



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Conocimiento de la normatividad del Seguro Integral y  
las competencias en trabajadores administrativos de la  
Red Rímac San Martín Los Olivos**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Br. Julissa Janet Espinoza Ramos

**ASESOR:**

Dr. Carlos Sotelo Estacio

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión en Servicios de Salud

**PERÚ - 2016**

---

**Mg. Marcoantonio Rivera Félix**

**Presidente**

---

**Mag. Nolberto Leyva Aguilar**

**Secretario**

---

**Dr. Carlos Sotelo Estacio**

**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mí querida familia: a mi esposo e hijos, quienes me dieron la fuerza moral de avanzar cada día.

### **Agradecimientos**

A la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes por las enseñanzas impartidas en esta etapa de mi formación profesional. A mi asesor Dr. Carlos Sotelo Estacio maestro por las enseñanzas impartidas para; continuar superándome.

## Declaración jurada

Yo, Julissa Espinoza Ramos, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 25854057 con la tesis titulada: Conocimiento de la normatividad del Seguro Integral y las competencias en trabajadores administrativos de la Red Rímac San Martín Los Olivos.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, marzo de 2016.

-----  
Julissa Espinoza Ramos  
DNI N° 25854057

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada: Conocimiento de la normatividad del Seguro Integral y las competencias en trabajadores administrativos de la Red Rímac San Martín Los Olivos, para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de Servicios de Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las, diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema. Hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, Se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis.

La discusión, las Conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las Sugerencias y los Aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

**Lista de contenido**

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Lista de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.2 Justificación	37
1.4 Formulación del problema	39
1.5 Hipótesis	41
1.6 Objetivos	42
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variables	44
2.2. Operacionalización de variables	45
2.3. Metodología	47
2.4. Tipo de estudio	48
2.5 Diseño de investigación	49
2.6. Población, muestra y muestreo	50
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51

2.8. Método de análisis de datos	55
2.9 Aspectos Éticos	55
<b>III.RESULTADOS</b>	
3.1. Descripción de las variables	57
3.2 Contrastación de hipótesis	62
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	67
<b>V. CONCLUSIONES</b>	72
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	75
<b>VII. REFERENCIAS</b>	77
<b>APENDICES</b>	83



**Lista de tablas**

Tabla 1.	Operacionalización de la variable conocimiento de normatividad del SIS	45
Tabla 2.	Operacionalización: variable competencias en trabajadores administrativos	46
Tabla 3.	Trabajadores administrativos de SIS de la Red Rímac San Martín Los Olivos	50
Tabla 4.	Análisis de consistencia interna de variables conocimiento de la Normatividad del Seguro Integral y competencias	53
Tabla 5.	Validación de instrumento por juicio de expertos: conocimiento de la Normatividad del Seguro Integral y competencias administrativas	54
Tabla 6.	Nivel de conocimiento de la normatividad del seguro integral de salud de salud de los establecimientos de la Red Rímac San Martín Los Olivos.	57
Tabla 7.	Nivel de conocimiento de los procesos de la normatividad del seguro integral de salud de salud de los establecimientos de la Red Rímac San Martín Los Olivos.	58
Tabla 8.	Nivel de conocimiento de la cobertura de la normatividad del seguro integral de salud de salud de los establecimientos de la Red Rímac San Martín Los Olivos	59
Tabla 9.	Nivel de conocimiento de la capacitación del personal de la normatividad del seguro integral de salud de salud de los establecimientos de la Red Rímac San Martín Los Olivos	60

Tabla 10.	Nivel de competencias administrativas de los trabajadores administrativos del SIS de los establecimientos de la Red Rímac San Martín Los Olivos	61
Tabla 11.	Correlación entre conocimiento de normatividad y competencias de los trabajadores administrativos del de las oficinas de seguros de los establecimientos de la Red Rímac, SMP, Los Olivos	62
Tabla 12.	Correlación entre conocimiento de procedimientos y competencias de los trabajadores administrativos del de las oficinas de seguros de los establecimientos de la Red Rímac, SMP	63
Tabla 13.	Correlación entre conocimiento de cobertura y competencias de los trabajadores administrativos de las oficinas de seguros de los establecimientos de la Red Rímac, SMP, Los Olivos	65
Tabla 14.	Correlación entre conocimiento de capacitación y competencias de los trabajadores administrativos del de las oficinas de seguros de los establecimientos de la Red Rímac, SMP, Los Olivos	66

## Lista de figuras

- Figura 1. Nivel de conocimiento de la normatividad del seguro integral de salud de salud de los establecimientos de la Red Rímac San Martín Los Olivos 57
- Figura 2. Nivel de conocimiento de los procesos de la normatividad del seguro integral de salud de salud de los establecimientos de la Red Rímac San Martín Los Olivos. 58
- Figura 3. Nivel de conocimiento de la cobertura de la normatividad del seguro integral de salud de salud de los establecimientos de la Red Rímac San Martín Los Olivos. 59
- Figura 4. Nivel de conocimiento de la capacitación del personal de la normatividad del seguro integral de salud de salud de los establecimientos de la Red Rímac San Martín Los Olivos. 60
- Figura 5. Nivel de competencias administrativas de los trabajadores administrativos del SIS de los establecimientos de la Red Rímac San Martín Los Olivos. 61

## Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar la relación entre el conocimiento de la normatividad del Seguro Integral y las competencias en trabajadores administrativos de la Red Rímac San Martín Los Olivos.

El tipo de investigación es básico, de diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal. La población para el periodo 2015: 106 entre personal técnico y digitadores de los establecimientos de la Red Rímac San Martín Los Olivos; muestra seleccionada 106 trabajadores. Población censal. Técnica: encuesta, instrumento: Cuestionario de percepción Normatividad del seguro integral de salud. Con la información recogida se obtuvo la validez de constructo y la confiabilidad del instrumento, utilizándose el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS), versión 23. Se adjunta tabla de confiabilidad y la validez de constructo del instrumento; Se utilizó el estadígrafo no paramétrico Chi 2, para comparar niveles en categorías. Nivel de significación de 0,05.

Entre los principales resultados se determinó existe una correlación positiva y moderada entre el conocimiento de la normatividad del seguro integral de salud y las competencias administrativas de los trabajadores técnicos y digitadores de los establecimientos de la Red Rímac San Martín Los Olivos.  $p= 0,00$ .  $P < 0,05$ . Así como, en todas las demás dimensiones.

Palabras clave: conocimiento de la normatividad del seguro integral de salud, competencias

## Abstract

The objective of the present research is to determine the level of ignorance of the regulations of the comprehensive insurance on workers in the establishments of the network Rimac San Martin Los Olivos".

The type of research is basic, not experimental, descriptive correlational design of cross-section. The population for the period 2015: 106 between technical staff and work of establishments in the network Rimac San Martin Los Olivos; shows selected 106 workers. Census population. Technique: poll, instrument: perception regulations of the comprehensive health insurance questionnaire. With the information gathered was obtained the construct validity and reliability of the instrument, using the (SPSS), version 23. Attached table of reliability and The non-parametric statistician Chi 2, was used to compare levels in categories. Level of significance of 0.05.

Among the main results it was determined an association in the disregard of the norms of the comprehensive health insurance and the personal occupational group there is technicians and work of establishments in the network Rimac San Martin Los Olivos.  $p = 0.00$ .  $P & LT; 0,05$ . As well as in all other dimensions.

Keywords: ignorance of the regulations of the comprehensive health insurance, occupational group.