre las empresas de servicio de tercerización de ambulancias y las empresas pre hospitalarias y permita brindar calidad de servicio.

Grafico N°4

4.-¿Está usted de acuerdo que entre las empresas de tercerización de ambulancias y las empresas pre hospitalarias los contratos contraídos sus precios deben ser flexibles?



Fuente: 35 encuestas a representantes de empresas de tercerización de ambulancias pre hospitalarias de Lima Metropolitana 2015-2016

Tabla N°05

¿Está usted de acuerdo que la tercerización de ambulancias inciden en la reducción de los gastos directos en las empresas pre hospitalarias?

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	12	34,30
b) De acuerdo.	12	34,30
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	5	14,30
d) En desacuerdo.	4	11,40
e) Totalmente en desacuerdo.	2	5,70
Total	35	100,00

INTERPRETACIÓN

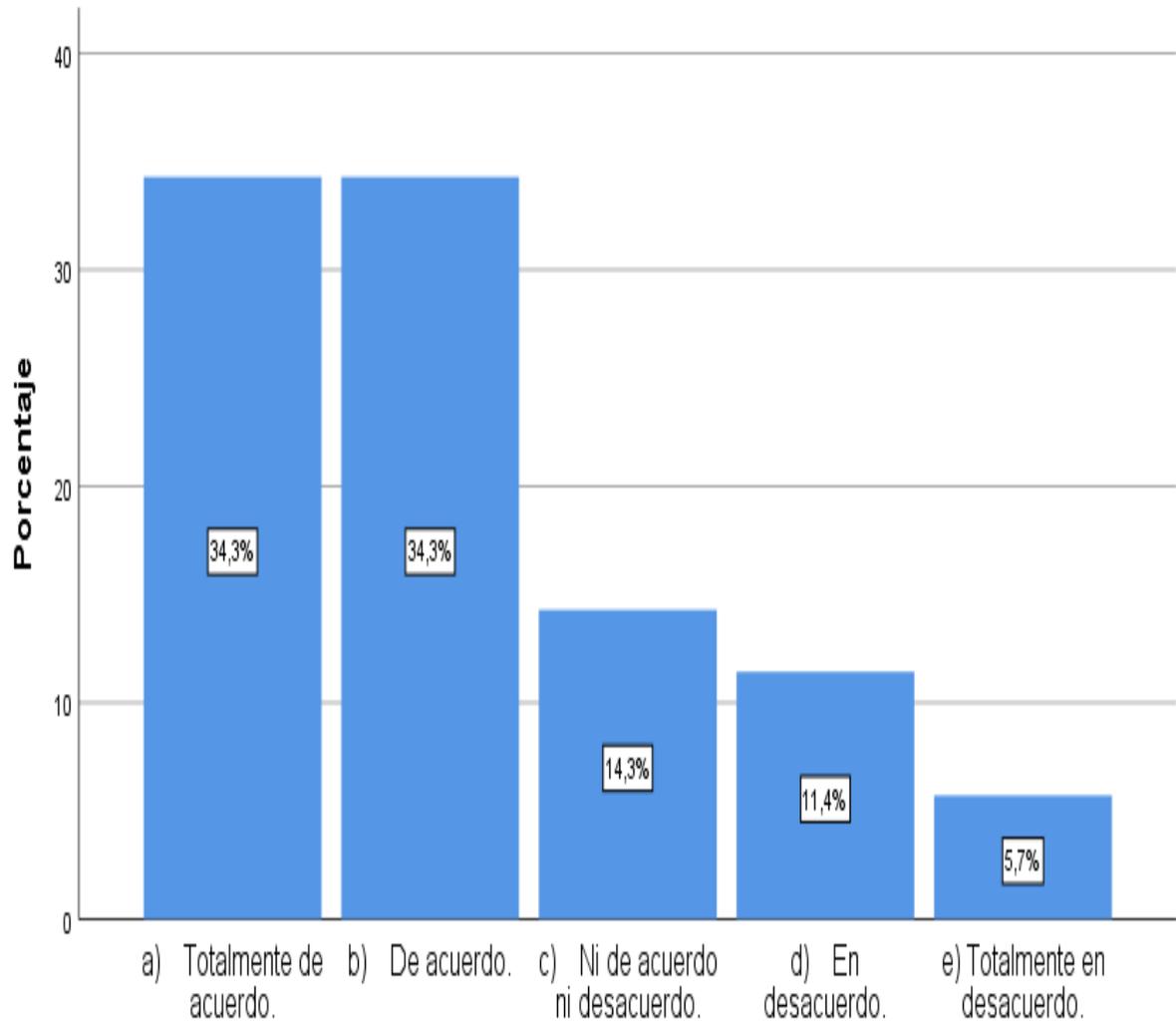
En la Tabla 01 se puede observar que de un total de 35 entrevistados considera estar totalmente de acuerdo y de acuerdo en un 34.30% que la tercerización de ambulancias incidan en la reducción de los gastos directos, el 14.30 considera ni de acuerdo ni desacuerdo y el 5.70 % considera totalmente en desacuerdo.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Los encuestados analizan que las empresas de tercerización de ambulancias ayudarían a disminuir los gastos directos para las empresas pre hospitalarias con la finalidad de lograr a obtener un margen de utilidad que ayude a invertirse y expandirse.

Grafico N°5

5.-¿Esta usted de acuerdo que la tercerización de ambulancias inciden en la reducción de los gastos directos en las empresas pre hospitalarias?



Fuente: 35 encuestas a representantes de empresas de tercerización de ambulancias pre hospitalarias de Lima Metropolitana 2015-2016

Tabla N°06

¿Está usted de acuerdo que la tercerización de ambulancias optimiza el costo de servicio de las empresas pre hospitalarias de Lima Metropolitana?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	15	42,90
b) De acuerdo.	9	25,70
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	4	11,40
d) En desacuerdo.	3	8,60
e) Totalmente en desacuerdo.	4	11,40
Total	35	100,00

INTERPRETACIÓN

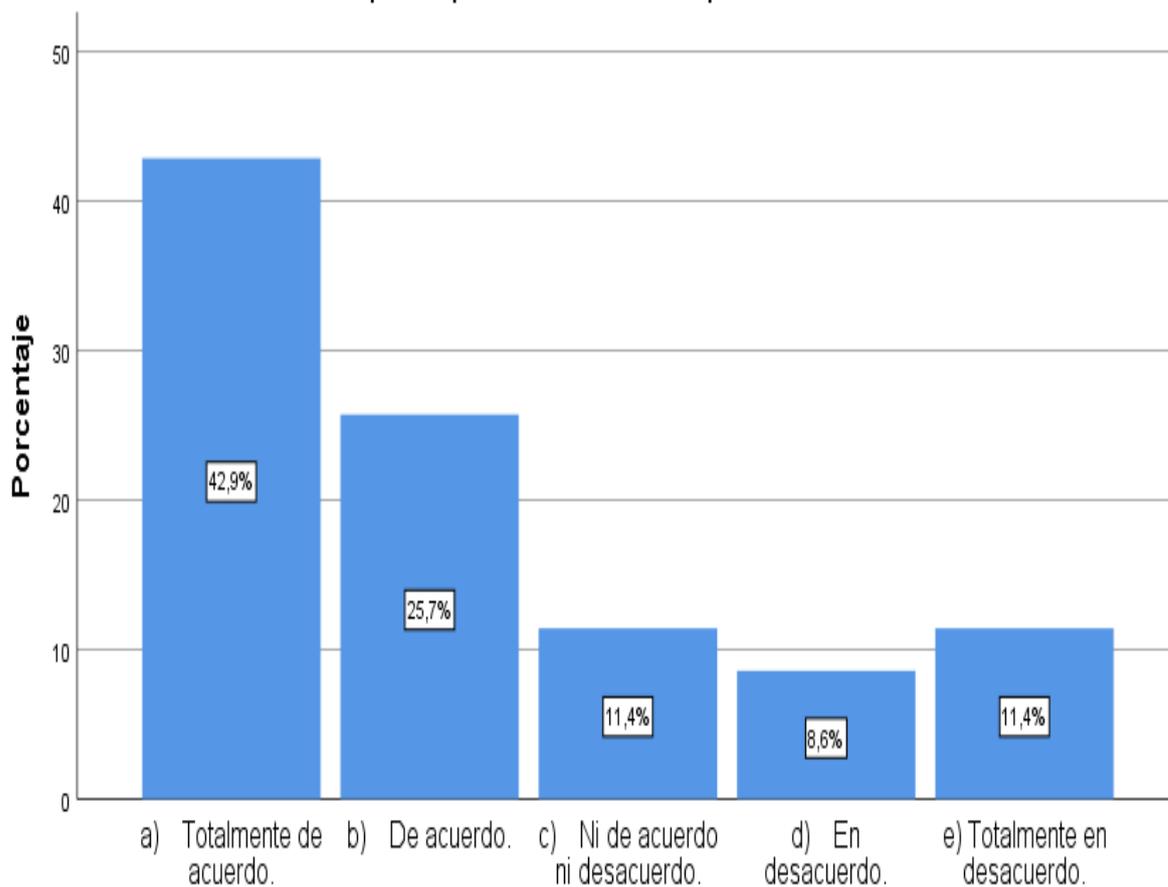
Se puede observar que las empresas de tercerización de ambulancias el 42.90% opina estar totalmente de acuerdo en optimizar el costo de servicio en las empresas pre hospitalarias el 25.70% está de acuerdo el 11.40% no está ni de acuerdo ni desacuerdo y el 8.60% está en desacuerdo y el ultimo 11.40% está totalmente en desacuerdo.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Según los encuestados analizaron que las empresas de tercerización tiene como objetivo optimizar los recursos invertidos dentro del proceso del servicio de la organización de las empresas de pre hospitalarias lo que busca es aumentar la competitividad.

Grafico N°6

6.-¿Está usted de acuerdo que la tercerización de ambulancias optimiza el costo de servicio de las empresas pre hospitalarias de Lima Metropolitana?



6.-¿Está usted de acuerdo que la tercerización de ambulancias optimiza el costo de servicio de las empresas pre hospitalarias de Lima Metropolitana?

Tabla N°07

¿Está usted de acuerdo que para que los procesos operativos en las empresas de tercerización de ambulancias equipadas sean oportunos y es necesario la integración del equipo administrativo?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	14	40,00
b) De acuerdo.	12	34,30
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	4	11,40
d) En desacuerdo.	2	5,70
e) Totalmente en desacuerdo.	3	8,60
Total	35	100,00

INTERPRETACIÓN

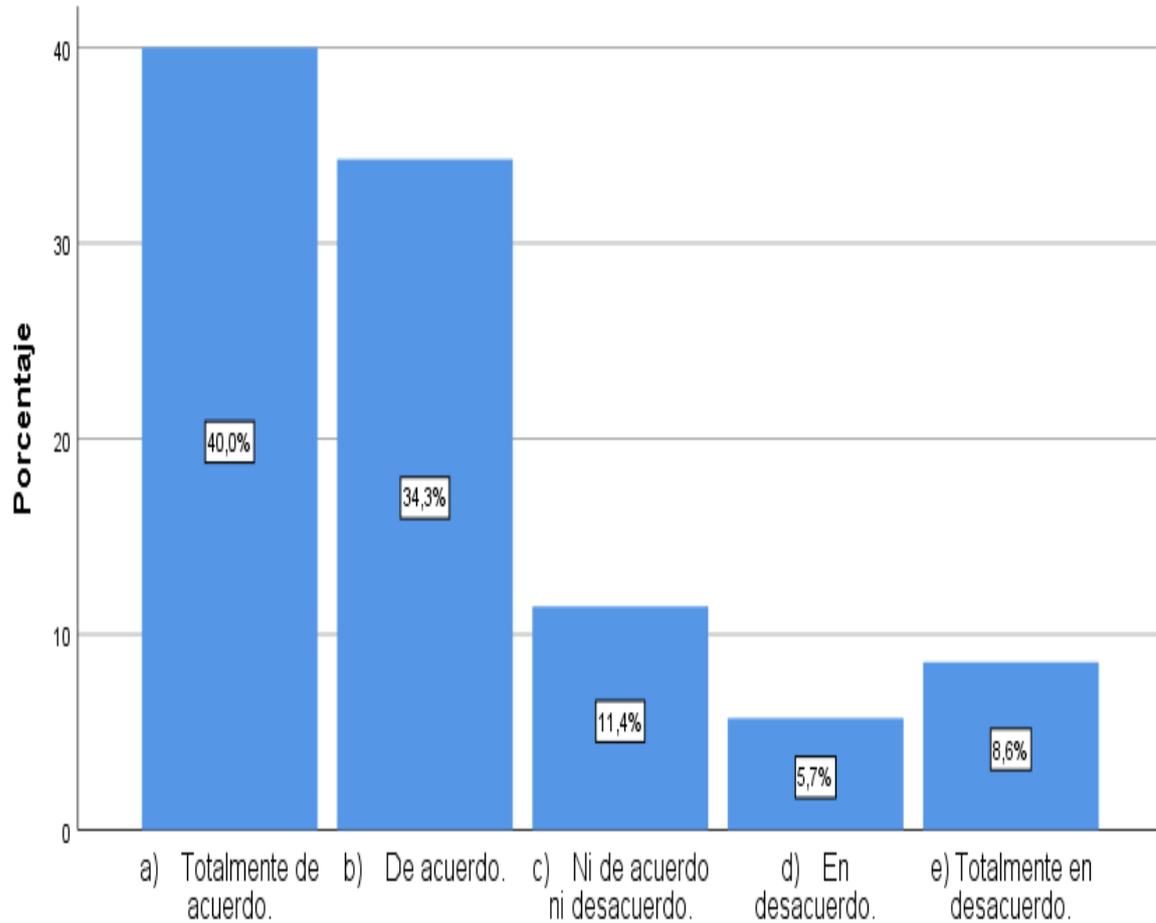
Se tiene los siguientes resultados un 40% de encuestados opina estar totalmente de acuerdo que los procesos operativos en las empresas de tercerización de ambulancias equipadas sean oportunos y es necesario la integración del equipo administrativo, el 34.30% está de acuerdo, el 11.40% está ni de acuerdo ni desacuerdo el 8.60% está totalmente en desacuerdo y el 8.60% piensa está en desacuerdo.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Los encuestados concluyen que es muy importante los procesos operativos mientras las áreas estén integradas para agilizar procesos y el equipo administrativos trabaje sincronizadamente brindara un servicio de calidad a las empresas pre hospitalarias.

Grafico N°7

7.- ¿Está usted de acuerdo que para que los procesos operativos en las empresas de tercerización de ambulancias equipadas sean oportunos es necesario la integración del equipo administrativo?



