



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Análisis de factores que predominan en la determinación
del tiempo de reembolso por atenciones a pacientes con
SOAT en el Hospital Arzobispo Loayza, 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión de los servicios de la salud

AUTORA:

Br Díaz Chipana Erika

ASESORA:

Dra. Alza Salvatierra Silvia

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2017



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): DIAZ CHIPANA, ERIKA

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud* ha sustentado la tesis titulada:

ANÁLISIS DE FACTORES QUE DETERMINAN EL TIEMPO DE REEMBOLSO POR ATENCIONES A PACIENTES CON SOAT EN EL HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA, 2015.

Fecha: 18 de diciembre de 2017

Hora: 11:00 a. m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Luzmila Garro Aburto

Firma: 

VOCAL: Dra. Silvia Alza Salvatierra

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- *Mejorar la formulación de los problemas y objetivos de la investigación*
- *Redacción APA*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A mi esposo José por ser apoyo y guía, a mis pequeñas hijas Dasha y Nataly por ser incondicionales y pacientes.

A mis padres por haber sido base para llegar a esta etapa.

Erika.

Agradecimientos

A mis maestros por haber obrado en mi crecimiento profesional.

A mi Jefatura Dra. América Chang por permitir hacer posible este objetivo.

A mi madre Nadina, sin ella no hubiera logrado concretar esta etapa de mi vida.

Erika

Declaratoria de autenticidad

Yo, Erika Díaz Chipana, con DNI 01342990, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada « Análisis de factores que determinan el tiempo de reembolso por atenciones a pacientes con SOAT en el Hospital Arzobispo Loayza, 2015», juramento lo siguiente:

La tesis es, completamente, de mi autoría

He aplicado las normas internacionales de citas textuales y referencias bibliográficas para consultar las fuentes necesarias. En consecuencia, la tesis no es plagiada en absoluto.

La tesis no está autoplagiada; o sea, no fue publicada ni presentada previamente para conseguir otro grado académico o título profesional.

Las oraciones que aparecen como conclusiones son originales, ya que no resultan falseadas ni imitadas. Así que, los aportes académicos finales del trabajo contribuirán al ámbito investigado.

Si se encuentra infracción de engaño con información incorrecta, plagio o datos que no se han citado con sus respectivos autores, autoplagio (pretender que el trabajo se presenta por primera vez cuando se ha expuesto con anterioridad), piratería (el empleo ilícito de investigaciones de otra persona) o falsificación (la muestra apócrifa de los planteamientos de un escritor diferente), acepto los efectos y castigos que de mi proceder se designen. Así, me subyugo al reglamento actual de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de diciembre de 2017

ERIKA Díaz Chipana

DNI 01342990

Presentación

Señores integrantes del jurado calificador:

Manifestando el acatamiento de las órdenes del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la sección de Posgrado de la Universidad “César Vallejo”, con el fin de alcanzar el grado de Maestra en Gestión de los servicios de la salud presento la tesis titulada: “Análisis de factores que determinan el tiempo de reembolso por atenciones a pacientes con SOAT en el Hospital Arzobispo Loayza, 2015”. La investigación tiene la finalidad de analizar e identificar los factores que prolongan el tiempo de reembolso de expedientes por atenciones a pacientes SOAT”.

El texto presenta ocho capítulos. En el primero, designado introducción, se explican los precedentes, el marco teórico de la variable, marco espacial, marco temporal y la contextualización. El segundo capítulo, llamado problema de Investigación abarca Aproximación temática, formulación del problema de investigación, justificación, relevancia, contribución, Objetivo general y específicos. El tercer capítulo consta de la metodología, tipo de estudio, el diseño de investigación, escenario de estudio, caracterización de sujetos, trayectoria metodológica, las técnicas y los instrumentos de recolección, tratamiento de la información, mapeamiento y rigor científico. El cuarto capítulo consta los resultados. En el quinto capítulo, se realiza la discusión. En el sexto capítulo, se plasma las conclusiones. En el séptimo capítulo, se consolidan las recomendaciones. En el octavo capítulo, consta las referencias y, al final, los apéndices.

Espero, señores del jurado, que esta tesis satisfaga las demandas instauradas por la Universidad para que consiga su aprobación.

La autora.

