



**ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**“RESULTADO DE LA EVALUACIÓN
ADMINISTRATIVA DE LOS FORMATOS
ÚNICOS DE ATENCIÓN DEL SEGURO
INTEGRAL DE SALUD DE LAS CONSULTAS
EXTERNAS DEL HOSPITAL II-2 DE
TARAPOTO – GOBIERNO REGIONAL DE SAN
MARTÍN EN JUNIO DEL 2014”**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAGÍSTER EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE
SALUD**

AUTOR:

Br. LUCY ESMITH RUIZ PINCHI

ASESOR:

M.Sc. KELLER SÁNCHEZ DÁVILA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

TARAPOTO -PERÚ

2014

PÁGINA DEL JURADO

TESIS:

“Resultado de la Evaluación Administrativa de los Formatos Únicos de Atención del Seguro Integral de Salud de las Consultas Externas del Hospital II-2 de Tarapoto – Gobierno Regional de San Martín en Junio del 2014”.

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE SERVICIO DE SALUD.**

PRESENTADO POR EL BACHILLER:

Br. LUCY ESMITH RUIZ PINCHI.

APROBADO POR:

**Dr. JUAN RAFAEL JUÁREZ DIAZ
Presidente**

**Mg. KIEFFER SEGUNDO BAZÁN VARGAS
Secretario**

**Mg. KELLER SÁNCHEZ DÁVILA
Vocal**

DEDICATORIA

A Dios

Por estar siempre a mi lado guiándome por el buen camino.

A mi madre

Enoe Pinchi Escudero por ser una mujer tan maravillosa, por darme apoyo constante para conseguir mis metas.

A mi papá

Nestor Armas Upiachihua, que siempre estará en mi corazón.

A mis hermanos

Mirna y Marco por su cariño y apoyo incondicional.

A mis hijos

Christian y Carlos por ser la razón de mi vida, porque gracias a ellos tengo más ganas de vivir.

A mi esposo

Carlos Alberto por sus consejos, paciencia y comprensión.

Lucy Esmith

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo y en especial a la Escuela de Postgrado por permitirme alcanzar una de mis metas.

A mi asesor Mg. Keller Sánchez Dávila por su gran cariño, paciencia y comprensión para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de nuestra tesis. Por el tiempo compartido, por sus consejos y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

Al personal del Seguro Integral de Salud del Hospital II-2 Tarapoto, por abrirme las puertas para el desarrollo de esta investigación.

A mis amigas Lilia, Nathali, Jhoanna por su apoyo incondicional.

Gracias a todos.

Lucy Esmith

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Lucy Esmith Ruiz Pinchi, estudiante del Programa la Maestría en Gestión de Servicios de Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 01107702, con la tesis titulada "Resultado de la Evaluación Administrativa de los Formatos Únicos de Atención del Seguro Integral de Salud de las Consultas Externas del Hospital II-2 de Tarapoto – Gobierno Regional de San Martín en Junio del 2014".

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 autoplagiada; 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 lo 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 autores), autoplagio (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 de que mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 20 de Diciembre de 2014


Lucy Esmith Ruiz Pinchi

DNI 01107702

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Lucy Esmith Ruiz Pinchi, estudiante del Programa la Maestría en Gestión de Servicios de Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 01107702, con la tesis titulada "Resultado de la Evaluación Administrativa de los Formatos Únicos de Atención del Seguro Integral de Salud de las Consultas Externas del Hospital II-2 de Tarapoto – Gobierno Regional de San Martín en Junio del 2014".

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 autoplagiada; 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 lo 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 autores), autoplagio (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 de que mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 20 de Diciembre de 2014


Lucy Esmith Ruiz Pinchi

DNI 01107702

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 autoplagiada; 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 lo 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 autores), autoplagio (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 de que mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 20 de Diciembre de 2014


Lucy Esmeralda Ruiz Pinchi

DNI 01107702

PRESENTACIÓN

Estimado miembros del jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado académico de Magister en Gestión de Servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la tesis titulada “Resultado de la Evaluación Administrativa de los Formatos Únicos de Atención del Seguro Integral de Salud de las Consultas Externas del Hospital II-2 de Tarapoto – Gobierno Regional de San Martín en Junio del 2014”.

Los resultados de la presente investigación servirán para mejorar la calidad de los Formatos de Atención del Seguro Integral de Salud, de manera que se optimice los recursos de los establecimientos de salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Atentamente



Lucy Esmith Ruiz Pinchi

DNI. 01107702

ÍNDICE

	Págs.
PÁGINAS PRELIMINARES	
Carátula	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	viii
Abstracts	ix
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO METODOLÓGICO	28
2.1. Variables	28
2.2. Operacionalización de variables	29
2.3. Metodología	31
2.4. Tipo de estudio	32
2.5. Diseño	32
2.6. Población, muestra y muestreo	32
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
2.8. Métodos de análisis de datos	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
VIII. ANEXOS	53

RESUMEN

La tesis titulada "Resultado de la Evaluación Administrativa de los Formatos Únicos de Atención del Seguro Integral de Salud de las Consulta Externa en el Hospital II-2 de Tarapoto – Gobierno Regional de San Martín en Junio del 2014" se plantea como objetivos: Analizar los Resultados de la Evaluación Administrativa de los Formatos Únicos de Atención del Seguro Integral de Salud de las Consultas Externas y Generar propuestas de mejora en el Formato Único de Atención del Seguro Integral de Salud.

El trabajo de investigación es de tipo Descriptivo Simple. Que de un universo de 1700 formatos únicos de atención en junio del 2014; la muestra representativa de este universo es de 384 formatos. A los que se les aplicó la Lista de Verificación aprobada y validado por la Unidad de Consulta Externa del Servicio de Pediatría del Hospital Antonio Lorena (UCESPHAL) del Cusco en 2009.

Nos planteamos la hipótesis de trabajo: Los Resultados de la Evaluación administrativa de los Formatos Únicos de Atención (F.U.A.) del Seguro Integral de Salud (S.I.S.) son aceptables.

Con los resultados obtenidos logramos comprobar nuestra hipótesis y planteamos alternativas para mejorarlo.

Palabras Claves: *Evaluación Administrativa, Formatos Únicos de Atención, Seguro Integral de Salud, Consulta Externa, Hospital Tarapoto.*

ABSTRACT

The thesis entitled "Outcome of the Administrative Evaluation of Single Formats Care Comprehensive Health Insurance for Hospital Outpatient II-2 of Tarapoto – San Martín Gobierno Regional in June 2014" has three main objectives: Analyze results of the administrative evaluation of single formats care comprehensive health insurance for the outpatient and generate proposals for improvement in the single format care comprehensive health insurance.

The research is Simple Descriptive type. That of a universe of 1700 F.U.A. in June 2014; representative sample of this universe is 384 formats. Those who were administered the check-list approved and validated by the Unit Outpatient Pediatric Service of Cusco Antonio Lorena Hospital (UCESPHAL) in 2009.

We hypothesize work: Results management review of the season formats care (F.U.A.) of the Comprehensive Health Insurance (S.I.S.) are acceptable.

With the results we test our hypothesis and propose ways to improve it.

Keywords: *Management Assessment, Care Formats Season, Comprehensive Health Insurance, Outpatient, Hospital Tarapoto.*