Fuente: 35 Encuestas a representantes de empresas de tercerización de ambulancias equipadas de Lima Metropolitana 2015-2016

Tabla N°08

¿Está usted de acuerdo que para mejorar la calidad del servicio en las empresas de tercerización de ambulancias equipadas es necesario contar con alianzas estratégicas?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	12	34,30
b) De acuerdo.	12	34,30
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	4	11,40
d) En desacuerdo.	2	5,70
e) Totalmente en desacuerdo.	5	14,30
Total	35	100,00

INTERPRETACIÓN

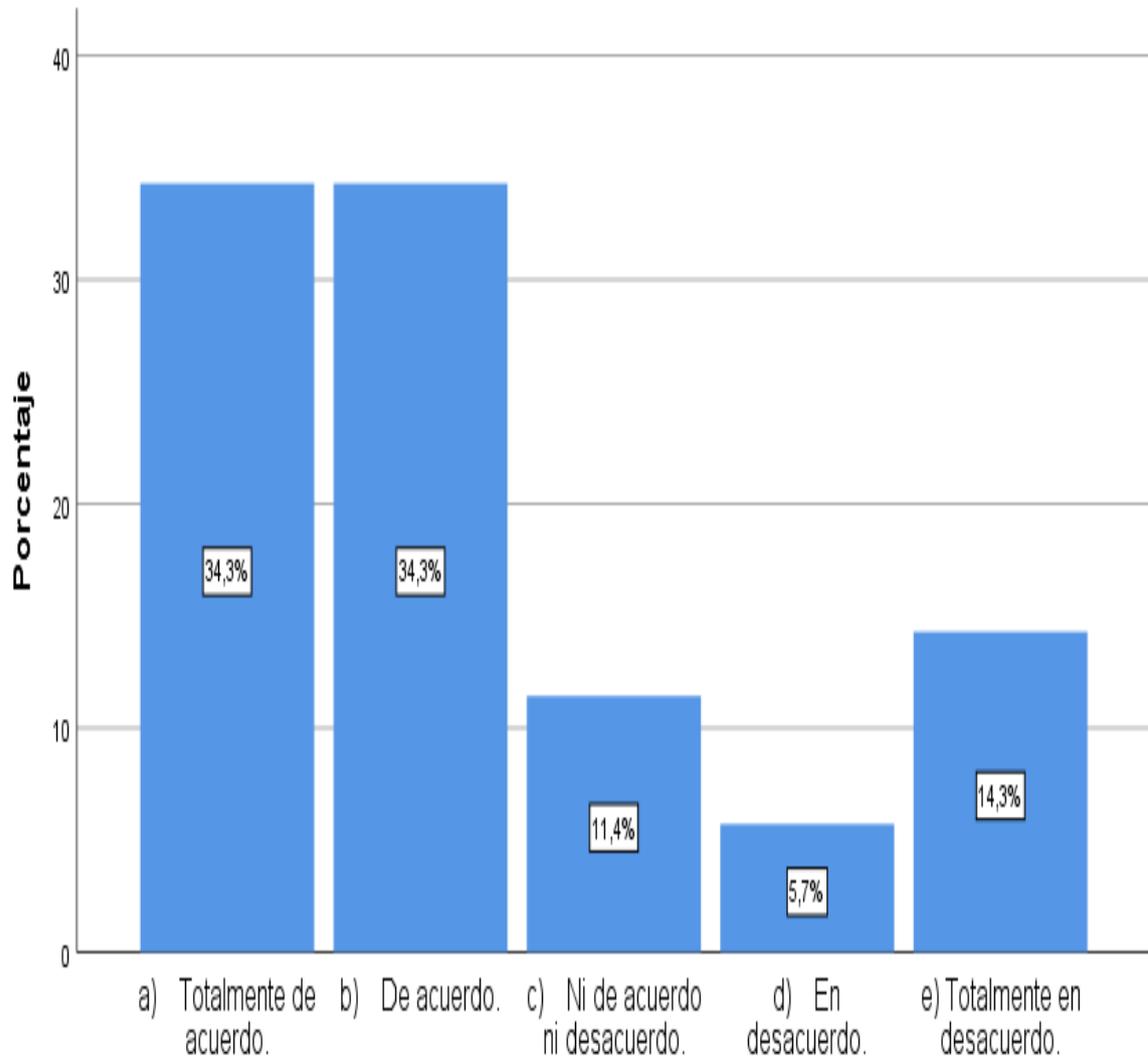
En la tabla 08 se puede apreciar que para mejorar la calidad de servicio en las empresas de tercerización de ambulancias equipadas es necesario contar con alianzas estratégicas los encuestados nos dice que el 34.30% está totalmente de acuerdo y el de acuerdo, el 11.40% opina estar ni de acuerdo ni desacuerdo el 5.70% opina estar en desacuerdo y el 14.30% opina estar en total desacuerdo.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Los encuestadores concluyen que se debe contar con las alianzas estratégicas compromisos de ayuda o apoyo mutuo para lograr un fin determinado, con beneficios similares para las partes que la conforman, las empresas de tercerización de ambulancias equipadas y las empresas pre hospitalarias.

Grafico N°8

8.-¿Está usted de acuerdo que para mejorar la calidad del servicio en las empresas de tercerización de ambulancias equipadas es necesario contar con alianzas estratégicas?



Fuente: 35 Encuestas a representantes de empresas de tercerización de ambulancias equipadas de Lima Metropolitana 2015-2016

Tabla N°09

¿Está usted de acuerdo que en las empresas de tercerización de ambulancias la utilidad económica es la medida de satisfacción de los servicios brindados a las empresas pre hospitalarias?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	11	31,40
b) De acuerdo.	15	42,90
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	4	11,40
d) En desacuerdo.	3	8,60
e) Totalmente en desacuerdo.	2	5,70
Total	35	100,00

INTERPRETACIÓN

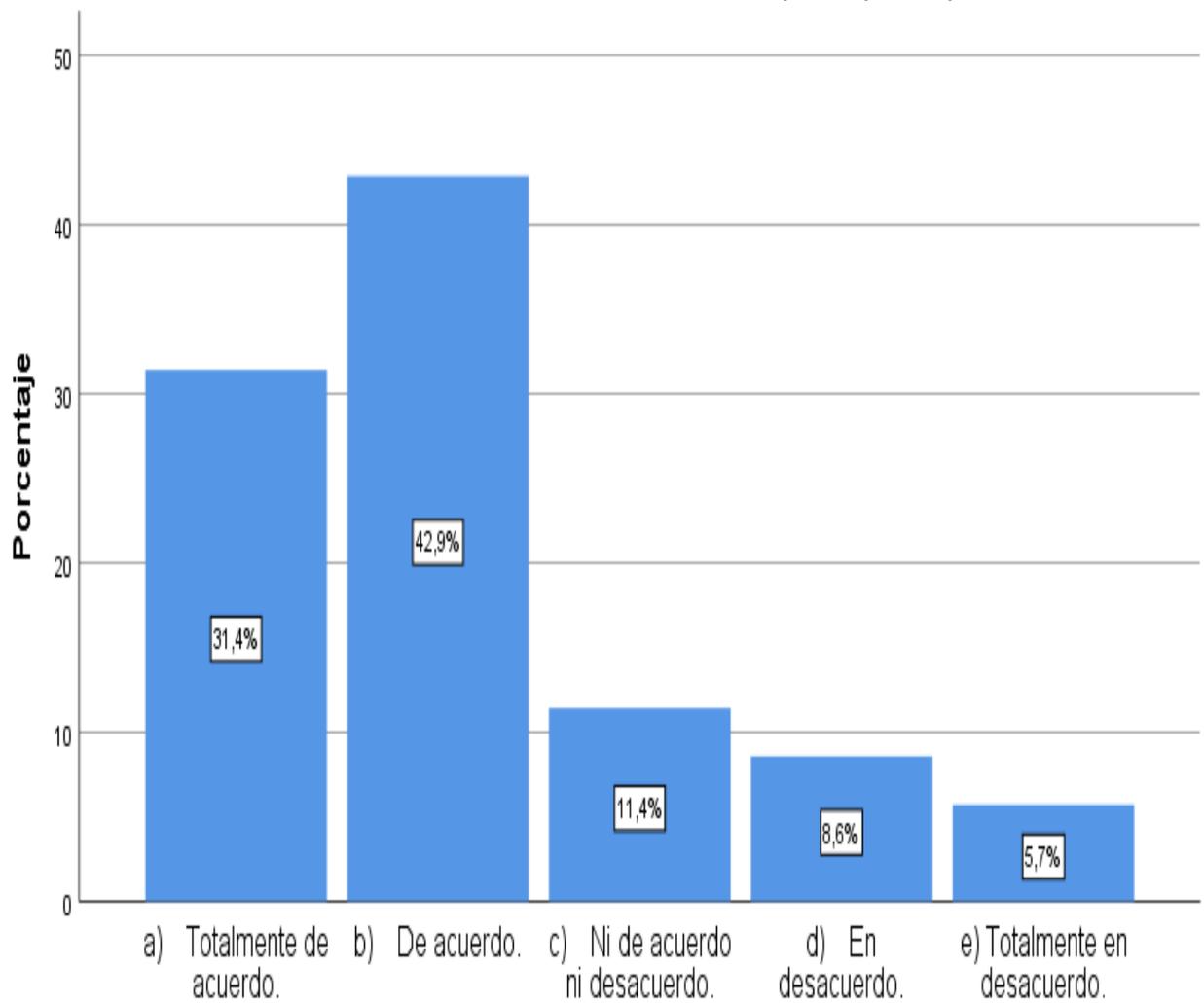
Según los encuestados opinan que la utilidad económica es la medida de satisfacción de los servicios brindados a las empresas pre hospitalarias consideran el 31.40% estar totalmente de acuerdo, el 42.90% está de acuerdo el 11.40 está ni de acuerdo ni desacuerdo el 8.60 está en desacuerdo y el 5.70% está totalmente en desacuerdo.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Los encuestados consideran que la obtención de la utilidad económica va ayudar a las empresas pre hospitalarias a fortalecer más la satisfacción de los servicios reflejados por los recursos generados únicamente por las operación de la empresa y la generación de las utilidades de negocio.

Grafico N°9

9.-¿Está usted de acuerdo que en las empresas de tercerización de ambulancias la utilidad económica es la medida de satisfacción de los servicios brindados a las empresas pre hospitalarias?



Fuente: 35 Encuestas a representantes de empresas de tercerización de ambulancias equipadas de Lima Metropolitana 2015-2016

Tabla N°10

¿Está usted de acuerdo que las empresas de tercerización de ambulancias consideran importante la renovación de unidades y equipos, para mejorar la calidad de servicio y brindarlo a las empresas pre hospitalarias?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	15	42,90
b) De acuerdo.	11	31,40
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	2	5,70
d) En desacuerdo.	3	8,60
e) Totalmente en desacuerdo.	4	11,40
Total	35	100,00

INTERPRETACIÓN

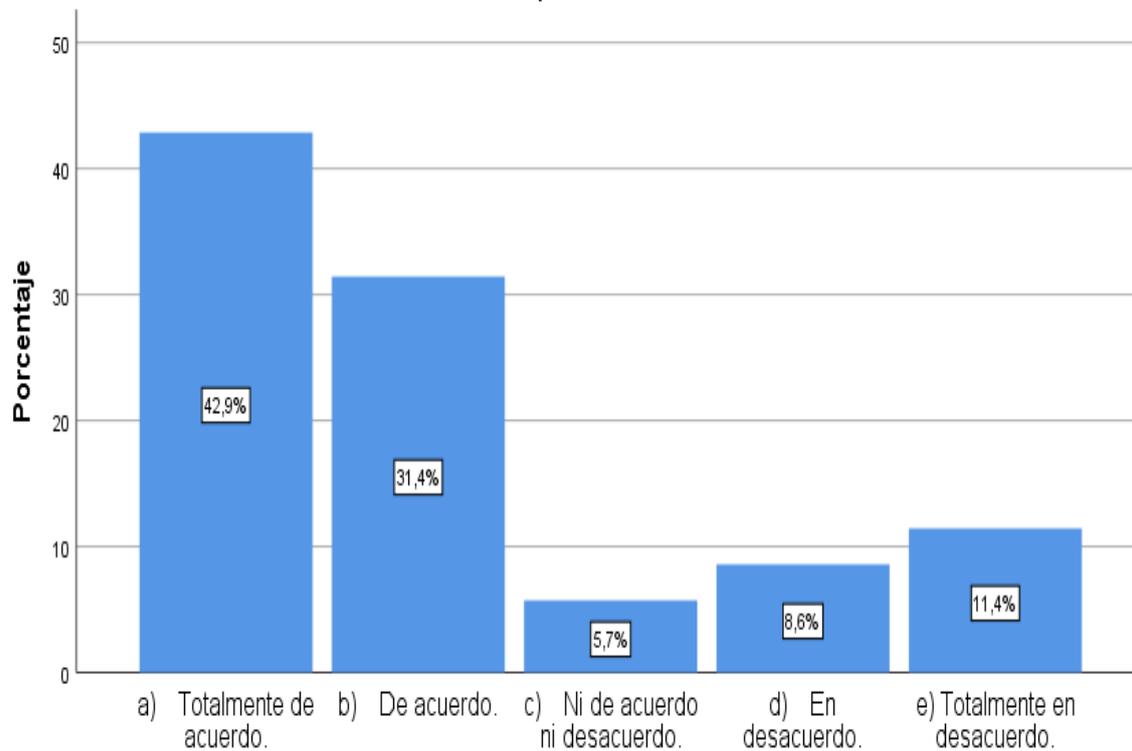
La tabla 10 nos indica que las empresas de tercerización de ambulancias consideran importante la renovación de unidades y equipos para mejorar la calidad de servicios considera el 42.90% estar totalmente de acuerdo, el 31.40% estar de acuerdo el 11.40% considera estar totalmente en desacuerdo, el 8.60% considera en desacuerdo y el 5.70% considera estar ni de acuerdo ni desacuerdo.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Se puede analizar la opinión de los encuestados que la renovación de unidades y equipos va a favorecer y mejorar la calidad de servicio y va a generar mayor rentabilidad.

Grafico N°10

10.-¿Está usted de acuerdo que las empresas de tercerización de ambulancias consideran importante la renovación de unidades y equipos, para mejorar la calidad de servicio y brindarlo a las empresas pre hospitalarias?