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Abstract	xiv
I. Introducción	15
1.1 Antecedentes	16
1.1.1. Antecedentes internacionales	16
1.1.2. Antecedentes nacionales	18
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.2.1. Bases teóricas de variable factor de reembolso	31
1.3. Justificación	34
1.4. Problema	35
1.4.1. Problema general	39
1.4.2. Problemas específicos	39
1.5. Objetivos	39
1.5.1. Objetivo general	39
1.5.2. Objetivos específicos	39
II. Marco metodológico	41
2.1. Variable	42

2.2. Operacionalización de variables	42
2.3. Metodología	42
2.4. Tipo de Estudio	42
2.5. Diseño	43
2.6. Población y muestra	43
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.8. Métodos de análisis de datos	45
III. Resultados	46
IV. Discusión	64
V. Conclusiones	69
VI. Recomendaciones	72
VII. Referencias	75
VIII. Apéndice	80
Apéndice A. Matriz de Consistencia	81
Apéndice B. Cuestionario de la variable factores que determinan el tiempo de reembolso por atenciones a pacientes SOAT en el Hospital Arzobispo Loayza 2015.	83
Apéndice C. Matriz de validación del cuestionario de la variable factores que determinan el tiempo de reembolso por atenciones a pacientes SOAT en el Hospital Arzobispo Loayza 2015.	85
Apéndice D. Ficha técnica de la variable factor de reembolso	94
Apéndice F. Artículo Científico	110

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Análisis de variables	42
Tabla 2. Expedientes por cobrar de acuerdo a compañía o AFOCAT	47
Tabla 3. Expedientes SOAT por cobrar de acuerdo al mes en que se realizó su atención de emergencia	48
Tabla 4. Expedientes SOAT por cobrar de acuerdo a la edad, atención en emergencia por género	49
Tabla 5. Expedientes SOAT por cobrar de acuerdo a la atención en emergencia por rango de edades	50
Tabla 6. Expedientes SOAT por cobrar con atención por emergencia de acuerdo al contenido de denuncia	51
Tabla 7. Expedientes SOAT por cobrar de acuerdo al registro de la denuncia policial	52
Tabla 8. Expedientes SOAT por cobrar con atención en emergencia por contenido de carta de garantía	53
Tabla 9. Expedientes SOAT por cobrar de acuerdo a contenido de historia clínica de la atención en emergencia	54
Tabla 10. Expedientes SOAT por cobrar con ingreso por emergencia de acuerdo a estancia hospitalaria (ambulatoria, con observación y con hospitalización)	55
Tabla 11. Expedientes SOAT por cobrar con atención por emergencia de acuerdo estado de elaboración de ficha SOAT	56
Tabla 12. Expedientes por cobrar de acuerdo a registro de hoja de liquidación en expediente SOAT	57
Tabla 13. Expedientes SOAT por cobrar de acuerdo a la estancia por no contener resultado de informes radiológicos en la Oficina de seguros	58

Tabla 14. Expedientes SOAT por cobrar de acuerdo a tiempo de demora en incluir los informes de laboratorio	59
Tabla 15. Expedientes por cobrar de acuerdo a hoja de estado situacional y el reporte en la data informática de estado situacional	60
Tabla 16. Expedientes por cobrar de acuerdo a registro de gastos en cuenta corriente	61
Tabla 17. Expedientes por cobrar de acuerdo a coordinación vía internet	62
Tabla 18. Expedientes por cobrar de acuerdo a registro de llamada vía telefónica	63

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Expedientes SOAT por cobrar por Compañía de seguro	47
Figura 2. Expedientes SOAT por cobrar de acuerdo a participación mensual	48
Figura 3. Expedientes SOAT por cobrar de acuerdo a género de víctimas	49
Figura 4. Expedientes SOAT por cobrar de acuerdo a rango de edades	50
Figura 5. Expedientes SOAT por cobrar de acuerdo a existencia de denuncia policial.	51
Figura 6. Expedientes SOAT por cobrar de acuerdo a registro de denuncia policial	52
Figura 7. Expedientes SOAT por cobrar de acuerdo a inclusión de carta de garantía	53
Figura 8. Expedientes SOAT por cobrar de acuerdo a existencia de historia clínica	54
Figura 9. Expedientes SOAT por cobrar de acuerdo a estancia hospitalaria	55
Figura 10. Expedientes SOAT por cobrar de acuerdo a elaboración de ficha SOAT	56
Figura 11. Expedientes SOAT por cobrar de acuerdo a inclusión de hoja de liquidación	57
Figura 12. Expedientes SOAT por cobrar de acuerdo a tiempo de obtención de informes radiológicos	58
Figura 13. Expedientes SOAT por cobrar de acuerdo a tiempo de obtención de resultados de laboratorio clínico	59