Fuente: 35 Encuestas a representantes de empresas de tercerización de ambulancias equipadas de Lima Metropolitana 2015-2016

- **Rentabilidad operativa**

Tabla N°11

¿Está usted de acuerdo que en las empresas pre hospitalarias los objetivos específicos ayudan a identificar ,determinar y comparar el servicio a brindar? "

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	17	48,6
b) De acuerdo.	9	25,7
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	3	8,6
d) En desacuerdo.	4	11,4
e) Totalmente en desacuerdo.	2	5,7
Total	35	100,0

INTERPRETACIÓN

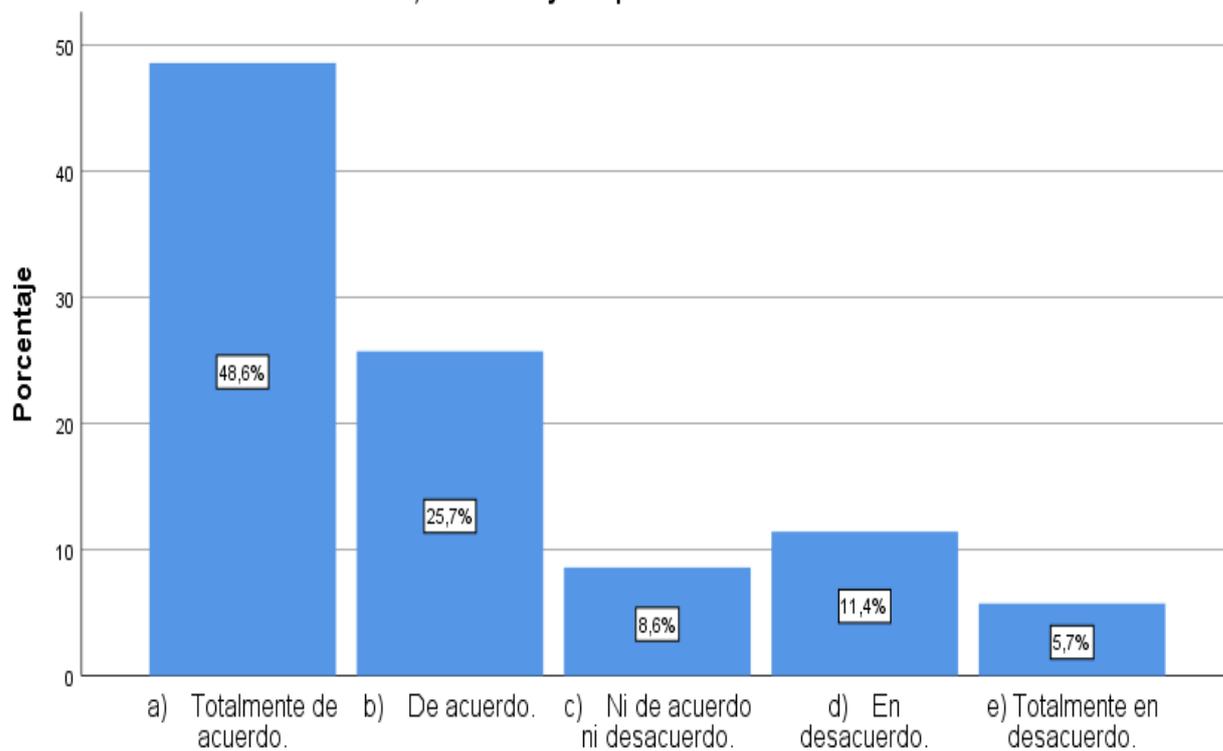
Con respecto a los porcentajes se puede decir que es 48.60% está totalmente de acuerdo a que los objetivos específicos ayudan a identificar y determinar el servicio, el 25.70% está de acuerdo el 11.40% en desacuerdo el 8.60% considera estar ni de acuerdo ni desacuerdo y por ultimo 5.70% corresponde a estar totalmente en desacuerdo en las empresas pre hospitalarias.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

El análisis va a permitir a los encuestados llegar a la conclusión que se debe identificar, determinar y comparar el servicio a brindar, para que los objetivos específicos estén más definidos y se mejore la calidad de servicio en las empresas pre hospitalarias.

Grafico N°11

11.-¿Está usted de acuerdo que en las empresas pre hospitalarias los objetivos específicos ayudan a identificar ,determinar y comparar el servicio a brindar? "



Fuente: 35 Encuestas a representantes de empresas de tercerización de ambulancias equipadas de Lima Metropolitana 2015-2016

Tabla N°12

¿Está de acuerdo que las actividades y metas que se dan en las empresas pre hospitalarias generaran una mejor calidad de servicio y mayor captación de clientes?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	13	37,10
b) De acuerdo.	12	34,30
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	3	8,60
d) En desacuerdo.	4	11,40
e) Totalmente en desacuerdo.	3	8,60
Total	35	100,00

INTERPRETACIÓN

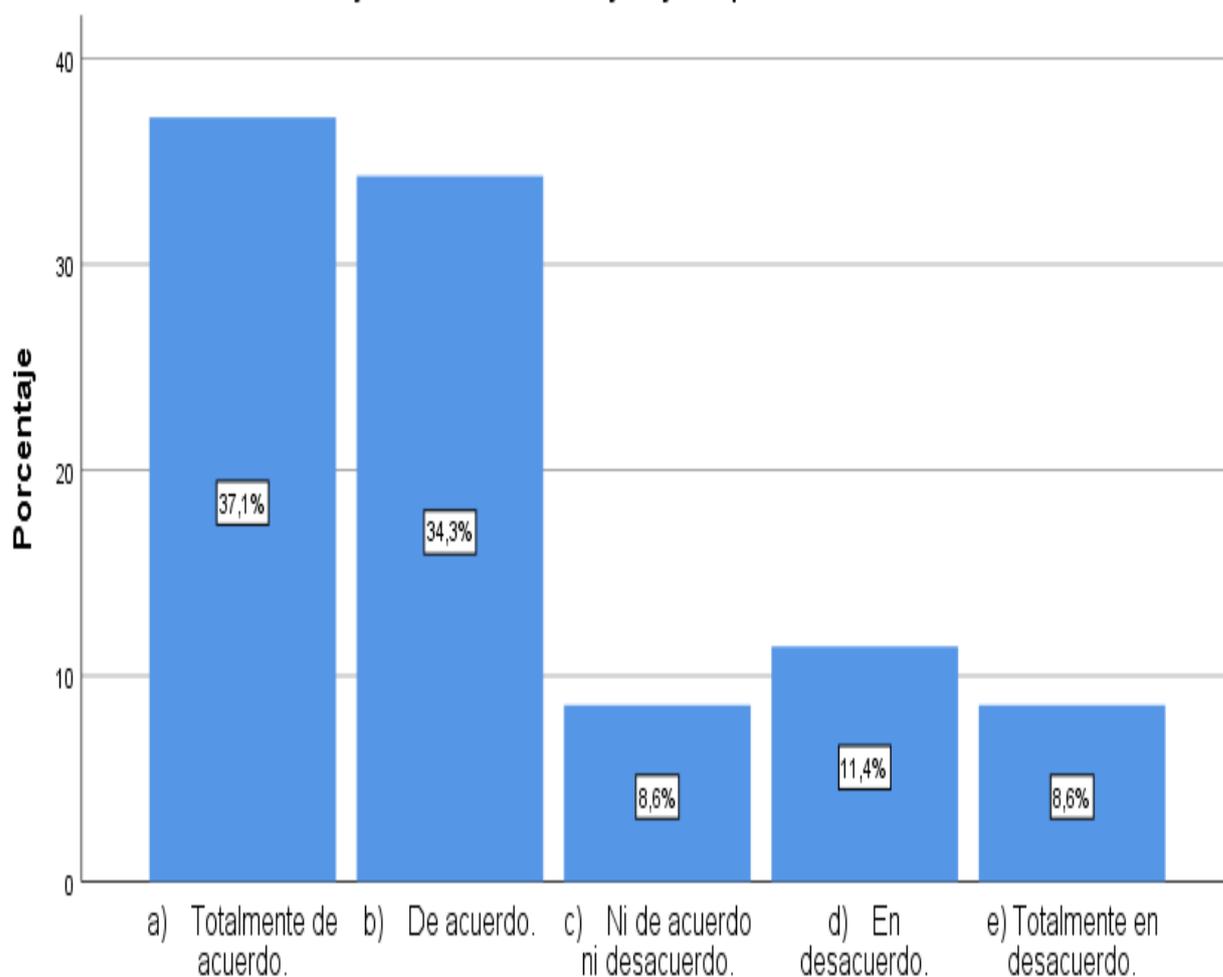
En la tabla 12 se puede determinar que las actividades y metas que se dan en las empresas pre hospitalarias están en totalmente de acuerdo en un 37.10% el 34.30% indica estar de acuerdo, el 11.40% indica en desacuerdo mientras que el 8.60% está considerado ni de acuerdo ni desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

ANALISIS DE LA RESPUESTA

Los encuestados concluyen que el servicio y calidad se logran con mucho esfuerzo y participación del equipo humano de las empresas pre hospitalarias logrando con un buen servicio de calidad con estrategias, la captación de nuevos clientes y permanencia.

Grafico N°12

12.- ¿Esta de acuerdo que las actividades y metas que se dan en las empresas pre hospitalarias generaran una mejor calidad de servicio y mayor captación de clientes?



Fuente: 35 Encuestas a representantes de empresas de tercerización de ambulancias equipadas de Lima Metropolitana 2015-2016

Tabla N°13

¿Está usted de acuerdo que las empresas pre hospitalarias cuando realizan sus negociaciones para un nuevo contrato con un cliente considera muy importante el plazo de ejecución y el servicio de calidad a brindar?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	9	25,70
b) De acuerdo.	17	48,60
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	3	8,60
d) En desacuerdo.	4	11,40
e) Totalmente en desacuerdo.	2	5,70
Total	35	100,0.

INTERPRETACIÓN

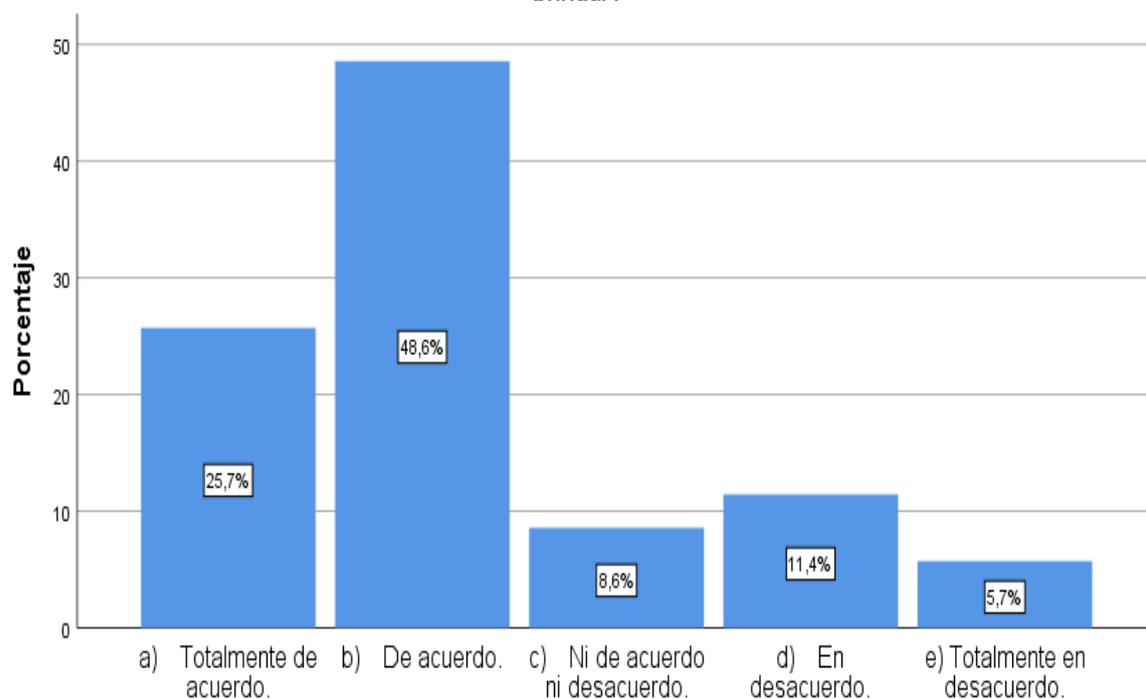
Con respecto a la pregunta las empresas pre hospitalarias cuando realizan las negociaciones para un nuevo contrato con un cliente es importante el plazo y el servicio nos indican que están totalmente de acuerdo el 25.70% el otro porcentaje es 48.60% que considera estar de acuerdo y el desacuerdo el 11.40% luego el 8.60 % considera estar ni de acuerdo ni desacuerdo y el 5.70% está totalmente en desacuerdo.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Los resultados mostrados se puede llegar al análisis que las empresas pre hospitalarias cree importante que el plazo de ejecución como en el caso de empresas corporativas y el servicio de calidad a brindar debe ser en un plazo largo que permitirá la obtención de un margen de utilidad.

Grafico N°13

13.-¿Está usted de acuerdo que las empresas pre hospitalarias cuando realizan sus negociaciones para un nuevo contrato con un cliente considera muy importante el plazo de ejecución y el servicio de calidad a brindar?



Fuente: 35 Encuestas a representantes de empresas de tercerización de ambulancias equipadas de Lima Metropolitana 2015-2016

Tabla N°14

¿Está de acuerdo que para alcanzar una calidad de servicio es importante tener claro las responsabilidades de cada área en las empresas pre hospitalarias ?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	14	40,00
b) De acuerdo.	12	34,30
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	3	8,60
d) En desacuerdo.	4	11,40
e) Totalmente en desacuerdo.	2	5,70
Total	35	100,00

INTERPRETACIÓN

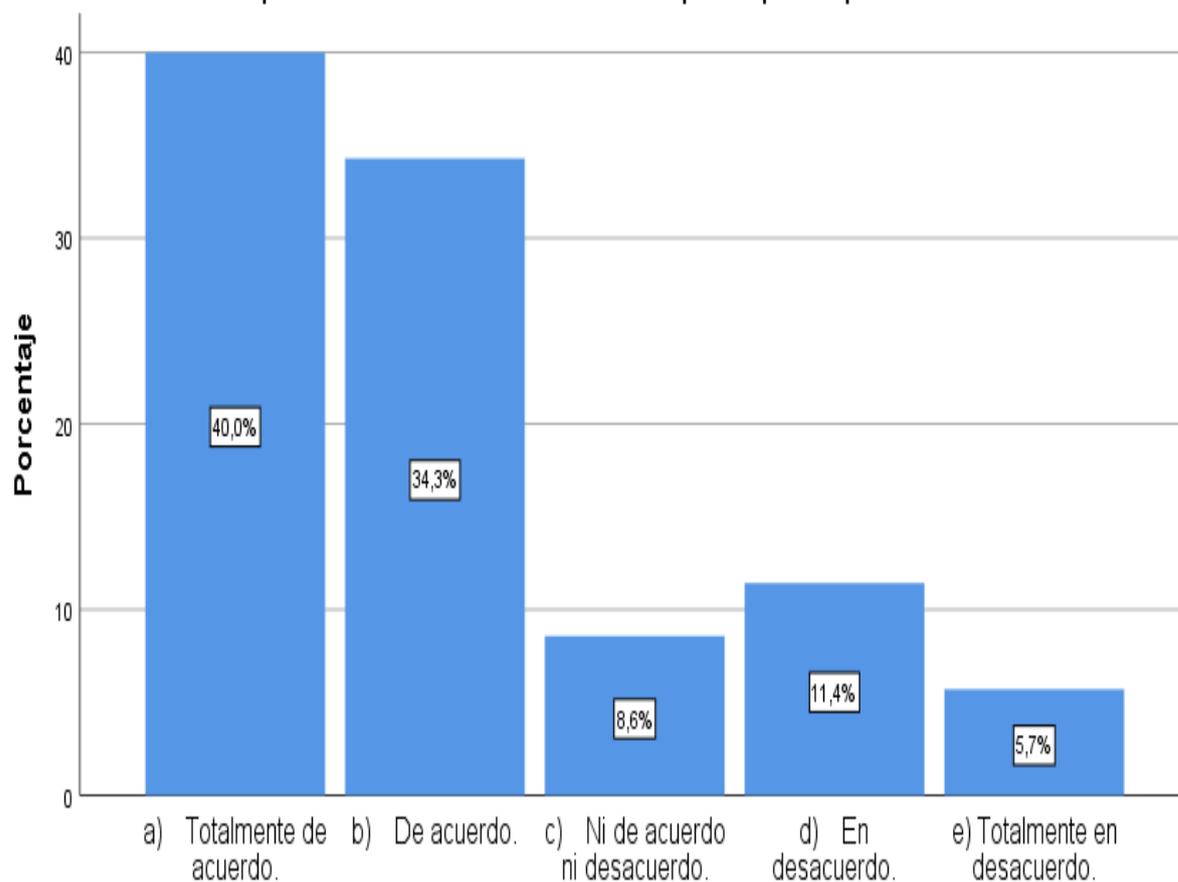
Según los datos recogidos las empresas pre hospitalarias para alcanzar una calidad de servicio es importante que cada área tenga claro sus responsabilidades los encuestadores opinaron que el 40% está totalmente de acuerdo, el 34.30% está de acuerdo, el 11.40% está en desacuerdo, el 8.60% está en ni de acuerdo ni desacuerdo y por último el 5.70% está totalmente en desacuerdo.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

El análisis que se puede determinar es mientras cada área tenga claro sus responsabilidades y se trabaje como una unidad será más sencillo y la calidad de servicio será de un alto nivel alto.

Grafico N°14

14.-¿Esta de acuerdo que para alcanzar una calidad de servicio es importante tener claro las responsabilidades de cada área en las empresas pre hospitalarias ?



Fuente: 35 Encuestas a representantes de empresas de tercerización de ambulancias equipadas de Lima Metropolitana 2015-2016

Tabla N°15

¿Está usted acuerdo que las empresas pre hospitalarias de Lima Metropolitana utilicen estrategias para captar clientes?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	13	37,10
b) De acuerdo.	12	34,30
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	5	14,30
d) En desacuerdo.	3	8,60
e) Totalmente en desacuerdo.	2	5,70
Total	35	100,00

INTERPRETACIÓN

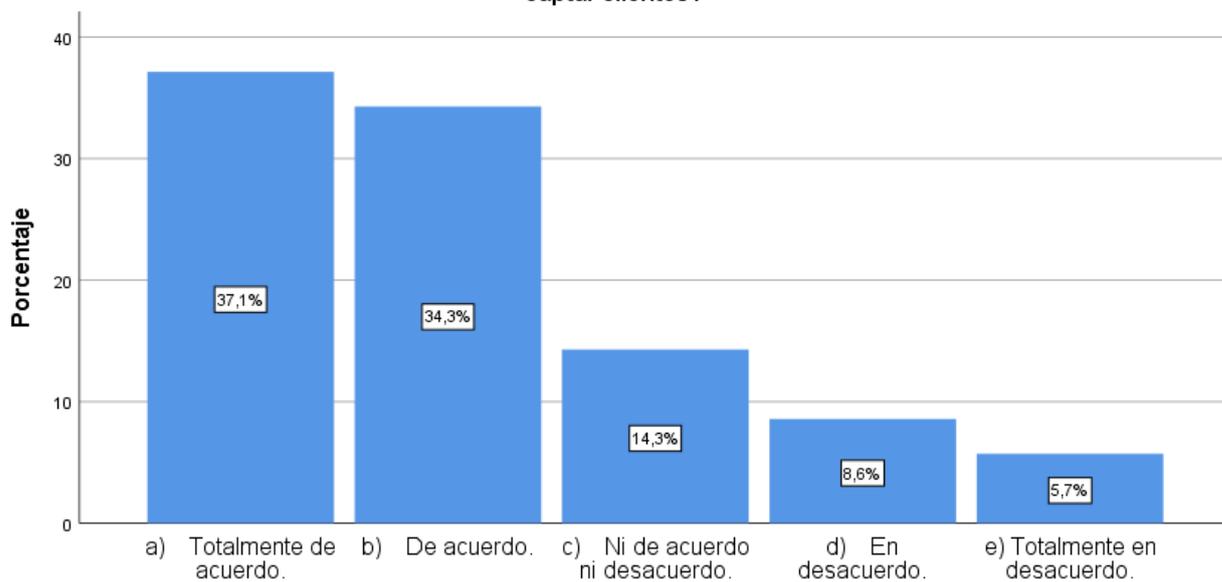
En la tabla 15 las empresas pre hospitalarias están de acuerdo de utilizar las estrategias para captar clientes el 37.10% está totalmente de acuerdo, el 34.30% está de acuerdo, el 14.30% está ni de acuerdo ni desacuerdo el 8.60% está en desacuerdo y el 5.70% está totalmente en desacuerdo

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

De acuerdo al análisis se tienen que utilizar estrategias, tener claro la misión, visión para la captación de clientes en las empresas pre hospitalarias.

Grafico N°15

15.-¿Está usted acuerdo que las empresas pre hospitalarias de Lima Metropolitana utilicen estrategias para captar clientes?



Fuente: 35 Encuestas a representantes de empresas de tercerización de ambulancias equipadas de Lima Metropolitana 2015-2016

Tabla N°16

¿Está usted de acuerdo que las empresas pre hospitalarias de lima metropolitana lo que busca del equipo administrativo y de las áreas son los resultados que permite obtener calidad de servicio?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	13	37,10
b) De acuerdo.	11	31,40
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	4	11,40
d) En desacuerdo.	5	14,30
e) Totalmente en desacuerdo.	2	5,70
Total	35	100,00

INTERPRETACIÓN

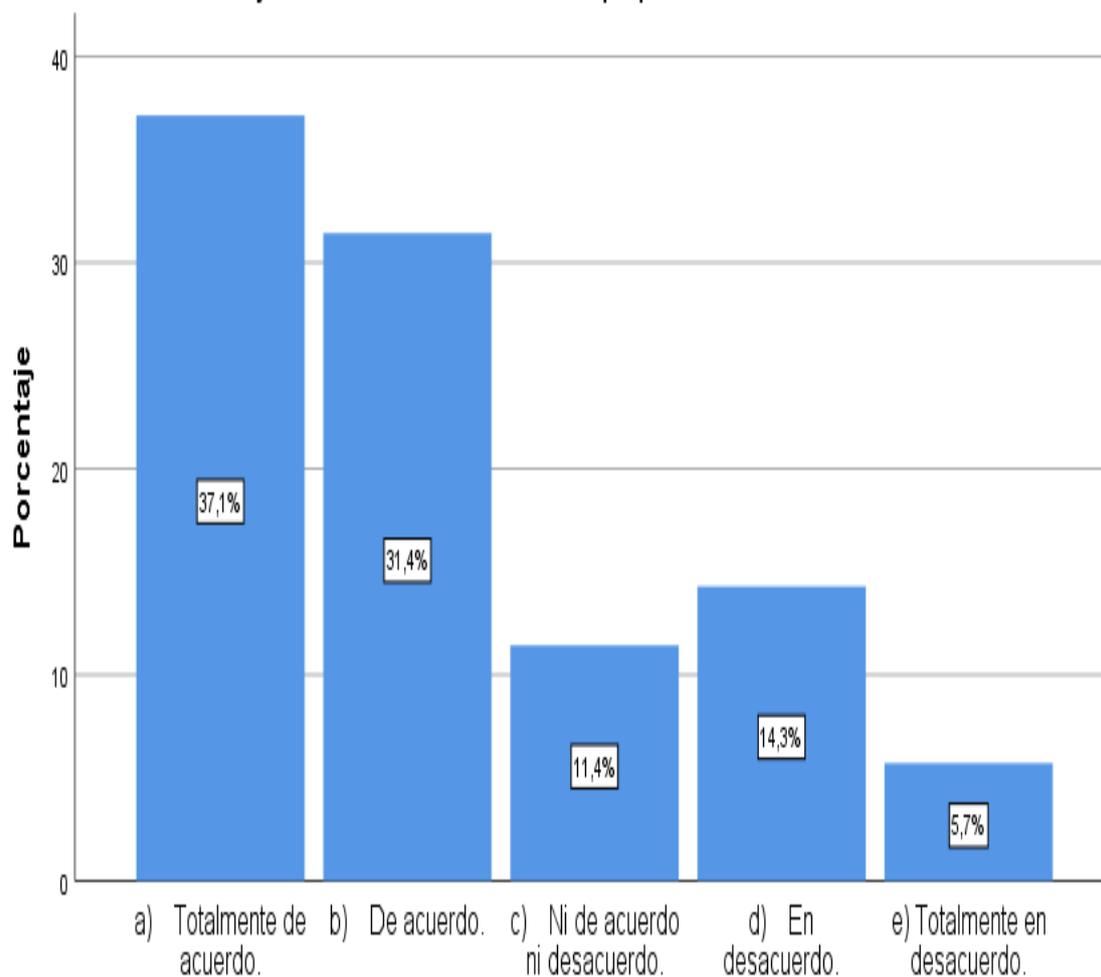
Se tiene los siguientes resultados totalmente de acuerdo opinan un 37.10% que las empresas pre hospitalarias lo que busca del equipo administrativo es obtener la calidad de servicio, el 31.40% opina estar de acuerdo, el 11.40% está ni de acuerdo el 14.30% en desacuerdo y el 5.70% totalmente en desacuerdo

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

El análisis nos permite entender que el equipo administrativo y de las áreas deben cumplir con las políticas , tener claro los objetivos específicos y generales lo que va a permitir la calidad de servicio en las empresas pre hospitalarias.

Grafico N°16

16.-¿Está usted de acuerdo que las empresas pre hospitalarias de lima metropolitana lo que busca del equipo administrativo y de las áreas son los resultados que permite obtener calidad de servicio?



Fuente: 35 Encuestas a representantes de empresas de tercerizacion de ambulancias equipadas de Lima Metropolitana 2015-2016

Tabla N°17

¿Está usted de acuerdo que debe tener políticas y control administrativos las empresas pre hospitalarias de Lima Metropolitana con las empresas de tercerización de ambulancias equipadas para evitar deficiencias en los servicios a brindar ?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	12	34,30
b) De acuerdo.	11	31,40
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	4	11,40
d) En desacuerdo.	4	11,40
e) Totalmente en desacuerdo.	4	11,40
Total	35	100,00

INTERPRETACIÓN

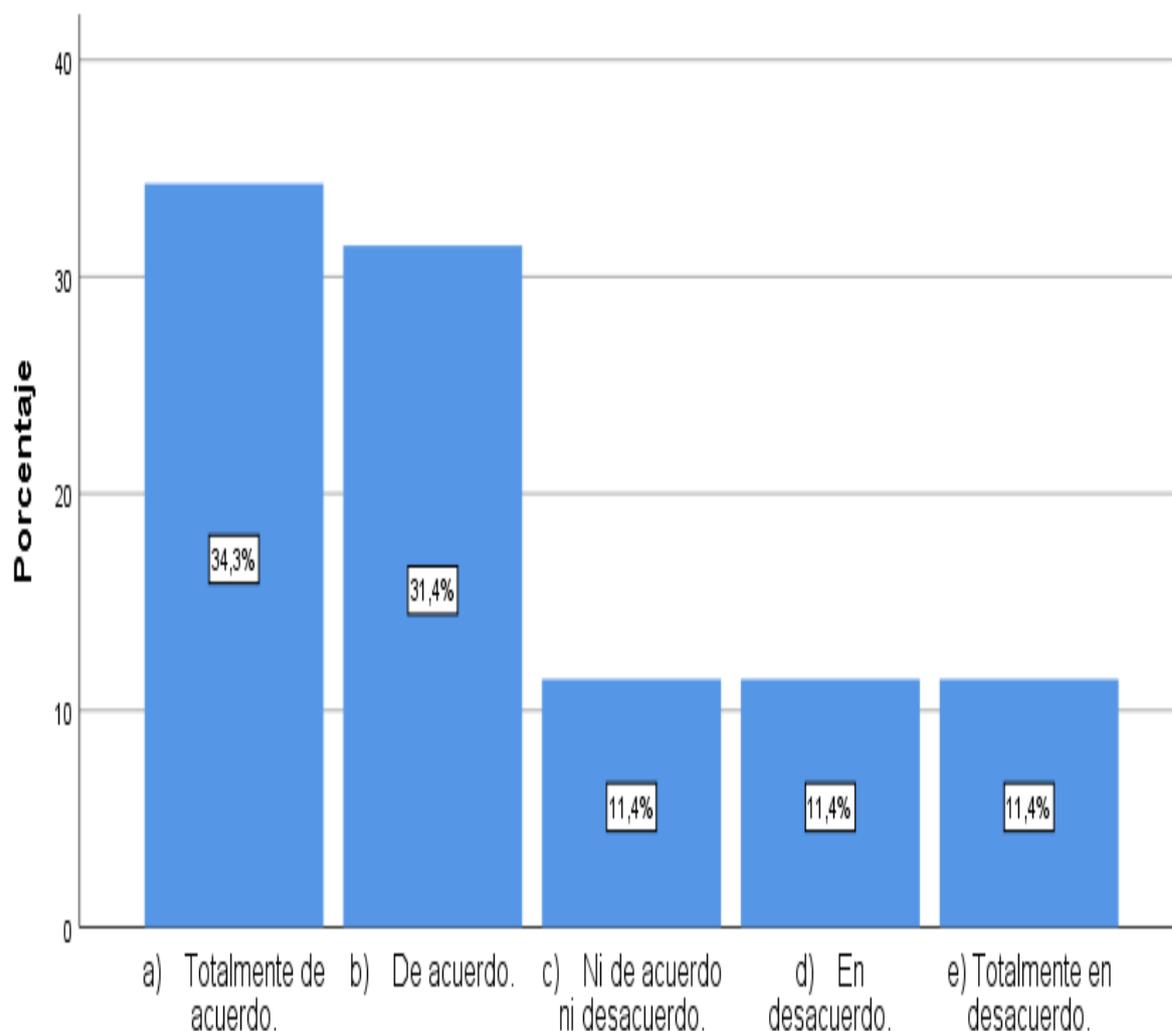
La tabla permite visualizar que se debe tener políticas y control administrativos las empresas pre hospitalarias de Lima Metropolitana con las empresas de tercerización de ambulancias equipadas para evitar deficiencias en los servicios los encuestados están totalmente de acuerdo en 34.30%, el 31.40% opina estar de acuerdo, el 11.40 está ni de acuerdo ni desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

El análisis nos indica que para evitar las deficiencias en los servicios se debe prever contando con un control administrativo y políticas para mantener una calidad de servicio entre las empresas de tercerización de ambulancias equipadas y las empresas pre operativas.

Grafico N°17

17.-¿Esta usted de acuerdo que debe tener políticas y control admimnistrativos las empresas pre hospitalarias de Lima Metropolitana con las empresas de tercerización de ambulancias equipadas para evitar deficiencias en los servicios a brindar ?



Fuente: 35 Encuestas a representantes de empresas de tercerización de ambulancias equipadas de Lima Metropolitana 2015-2016

Tabla N°18

¿Está usted de acuerdo que las empresas de tercerización equipadas deben contar con avances tecnológicos para brindar un mejor servicio a las empresas pre hospitalarias de Lima Metropolitana?

Alternativas	Resultado	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	12	34,3
b) De acuerdo.	11	31,4
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	4	11,4
d) En desacuerdo.	5	14,3
e) Totalmente en desacuerdo.	3	8,6
Total	35	100,0

INTERPRETACIÓN

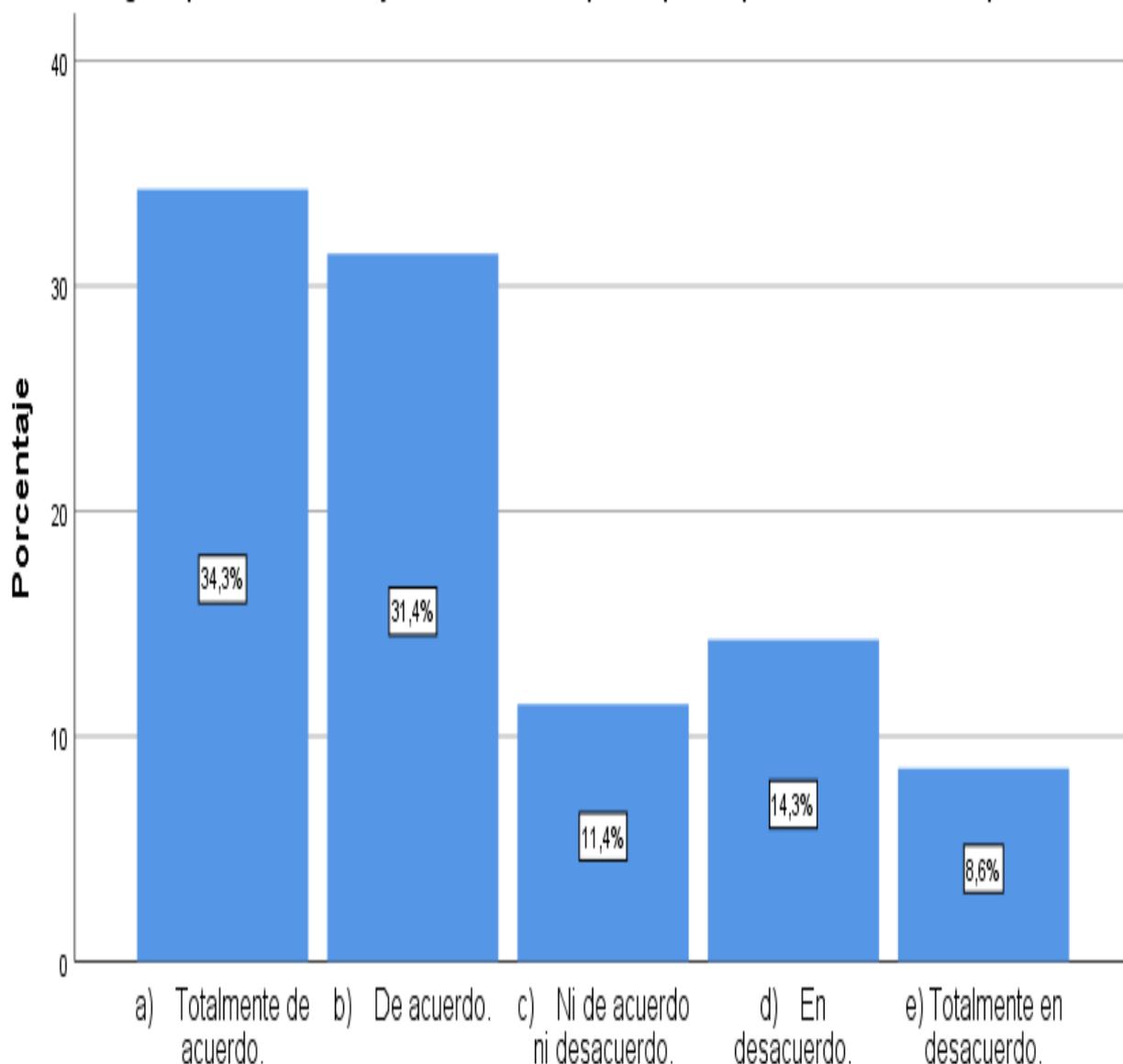
En la tabla se puede definir que las empresas de tercerización equipadas deben contar con avances tecnológicos para brindar un mejor servicio según los encuestadores el porcentaje es 34.30% están totalmente de acuerdo. el 31.40% están de acuerdo , el 11.40% está ni de acuerdo ni desacuerdo, el 14.30% está en desacuerdo y el 8.60% está totalmente en desacuerdo.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

El análisis nos permite indicar que las empresas de tercerización de ambulancias equipadas deben contar con avances tecnológicos de unidades vehiculares y de equipos médicos para hacer frente ante la globalización a los retos y cambios que van apareciendo en el tiempo frente a las empresas pre hospitalarias.

Grafico N°18

18.-¿Esta usted de acuerdo que las empresas de tercerización equipadas deben contar con avances tecnológicos para brindar un mejor servicio a las empresas pre hospitalarias de Lima Metropolitana?



Fuente: 35 Encuestas a representantes de empresas de tercerización de ambulancias equipadas de Lima Metropolitana 2015-2016

Tabla N°19

¿Está usted de acuerdo que el rendimiento en las empresas pre hospitalarias de Lima Metropolitana es por la eficiencia y desempeño del equipo de trabajo cumpliendo con las políticas de control interno ?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	15	42,9
b) De acuerdo.	11	31,4
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	4	11,4
d) En desacuerdo.	2	5,7
e) Totalmente en desacuerdo.	3	8,6
Total	35	100,0

INTERPRETACIÓN

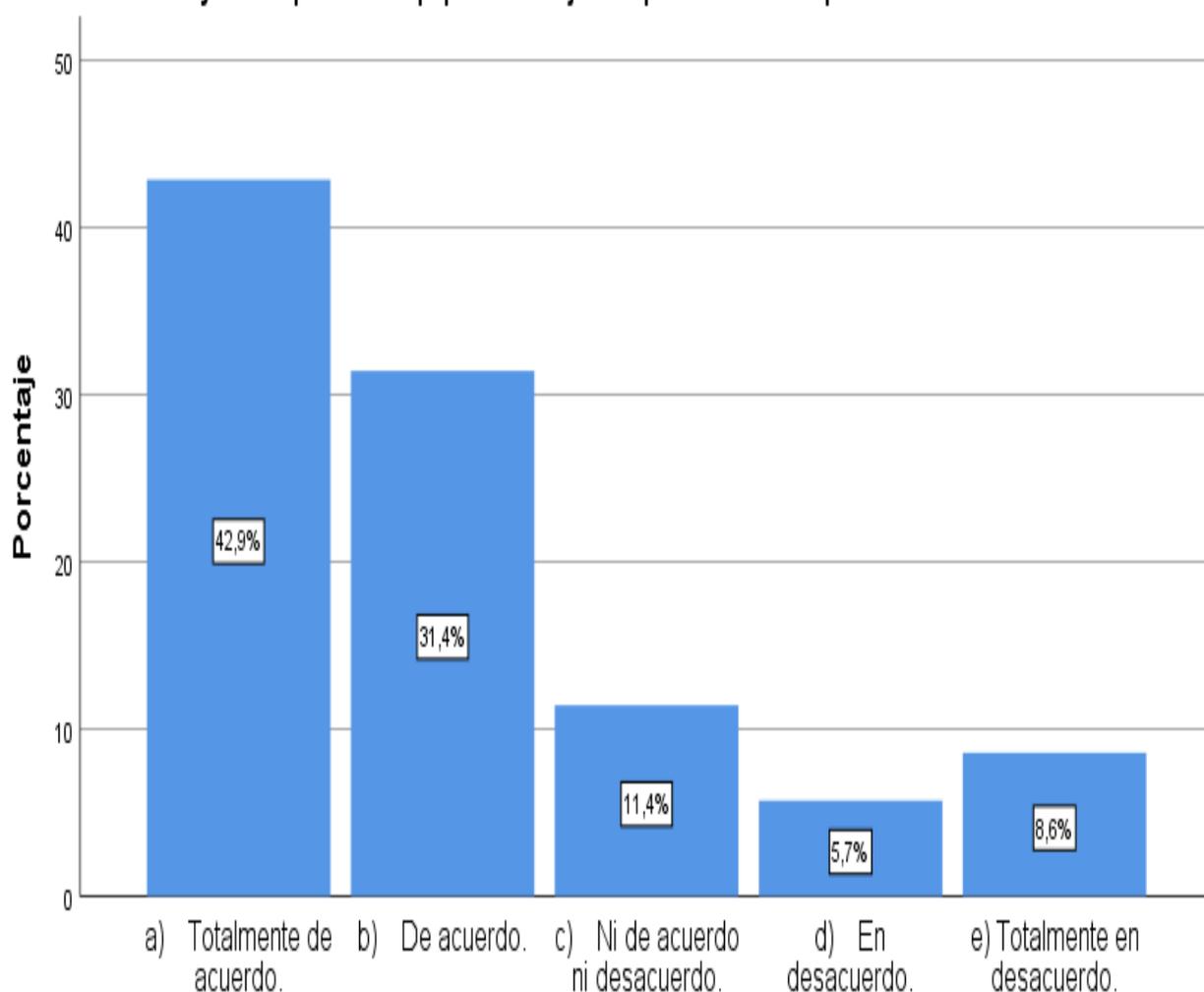
Las respuestas en esta pregunta es el rendimiento en las empresas pre hospitalarias es por la eficiencia y desempeño del equipo de trabajo, cumpliendo con las políticas de control interno los encuestados contestaron estar totalmente de acuerdo en 42.90% el 31.40% indico estar de acuerdo el 11.40 contesto ni de acuerdo ni desacuerdo el 5.70% contesto en desacuerdo y el 8.60% indico estar totalmente en desacuerdo.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

El análisis de acuerdo a los encuestados que se puede llegar a obtener un buen servicio de calidad es por el buen cumplimiento en parte de las políticas y control interno y el trabajo en equipo el servicio no se lograría si todos no forman parte de la integración de las empresas.

Grafico N°19

19.-¿Está usted de acuerdo que el rendimiento en las empresas pre hospitalarias de Lima Metropolitana es por la eficiencia y desempeño del equipo de trabajo cumpliendo con las políticas de control interno ?



Fuente: 35 Encuestas a representantes de empresas de tercerización de ambulancias equipadas de Lima Metropolitana 2015-2016

Tabla N°20

¿Está usted de acuerdo que el financiamiento en las empresas de tercerización de ambulancias equipadas inciden en las empresas pre hospitalarias de Lima Metropolitana para el mejoramiento del servicio a brindar?

Alternativas	Resultado	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	8	22,9
b) De acuerdo.	13	37,1
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	4	11,4
d) En desacuerdo.	5	14,3
e) Totalmente en desacuerdo.	5	14,3
Total	35	100,0

INTERPRETACIÓN

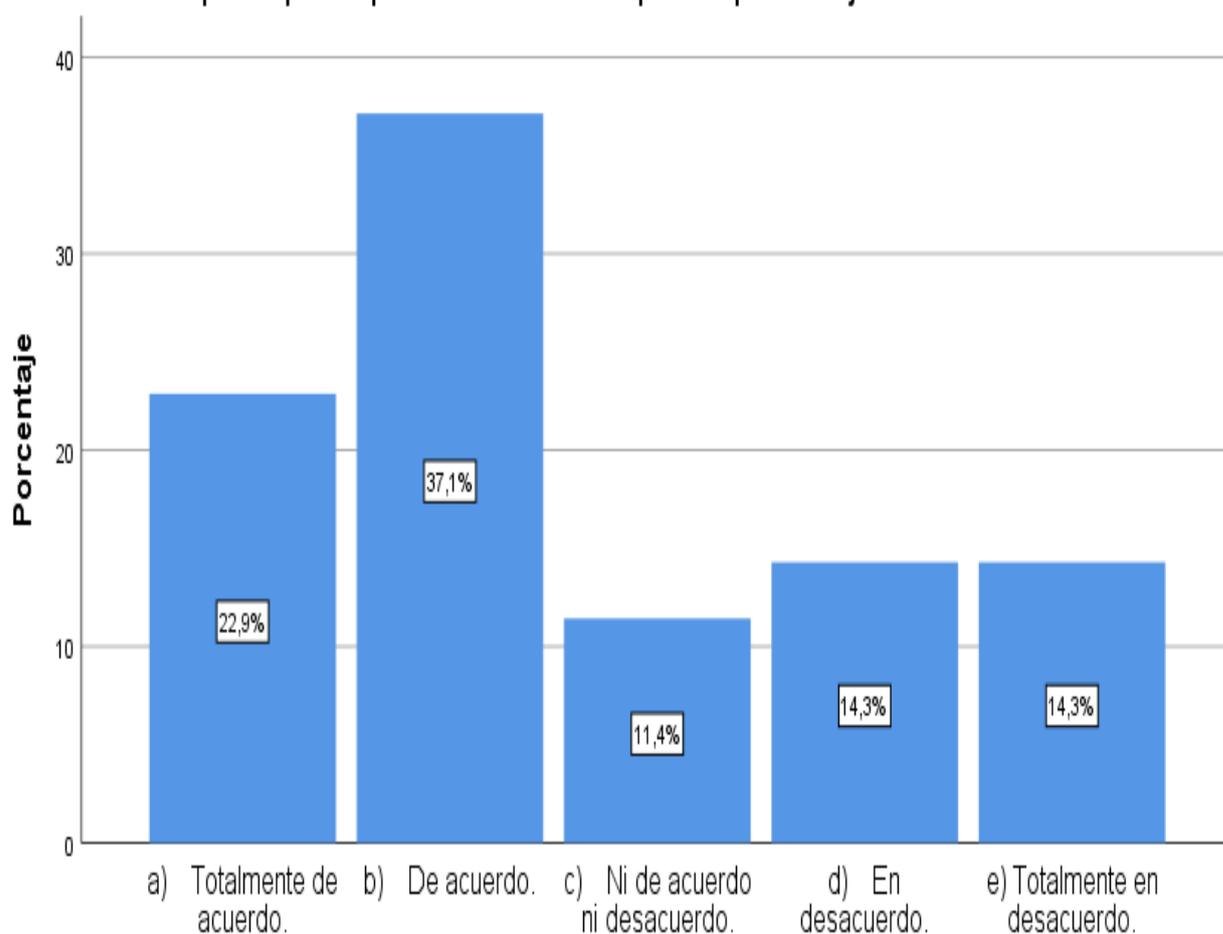
De acuerdo a las encuestas el financiamiento en las empresas de tercerización de ambulancias equipadas inciden en el servicio de las empresas pre hospitalarias según los encuestados el 22.90% considera estar totalmente de acuerdo, el 37.10 está de acuerdo , el 11.40 opina ni de acuerdo ni desacuerdo el 14.30 considera en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Lo que se puede considerar es que a través del financiamiento ayude para la adquisición de activos (unidades y equipos médicos) para las empresas de tercerización de ambulancias equipadas e incidan en las empresas pre hospitalarias para el mejoramiento del I servicio a brindar.

Grafico N°20

20.-¿Está usted de acuerdo que el financiamiento en las empresas de tercerización de ambulancias equipadas inciden en las empresas pre hospitalarias de Lima Metropolitana para el mejoramiento del servicio a brindar?



Fuente: 35 Encuestas a representantes de empresas de tercerización de ambulancias equipadas de Lima Metropolitana 2015-2016

5.3 Contratación de la hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas en el presente trabajo de investigación usamos la prueba Chi-Cuadrado.

5.3.1 Primera Hipótesis

La tercerización de ambulancias equipadas con empresas de reconocida trayectoria, inciden en unas apropiadas rentabilidades operativas de las empresas médicas pre hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016.

Contraste de la Hipótesis:

1. **Hipótesis Nula H_0 :** a tercerización de ambulancias equipadas con empresas de reconocida trayectoria no inciden en una apropiada rentabilidad operativa de las empresas médicas pre hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016
2. **Hipótesis Alternante H_1 :** La tercerización de ambulancias equipadas con empresas si inciden en unas apropiadas rentabilidades operativas de las empresas médicas pre hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016
3. **Nivel de Significación $\alpha = 5\%$, $X^2_t = 0.011$**
4. **Prueba Estadística $X^2_c = \Sigma(oi - ei)^2 / ei$**

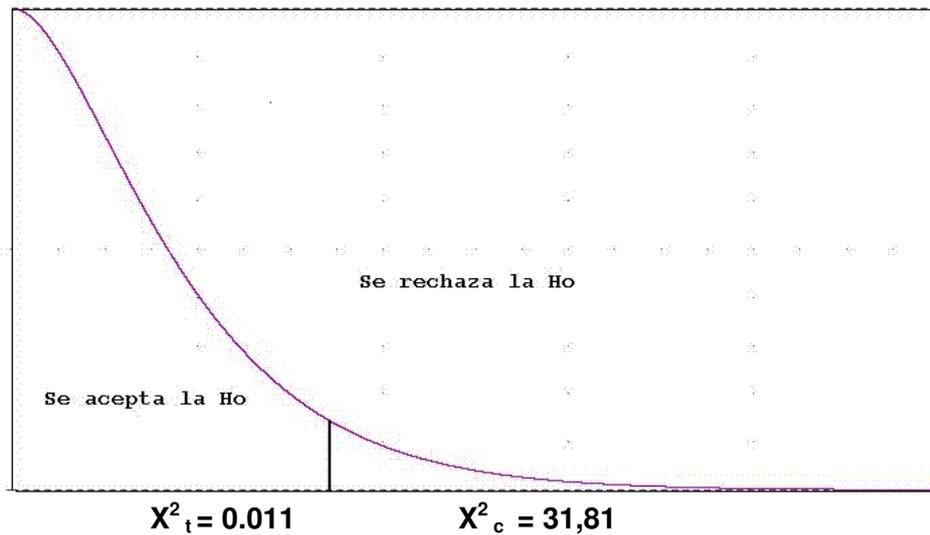
$$X^2_c = 31,810$$

Donde:

- **oi** = Valor observado
- **ei** = Valor esperado
- **X^2_c** = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de la encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico

SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla de contingencia N° 01.

5. Decisión. Ho se rechaza.



Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que: la tercerización de ambulancias equipadas con empresas si inciden en una apropiada rentabilidad operativa en las empresas médicas pre hospitalaria en Lima Metropolitana 2015 - 2016.

PRUEBA CHI CUADRADO: TABLA DE CONTINGENCIA N° 01

Tabla cruzada 1.- ¿Está usted de acuerdo que las estrategias utilizadas por las empresas de tercerización de ambulancias incidan en las empresas pre hospitalarias? *11.-¿Está usted de acuerdo que en las empresas pre hospitalarias los objetivos específicos ayudan a identificar ,determinar y comparar el servicio a brindar? "

		11.-¿Está usted de acuerdo que en las empresas pre hospitalarias los objetivos específicos ayudan a identificar ,determinar y comparar el servicio a brindar? "					
		a) Totalmente de acuerdo.	b) De acuerdo.	c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	d) En desacuerdo.	e) Totalmente en desacuerdo.	Total
1.- ¿Está usted de acuerdo que las estrategias utilizadas por las empresa de tercerización de ambulancias incidan en las empresas pre hospitalarias?	a) Totalmente de acuerdo.	6	2	0	0	1	9
	b) De acuerdo.	9	4	1	0	0	14
	c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	0	0	2	1	0	3
	d) En desacuerdo.	1	2	0	3	1	7
	e) Totalmente en desacuerdo.	1	1	0	0	0	2
Total		17	9	3	4	2	35

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,810 ^a	16	,011
Razón de verosimilitud	29,541	16	,021
Asociación lineal por lineal	4,806	1	,028
N de casos válidos	35		

a. 24 casillas (96.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .11.

5.3.2 Segunda Hipótesis

Si los costos de servicios es satisfactorio en las decisiones operativas de las empresas pre hospitalarias es debido a que el costo eficiente del servicio permitirá un incremento a la rentabilidad.

Contraste de la hipótesis:

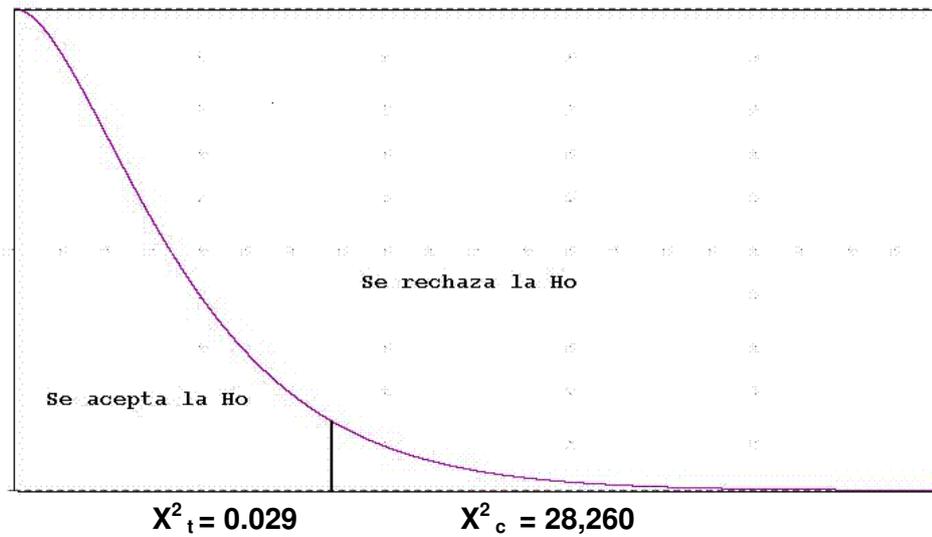
1. **Hipótesis Nula H_0 :** Los Costos de servicios es satisfactorio no inciden en las decisiones operativas de las empresas pre hospitalarias es debido a que el costo eficiente del servicio permitirá un incremento a la rentabilidad.
2. **Hipótesis Alternante H_1 :** Los costos de servicios es satisfactorio en las decisiones operativas de las empresas pre hospitalarias es debido a que el costo eficiente del servicio permitirá un incremento a la rentabilidad.
3. **Nivel de Significación $\alpha = 5\%$, $X^2_t = 0,029$**
4. **Prueba Estadística $X^2_c = \Sigma(oi - ei)^2 / ei$**

$$X^2_c = 28,260$$

Donde:

- **oi** = Valor observado
- **ei** = Valor esperado
- **X^2_c** = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de la encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla de contingencia N° 02.

Decisión. Ho se rechaza.



Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que: los contratos contraídos entre las empresas de tercerización de ambulancias y las empresas pre hospitalarias sus precios sean flexibles cuando realizan sus negociaciones para nuevos contratos.

PRUEBA CHI CUADRADO: TABLA DE CONTINGENCIA N° 02

Tabla cruzada 4.-¿Está usted de acuerdo que entre las empresas de tercerización de ambulancias y las empresas pre hospitalarias los contratos contraídos sus precios deben ser flexibles? *13.-¿Está usted de acuerdo que las empresas pre hospitalarias cuando realizan sus negociaciones para un nuevo contrato con un cliente considera muy importante el plazo de ejecución y el servicio de calidad a brindar?

		13.-¿Está usted de acuerdo que las empresas pre hospitalarias cuando realizan sus negociaciones para un nuevo contrato con un cliente considera muy importante el plazo de ejecución y el servicio de calidad a brindar?					
		a) Totalmente de acuerdo.	b) De acuerdo.	c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	d) En desacuerdo.	e) Totalmente en desacuerdo.	Total
4.-¿Está usted de acuerdo que entre las empresas de tercerización de ambulancias y las empresas pre hospitalarias los contratos contraídos sus precios deben ser flexibles?	a) Totalmente de acuerdo.	4	8	0	1	0	13
	b) De acuerdo.	4	5	0	1	1	11
	c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	0	2	2	0	0	4
	d) En desacuerdo.	1	0	1	2	0	4
	e) Totalmente en desacuerdo.	0	2	0	0	1	3
Total		9	17	3	4	2	35

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,260 ^a	16	,029
Razón de verosimilitud	26,962	16	,042
Asociación lineal por lineal	4,863	1	,027
N de casos válidos	35		

a. 23 casillas (92.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .17.

5.3.3.3 Tercera Hipótesis

Si la norma de calidad es favorable en el riesgo operativo de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016 es debido a las certificaciones correspondientes que exige el servicio

Contraste de la hipótesis:

1. **Hipótesis Nula H_0 :** Si la norma de calidad es favorable no inciden en el riesgo operativo de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016 es debido a las certificaciones correspondientes que exige el servicio.
2. **Hipótesis Alternante H_1 :** Si la norma de calidad es favorable si inciden en el riesgo operativo de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016 es debido a las certificaciones correspondientes que exige el servicio
3. **Nivel de Significación $\alpha = 5\%$, $X^2_t = 0,018$**
4. **Prueba Estadística $X^2_c = \Sigma(oi - ei)^2 / ei$**

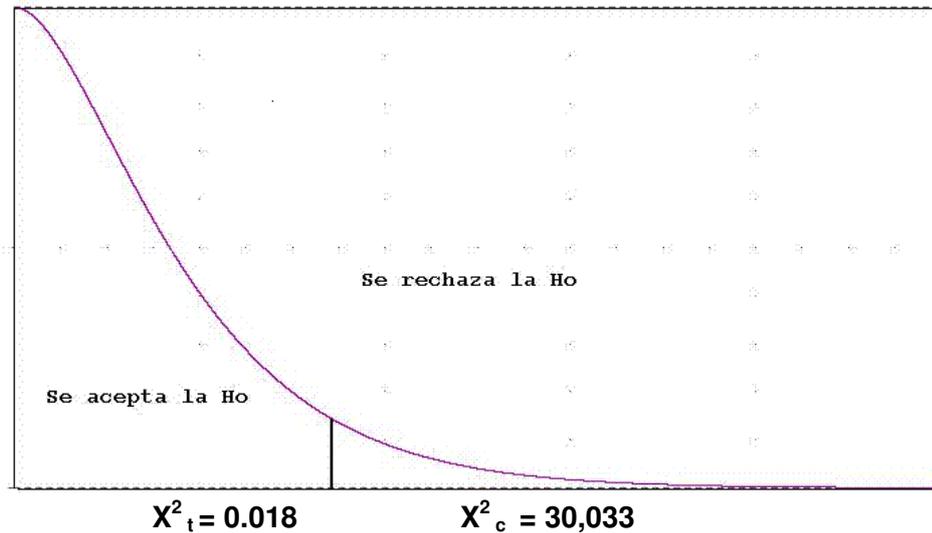
$$X^2_c = 30,033$$

Donde:

- **oi** = Valor observado
- **ei** = Valor esperado
- **X^2_c** = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de la encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico

SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla de contingencia N° 03.

5. Decisión. Ho se rechaza.



Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que: Los procesos operativos en las empresas de tercerización de ambulancias equipadas sean oportunos con el rendimiento en las empresas pre hospitalarias por la eficiencia y desempeño del equipo de trabajo.

PRUEBA CHI CUADRADO: TABLA DE CONTINGENCIA Nº 03

Tabla cruzada 7.- ¿Está usted de acuerdo que para que los procesos operativos en las empresas de tercerización de ambulancias equipadas sean oportunos es necesario la integración del equipo administrativo? *19.-¿Está usted de acuerdo que el rendimiento de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana es por la eficiencia y desempeño del equipo de trabajo cumpliendo con las políticas de control interno ?

		19.-¿Está usted de acuerdo que el rendimiento en las empresas pre hospitalarias de Lima Metropolitana es por la eficiencia y desempeño del equipo de trabajo cumpliendo con las políticas de control interno ?					
		a) Totalmente de acuerdo.	b) De acuerdo.	c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	d) En desacuerdo.	e) Totalmente en desacuerdo.	Total
7.- ¿Está usted de acuerdo que para que los procesos operativos en las empresas de tercerización de ambulancias equipadas sean oportunos es necesario la integración del equipo administrativo?	a) Totalmente de acuerdo.	8	2	1	1	2	14
	b) De acuerdo.	5	7	0	0	0	12
	c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	1	0	2	0	1	4
	d) En desacuerdo.	0	0	1	1	0	2
	e) Totalmente en desacuerdo.	1	2	0	0	0	3
Total		15	11	4	2	3	35

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,033 ^a	16	,018
Razón de verosimilitud	28,137	16	,030
Asociación lineal por lineal	,406	1	,524
N de casos válidos	35		

a. 23 casillas (92.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .11.

5.3.3.4 Cuarta Hipótesis

Si La creación del valor es satisfactorio en el costo de capital de las empresas pre hospitalarias del 2015-2016 es debido a la rentabilidad y deben superar el costo del capital

Hipótesis nula (H₀):

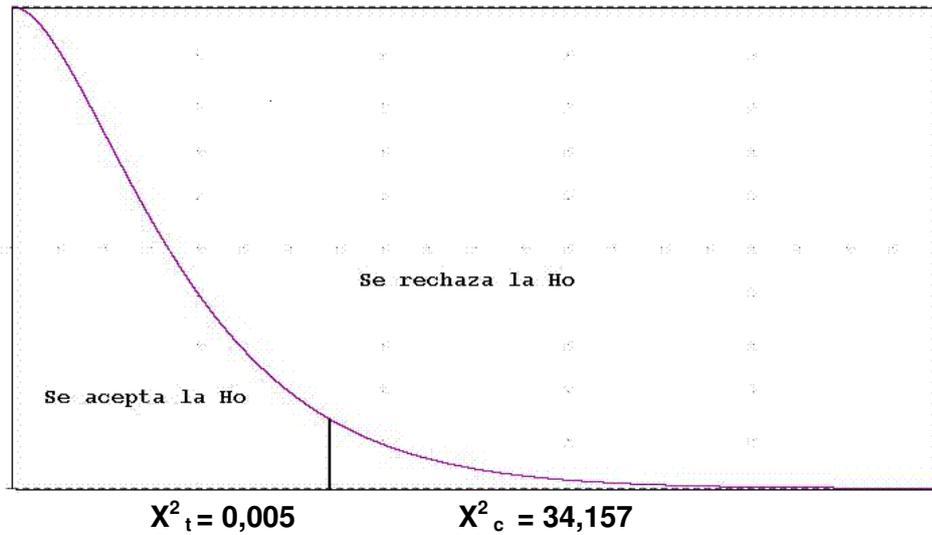
1. **Hipótesis Nula H₀:** Si La creación del valor es satisfactorio no inciden en el costo de capital de las empresas pre hospitalarias del 2015-2016 es debido a la rentabilidad y deben superar el costo del capital
2. **Hipótesis Alternante H₁:** Si La creación del valor es satisfactorio si inciden en el costo de capital de las empresas pre hospitalarias del 2015-2016 es debido a la rentabilidad y deben superar el costo del capital
3. **Nivel de Significación** $\alpha = 5\%$, $X^2_t = 0,005$
4. **Prueba Estadística** $X^2_c = \Sigma(oi - ei)^2 / ei$

$$X^2_c = 34,157$$

Donde:

- **oi** = Valor observado
- **ei** = Valor esperado
- **X²_c** = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de la encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla de contingencia N° 04.

5. **Decisión. Ho se rechaza.**



Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que: empresas de tercerización de ambulancias equipadas la renovación de unidades y equipos con el financiamiento para mejorar la calidad del servicio a las empresas pre hospitalarias.

PRUEBA CHI CUADRADO: TABLA DE CONTINGENCIA N° 04

Tabla cruzada 10.- ¿Está usted de acuerdo que las empresas de tercerización de ambulancias consideran importante la renovación de unidades y equipos, para mejorar la calidad de servicio y brindarlo a las empresas pre hospitalarias? *20.-¿Está usted de acuerdo que el financiamiento en las empresas de tercerización de ambulancias equipadas inciden de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana para el mejoramiento del servicio a brindar?

		20.-¿Está usted de acuerdo que el financiamiento en las empresas de tercerización de ambulancias equipadas inciden de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana para el mejoramiento del servicio a brindar?					
		a) Totalmen te de acuerdo.	b) De acuerd o.	c) Ni de acuerdo ni desacuer do.	d) En desacuer do.	e) Totalme nte en desacuer do.	Total
10.-¿Está usted de acuerdo que las empresas de tercerización de ambulancias consideran importante la renovación de unidades y equipos, para mejorar la calidad de servicio y brindarlo a las empresas pre hospitalarias?	a) Totalmente de acuerdo.	3	8	1	3	0	15
	b) De acuerdo.	3	4	0	1	3	11
	c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.	0	0	2	0	0	2
	d) En desacuerdo.	0	0	0	1	2	3
	e) Totalmente en desacuerdo.	2	1	1	0	0	4
Total		8	13	4	5	5	35

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,157 ^a	16	,005
Razón de verosimilitud	30,232	16	,017
Asociación lineal por lineal	,526	1	,468
N de casos válidos	35		

a. 24 casillas (96.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .23.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Discusión

Sin duda al referirnos a las empresas de ambulancias equipadas médicas pre hospitalarias nos referimos a una de las empresas tradicionales que contaban con sus propios aportes económicos e inversiones, al transcurrir el tiempo se empezaron a presentar problemas que afectaron el sector salud en el aspecto económico, lo que ocasionó que no tuvieran una buena atención. Podemos indicar lo siguiente:

No se brindó un planeamiento operativo en los servicios pre hospitalarias de los resultados que se deseaban alcanzar en el año.

Las decisiones operativas no fueron gestionadas adecuadamente.

No se contó con un diseño apropiado de procesos con políticas y procedimientos adecuados en los servicios.

Las empresas pre hospitalarias no contaron con un costo de capital adecuado.

Es importante indicar que la falta de un control financiero ordenado no permitió medir la rentabilidad de la empresa.

El aumento de la competitividad con el inicio de operaciones de nuevas empresas en el rubro de emergencias, y nuevos operadores de servicios pre-hospitalarios similares con la aparición de las EPS, y las compañías de seguros que amplían sus servicios incluyendo evacuación y traslados de pacientes a las clínicas afiliadas; Por lo que la calidad del servicio es una de las variables clave para sustentar el crecimiento y a la vez permita lograr la fidelización de los clientes.

El precio que ofrecen las compañías de seguros y las empresas de EPS a las empresas corporativas debido a la penetración con contratos masivos es otro factor importante, esto obligó a buscar nuevas alternativas y modalidades de pago más flexibles para este tipo de clientes a fin de seguir manteniéndose en el mercado.

Es importante indicar que este nuevo reto de tercerización es adoptado por las empresas de ambulancias equipadas pre hospitalarias donde las nuevas organizaciones adoptan la oportunidad de diseñar desde el inicio sus procesos para que sean lo más eficientes posibles. Además permite seleccionar las empresas adecuadas que forman parte de la organización con un nivel de eficiencia operativa superior a sus competidores permitiendo un análisis a los costos rentables.

6.2 Conclusiones

En el presente trabajo de investigación presentamos a continuación las siguientes conclusiones:

1. La utilización de las estrategias ayuda a que la calidad de servicios brindados por las empresas de tercerización tengan una relación directa con el planeamiento operativo por las empresas pre hospitalarias permitiendo el mejoramiento en la rentabilidad y fidelización de los clientes.
2. El costo de servicio de tercerización permite el mejoramiento en la rentabilidad incidiendo en las decisiones operativas en las empresas pre hospitalarias.
3. Las normas de calidad inciden en el riesgo operativo en las empresas pre hospitalarias debido a los estándares exigidos a dichas empresas en tanto las empresas de tercerización deben regirse y adaptarse a las normas establecidas para mantenerse en el mercado y la obtención de una rentabilidad operativa positiva.
4. La creación de valor influye en el costo de capital de las empresas pre hospitalarias debido a que la tercerización de ambulancias equipadas es un financiamiento con proveedores.

Como conclusión general podemos decir que la tercerización de las ambulancias equipadas incide en la utilidad operativa de las empresas pre-hospitalarias por sus componentes de calidad y costo de servicios.

6.3 Recomendaciones

A continuación presentamos las siguientes recomendaciones:

1. Las estrategias deben ser aplicadas mensualmente por las empresas de tercerización para obtener y lograr una calidad de servicio eficiente, en tanto las empresas pre hospitalarias buscan a través del planeamiento operativo mantener la fidelización con encuestas a los clientes teniendo la finalidad de garantizar el servicio y lograr una utilidad operacional para invertir.
2. Las decisiones operativas que deben tomar las empresas pre hospitalarias en el costo de servicio deben ser diariamente para evitar errores, las revisiones periódicas ayudará a que los costos de operación en las empresas de tercerización permitan evaluar su impacto en la utilidad de operación.
3. Las empresas pre-hospitalarias deben exigirse cada vez más para mejorar la calidad del servicio y buscar nuevas alternativas para mantener la satisfacción de los clientes en tanto prevenir el riesgo operativo por las posibles pérdidas financieras por fallas en procesos , sistemas internos, y tecnológicos.
4. Las empresas pre-hospitalarias de Lima Metropolitana para seguir invirtiendo y obtener mayor utilidad deben tratarse con las empresas de servicios de tercerización de ambulancias contratos flexibles, precios acorde al mercado y contratos adecuados para la obtención de una mayor rentabilidad.

Finalmente se recomienda a las empresas pre-hospitalarias analizar las diferentes ofertas de tercerización de ambulancias equipadas antes de suscribir los respectivos contratos.

6.4 Aportes

En el presente trabajo presentamos a continuación los siguientes aportes:

1. Deben elaborar las empresas pre hospitalarias encuestas periódicamente a sus clientes para medir la satisfacción de la calidad de servicio asistencial basada en tres dimensiones: profesionalidad, comunicación y comodidades brindadas por las empresas de tercerización de ambulancias equipadas.
2. Por otro lado buscan las empresas pre hospitalarias mantener una posición de costos bajos respecto a la competencia, en el sistema administrativo establecer nuevas técnica de control y gestión de costos del trabajo en equipo que pueda permitir obtener una rentabilidad operativa para poder invertir.
3. Del mismo modo las empresas pre hospitalarias conocer a sus clientes; identificar sus necesidades para saber que ofrece la competencia para mejorar el servicio y brindar un valor adicional.
4. Asimismo las empresas de tercerización de ambulancias modernizar sus unidades para la captación y negociación con las empresas pre hospitalarias lo que permite con estrategias mantenerse vigentes.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias bibliográficas

- Administración Bancaria IV. (2014). *Soporte conceptual, formativo y técnico, segunda edición.*
- Ben Schneider. (2014). *Outsourcing, La herramienta de gestión que revoluciona el mundo de los negocios.* México: Editorial Grupo Editorial Norma.
- Bodie, Z., & Merton, R. C. (2013). *Finanzas.* México: Marisa de Anta.
- Díaz Alonso & Maestro Arturo. (2015). *Finanzas Básicas.* México: Editorial FCA.
- Dumraruf, G. L. (2013). *Finanzas Corporativas* México: Alfaomega.
- Gitman, Lawrence J. (2016). *Administración Financiera.* Décimo cuarta Edición. México: Person.
- Keith y Werther William. (2014). *Administración de Personal y Recursos humano.* Séptima edición. México: editorial McGraw-Hill companies,
- Lizárraga Cajamuni Martin Ronald. (2017). *La innovación en la tecnología médica y su incidencia en la Rentabilidad de las clínicas privadas de lima metropolitana, 2013- 2015.* (Tesis Maestría). Universidad Particular San Martin de Porres. Lima.
- Manchego Odar, Sara Maria. (2014). *Gestión del Outsourcing y su impacto en la rentabilidad: Caso Sara Morello SAC.* Tesis Magister de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Manuel, C. R. (2014). *Fundamentos de Finanzas un Enfoque Peruano.* Octava Edición. Lima: Financial Advisory Partners.

- Meza, M. A. (2013). *Finanzas Corporativas*. Perú: Pacíficos Editores SAC.
- Miguel, D. L. (2014). *Análisis Contable con un Enfoque Empresarial*. España: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.
- Mondy, R. Wayne y Noé, Robert M. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. Onceava Edición. México: Editorial Pearson.
- Palomares Herrera Jorge. (2016). *Implementación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú: Caso empresa fondo de cultura económica del Perú S.A. Lima, 2015*". (Tesis Maestría). Universidad Particular San Martín de Porres. Lima.
- Pujol Bengoechea Bruno. (2014). *Cultural S. A. Diccionario de Marketing*, p. 5. (s.f.). Madrid España:
- Rodríguez Primo Uverlan. (2015). *Factores determinantes de la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur Un enfoque Contable*, (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Córdoba-Argentina.
- Ross Westerfield & Jordán. (2014). *Fundamentos de Finanzas Corporativas*. México: Edición Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.C.
- Sánchez Álvarez Francisco Xavier. (2016). *Análisis de las Estrategias de Implementación de la Tercerización de Servicios de desarrollo de Software en los Bancos Nacionales en Quito*. (Tesis Maestría). Escuela Politécnica Nacional de Ecuador.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Perú: Macro.

Referencias hemerográficas

- Albanese, D.; Briozzo, A.; Arganaraz, Á. and Vigier, H. (2014). *Determinantes de la Tercerización del Servicio de Información Contable*

en las Pymes: el caso de la argentina. Revista. Universidad Presbiteriana Mackenzie. Sao Paulo.

- Gómez Jacinto Luis Gerardo. (2015). *La evolución de la teoría financiera*. Revista Actualidad empresarial 1ra quincena de noviembre. Lima.
- Antonio Andrade Pinelo. (2013). *Tema La Rentabilidad*. Revista Contadores & Empresas N° 1ra quincena de febrero. Lima.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo. (2015). Revista Tercerización Laboral. Lima.
- Horna Torres, J. (2014). *Intermediación y Tercerización Laboral, Revista de Investigación Jurídica*. Docencia et investigativo. Volumen 14 N°2, Facultad de Derecho y Ciencia Política, Unidad de Investigación.
- Obregón Sevillano, Tulio M. (2013). Tema Los servicios de Tercerización, Revista Actualidad Empresarial N°248 1RA Quincena de Febrero. Lima
- Parada Dasa, Rigoberto José. (2014). *Rentabilidad Empresarial un enfoque de gestión*. Ediciones Gestión 2000.Lima.
- Caraballo, T; Amondarain J. y Zubiaur G. (2013). *Análisis de la Rentabilidad económico*. España.

Referencias electrónicas

- Almanza, M. & Archundia, E. (2015). *El outsourcing y la planeacion*. México: Servicios Academicos Internacionales para Eumed net. Recuperado de http://www.academia.edu/33561542/Concepto_outsourcing
- Decreto legislativo 1038. (24 de 06 de 2008). Lima. Recuperado de <https://wilfredosanguineti.files.wordpress.com/2010/04/peru-decreto-legislativo-1038.pdf>.

- Decreto Supremo N° 179-2004-EF. (08 de 12 de 2004). Lima. Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/renta/ley/>
- Decreto Supremo N°006-2008 TR. (12 de 09 de 2008). Lima. Recuperado de: <http://www.munizlaw.com/Productos/Lex-Data/Derecho-laboral/2008/D.S.20N%C2%BA20006-2008-TR.pdf>
- La Ley 29245. (24 de 06 de 2008). Lima. Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FC880D67EA8F8C1B05257E22005A43F4/\\$FILE/5_ley_29245_24_06_2008.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FC880D67EA8F8C1B05257E22005A43F4/$FILE/5_ley_29245_24_06_2008.pdf)
- Ley General de Salud N° 26842. (15 de 07 de 1997). Lima. Recuperado de: http://www.essalud.gob.pe/ietsi/pdfs/tecnologias_sanitarias/1_Ley_26842-1997-Ley-General-de-Salud-Concordada.pdf
- Ley N°27626. (08 de 01 de 2002). Lima. Recuperado de: http://www.osterlingfirm.com/Documentos/cdi/Formatos_new/NORMAS_REGISTRALES/LEYES_Y_DECRETOS_LEYES/Ley_27626.pdf
- Real academia española (2014) Recuperado de: <http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=innovaci%C3%B3n>.
- Resolucion Ministerial N° 343-2005. (06 de 05 de 2005). Lima. Recuperado de: <http://www.dgiem.gob.pe/reglamento-de-transporte-asistido-de-pacientes-por-via-terrestre/>
- Wong, David. (2014). *Finanzas Corporativas un enfoque en el Perú*. 2da edición. Universidad del Pacifico. Lima. Recuperado de [up/?gclid=EAlalQobChMIzuzUg7fG3gIVQlmGCh32UwX_EAAYASAAEgJRp_D_BwE](http://?gclid=EAlalQobChMIzuzUg7fG3gIVQlmGCh32UwX_EAAYASAAEgJRp_D_BwE)

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “LA TERCERIZACIÓN DE AMBULANCIAS EQUIPADAS Y SUS EFECTOS EN LA RENTABILIDAD OPERATIVA DE LAS EMPRESAS PRE-HOSPITALARIAS EN LIMA METROPOLITANA 2015 - 2016”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Metodología
<p>Problema principal ¿De qué forma la tercerización de las ambulancias equipadas inciden en la rentabilidad operativa de las empresas pre-hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016?</p> <p>Problemas secundarios</p> <p>a. ¿De qué forma la calidad de servicio incide en el planeamiento operativo de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana?</p> <p>b. ¿De qué manera el costo de servicio influye en las decisiones operativas de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana?</p> <p>c. ¿De qué manera la norma de calidad incide en el riesgo operativo de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana?</p> <p>d. ¿De qué forma la creación de valor influye en el costo de capital en las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana?</p>	<p>Objetivo general Determinar si la tercerización de las ambulancias equipadas inciden en la rentabilidad operativa de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a. Establecer si la calidad de servicio incide en el planeamiento operativo en las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana</p> <p>b. Conocer si el costo de servicio influye en las decisiones operativas de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana</p> <p>c. Analizar si la norma de calidad incide en el riesgo operativo de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana</p> <p>d. Precisar si la creación de valor influye en el costo de capital en las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana</p>	<p>Hipótesis principal La Tercerización de ambulancias equipadas con empresas de reconocida trayectoria, inciden en unas apropiadas rentabilidades operativas de las empresas médicas pre hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016.</p> <p>Hipótesis secundaria</p> <p>a. La calidad de servicio incide favorablemente en el planeamiento operativo debido a los estándares exigidos por el mercado de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana.</p> <p>b. Los costos de servicios influye satisfactoriamente en las decisiones operativas debido al costo eficiente del servicio permitiendo un incremento a la rentabilidad de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana.</p> <p>c. La norma de calidad índice favorablemente en el riesgo operativo debido a las certificaciones correspondiente que exige el servicio de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana.</p> <p>d. La creación del valor influye satisfactoriamente en el costo de capital es debido a la rentabilidad y debe superar el costo del capital de las empresas pre hospitalarias en Lima Metropolitana.</p>	<p>Variable: independiente X: Tercerización de ambulancia X₁. Calidad de servicio X₂. Costo de servicio X₃. Normas de calidad X₄. Creación de valor</p> <p>Variable: dependiente Y. Rentabilidad operativa Y₁. Planeamiento operativo. Y₂. Decisiones operativas. Y₃. Riesgo operativo. Y₄. Costo de capital.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tipo Básica 2. Nivel Descriptivo 3. Método Descriptivo, Estadístico y de Análisis-Síntesis. 4. Diseño La investigación es de carácter “correlacional” Causa: Tercerización de ambulancias. Efecto: Rentabilidad operativa. a. Población La población que conforma la investigación está delimitada por 39 representantes o contribuyentes de empresas de tercerización de ambulancias equipadas pre-hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016. 5. Muestra Por lo tanto, la muestra calculada será igual a 35 representantes o contribuyentes de empresas de tercerización de ambulancias equipadas pre-hospitalarias en Lima Metropolitana 2015-2016. <ol style="list-style-type: none"> a) Técnicas Encuesta b) Instrumento Cuestionario

ANEXO 2. ENTREVISTA

La presente técnica tiene como finalidad recoger información sobre el tema “LA TERCERIZACION DE AMBULANCIAS EQUIPADAS Y SUS EFECTOS EN LA RENTABILIDAD OPERATIVA DE LAS EMPRESAS PRE HOSPITALARIAS EN LIMA METROPOLITANA 2015-2016”

Sobre este particular se le pide que en las 10 preguntas que a continuación se acompaña tenga a bien a responder en forma clara en razón que la información me permita una evaluación

1. ¿En su opinión considera importante en la actualidad la tercerización del servicio de ambulancias pre hospitalarias?
2. ¿Considera usted que los costos de servicios en la tercerización de las ambulancias permitirá la obtención de un margen razonable de beneficio?
3. ¿Cómo influyen los plazos de contratos a corto o largo plazo en el aumento de los servicios de Ventas?
4. ¿En su opinión usted cree que las garantías de contratos de tercerización son razonables en función del beneficio operativo?.
5. ¿Está de acuerdo con que la calidad de servicio que se brinda permite fidelizar a los clientes?

6. ¿Usted está de acuerdo que para obtener una utilidad de operación apropiada se debe tener controlado los ingresos y costos?.
7. ¿Le parece a usted que el aumento de las ventas depende de los tipos de contratos y políticas de la empresa de servicios de ambulancias pre hospitalarias?
8. ¿Cree usted que la fidelización de los clientes se debe a la publicidad y marketing?
9. ¿En su opinión cree usted que la eficiencia y la calidad se debe al personal humano que labora?
10. ¿Podría dar dos recomendaciones para mejorar el presente trabajo de investigación?:

Anexo 3. CUESTIONARIO

Nº	Variable: Tercerización de ambulancias equipadas
	Indicador : Calidad de Servicio
	Índices
	Estrategias
1	<p>¿Está usted de acuerdo que las estrategias utilizadas por las empresas de tercerización de ambulancias inciden en las empresas pre hospitalarias?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo. b) De acuerdo. c) Ni de acuerdo ni desacuerdo. d) En desacuerdo. e) Totalmente en desacuerdo.</p>
	Capacitaciones
2	<p>¿Está de acuerdo que las capacitaciones en las empresas de tercerización inciden en mejorar la calidad de servicio en las empresas pre hospitalarias?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo. b) De acuerdo. c) Ni de acuerdo ni desacuerdo. d) En desacuerdo. e) Totalmente en desacuerdo</p>
	Encuestas
3	<p>¿Considera usted que la eficiencia de las empresas de tercerización de ambulancias equipadas deben ser medida a través de encuestas en forma periódica?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo. b) De acuerdo. c) Ni de acuerdo ni desacuerdo. d) En desacuerdo. e) Totalmente en desacuerdo</p>
	Precios Flexibles
4	<p>¿Está usted de acuerdo que entre las empresas de tercerización de ambulancias y las empresas pre hospitalarias los contratos contraídos sus precios deben ser flexibles?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo. b) De acuerdo.</p>

	<p>c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.</p> <p>d) En desacuerdo.</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo.</p>
	Indicador : Costo de Servicio
	Índices
5	Gastos directos
	<p>¿Está usted de acuerdo que la tercerización de ambulancias inciden en la reducción de los gastos directos en las empresas pre hospitalarias?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo.</p> <p>b) De acuerdo.</p> <p>c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.</p> <p>d) En desacuerdo.</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo</p>
	Gastos indirectos
6	<p>¿Está usted de acuerdo que la tercerización de ambulancias optimiza el costo de servicio de las empresas pre hospitalarias de Lima Metropolitana?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo.</p> <p>b) De acuerdo.</p> <p>c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.</p> <p>d) En desacuerdo.</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo.</p>
	Indicador : Administracion de Calidad
	Índices
	Procesos operativos
7	<p>¿Está usted de acuerdo que para que los procesos operativos en las empresas de tercerización de ambulancias equipadas sean oportunos es necesario la integración del equipo administrativo?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo.</p> <p>b) De acuerdo.</p> <p>c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.</p> <p>d) En desacuerdo.</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo.</p>
	Mejorar la calidad
8	<p>¿Está usted de acuerdo que para mejorar la calidad del servicio en las empresas de tercerización de ambulancias equipadas es necesario contar con alianzas</p>

	<p>estratégicas?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo.</p> <p>b) De acuerdo.</p> <p>c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.</p> <p>d) En desacuerdo.</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo.</p>
	Indicador : Creación de Valor
	Índices
	Utilidad económica
9	<p>¿Está usted de acuerdo que en las empresas de tercerización de ambulancias la utilidad económica es la medida de satisfacción de los servicios brindados a las empresas pre hospitalarias?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo.</p> <p>b) De acuerdo.</p> <p>c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.</p> <p>d) En desacuerdo.</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo</p>
	Innovación
10	<p>¿Está usted de acuerdo que las empresas de tercerización de ambulancias consideran importante la renovación de unidades y equipos, para mejorar la calidad de servicio y brindarlo a las empresas pre hospitalarias?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo.</p> <p>b) De acuerdo.</p> <p>c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.</p> <p>d) En desacuerdo.</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo.</p>

N°	Variable: Rentabilidad operativa
	Indicadores: Planeamiento operativo
	Índices
	Objetivos específicos
1	<p>¿Está usted de acuerdo que en las empresas pre hospitalarias los objetivos específicos ayudan a identificar, determinar y comparar el servicio a brindar?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo. b) De acuerdo. c) Ni de acuerdo ni desacuerdo. d) En desacuerdo. e) Totalmente en desacuerdo.</p>
	Actividades y metas
2	<p>¿Está de acuerdo que las actividades y metas que se dan en las empresas pre hospitalarias generaran una mejor calidad de servicio y mayor captación de clientes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo. b) De acuerdo. c) Ni de acuerdo ni desacuerdo. d) En desacuerdo. e) Totalmente en desacuerdo.</p>
	Plazo de ejecución
3	<p>¿Está usted de acuerdo que las empresas pre hospitalarias cuando realizan sus negociaciones para un nuevo contrato con un cliente considera muy importante el plazo de ejecución y el servicio de calidad a brindar?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo. b) De acuerdo. c) Ni de acuerdo ni desacuerdo. d) En desacuerdo. e) Totalmente en desacuerdo</p>
	Responsabilidades
4	<p>¿Está de acuerdo que para alcanzar una calidad de servicio es importante tener claro las responsabilidades de cada área en las empresas pre hospitalarias?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo. b) De acuerdo. c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.</p>

	<p>d) En desacuerdo.</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo.</p>
	Indicadores: Decisiones operativas
	Indicé
	Estrategias
5	<p>¿Está usted acuerdo que las empresas pre hospitalarias de Lima Metropolitana utilicen estrategias para captar clientes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo.</p> <p>b) De acuerdo.</p> <p>c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.</p> <p>d) En desacuerdo.</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo.</p>
	Resultados
6	<p>¿Está usted de acuerdo que las empresas pre hospitalarias de lima metropolitana lo que busca del equipo administrativo y de las áreas son los resultados que permite obtener calidad de servicio?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo.</p> <p>b) De acuerdo.</p> <p>c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.</p> <p>d) En desacuerdo.</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo.</p>
	Indicador : Riesgo operativo
	Indices
	Deficiencia
7	<p>¿Está usted de acuerdo que debe tener políticas y control administrativos las empresas pre hospitalarias de Lima Metropolitana con las empresas de tercerización de ambulancias equipadas para evitar deficiencias en los servicios a brindar ?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo.</p> <p>b) De acuerdo.</p> <p>c) Ni de acuerdo ni desacuerdo.</p> <p>d) En desacuerdo.</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo.</p>

	Tecnología
8	<p>¿Está usted de acuerdo que las empresas de tercerización equipadas deben contar con avances tecnológicos para brindar un mejor servicio a las empresas pre hospitalarias de Lima Metropolitana?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo. b) De acuerdo. c) Ni de acuerdo ni desacuerdo. d) En desacuerdo. e) Totalmente en desacuerdo.</p>
	Indicador : Costo de Capital
	Índices
	Rendimiento
9	<p>¿Está usted de acuerdo que el rendimiento en las empresas pre hospitalarias de Lima Metropolitana es por la eficiencia y desempeño del equipo de trabajo cumpliendo con las políticas de control interno?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo. b) De acuerdo. c) Ni de acuerdo ni desacuerdo. d) En desacuerdo. e) Totalmente en desacuerdo.</p>
	Financiamiento
10	<p>¿Está usted de acuerdo que el financiamiento en las empresas de tercerización de ambulancias equipadas inciden en las empresas pre hospitalarias de Lima Metropolitana para el mejoramiento del servicio a brindar?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo. b) De acuerdo. c) Ni de acuerdo ni desacuerdo. d) En desacuerdo. e) Totalmente en desacuerdo.</p>