Figura 14. Expedientes SOAT por cobrar de acuerdo a estado situacional y reporte de data informática del estado situacional	60
Figura 15. De este cuadro se extrae que el 72% de expedientes registra en las cuentas corrientes menos cantidad de procedimientos que los señalados en la historia clínica	61
Figura 16. Expedientes SOAT por cobrar de acuerdo a coordinación vía mail.	62
Figura 17. Expedientes SOAT por cobrar de acuerdo a reporte por vía telefónica de accidente.	63

Resumen

La presente tesis se enmarcó dentro de la línea de investigación Calidad de las prestaciones asistenciales, enfocándose en el Análisis de factores que determinan el tiempo de reembolso por atenciones a pacientes con SOAT en el Hospital Arzobispo Loayza, 2015. El objetivo principal de la tesis es analizar los factores que determinan el tiempo de reembolso por atenciones a pacientes con SOAT en el Hospital Loayza. El método utilizado fue estudio de caso, El tipo de investigación fue descriptivo, retrospectivo, transversal el estudio consistió en la toma datos de acuerdo a un instrumento validado por expertos. Se empleó un diseño no experimental.

La población estuvo conformada por 138 expedientes. Se tomó el total de la población. La técnica utilizada para la recolección de la información fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Se aplicó un cuestionario, para la recolección de datos de la variable factores que determinan el tiempo de reembolso por atenciones a pacientes SOAT, basado en la escala de Likert y validado por el juicio de expertos, con 50 ítems, y con 4 alternativas de respuesta

Los resultados de la investigación, se obtuvieron mediante el análisis descriptivo de las variables y la prueba de confiabilidad de nuestra encuesta a través del alfa de Crombach, contestando de esta manera a los problemas, verificando el cumplimiento de los objetivos. Se llegó a la conclusión que los factores documentales tanto historias clínicas y denuncias policiales son los que prolongan más el tiempo de reembolso de los expedientes por atenciones a pacientes SOAT.

Palabras clave: Factores de reembolso, SOAT.

Abstract

This thesis was framed within the line of research Quality of care benefits, focusing on the analysis of factors that determine the time of reimbursement for patients with SOAT at the Arzobispo Loayza Hospital, 2015. The main objective of the thesis is analyze the factors that determine the time of reimbursement for patient care with SOAT at Loayza Hospital. The method used was a case study. The type of research was non-experimental, the study consisted of taking data according to an instrument validated by experts. A transversal design was used, hypotheses were formulated and tests were carried out to determine the relationship between variables.

The population consisted of 138 records. The total population was taken. The technique used for the collection of the information was the survey and the instrument was a questionnaire. A questionnaire was applied to collect data on the variable factors that determine the time of reimbursement for patient care for SOAT patients, based on the Likert scale and validated by expert judgment, with 50 items, and with 4 response alternatives.

The results of the research were obtained by means of the descriptive analysis of the variables and reliability test of our survey through the crombach alpha, answering the problems in this way, verifying the fulfillment of the objectives. It was concluded that the documentary factors, both clinical histories and police reports, are those that prolong the time of reimbursement of the records for the care of SOAT patients.

Keywords: Reimbursement factors, SOAT.



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, Flor de María Sánchez Aguirre asesor del curso de Desarrollo de proyecto de investigación y revisor del trabajo académico titulado **Análisis de factores que predominan en la determinación del tiempo de reembolso por atenciones a pacientes con SOAT en el Hospital Arzobispo Loayza, 2015**, de la estudiante Erika Díaz Chipana; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 11% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de febrero del 2018

Flor de María Sánchez Aguirre

DNI: 09104533



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Análisis de factores que predominan en la determinación del tiempo de reembolso por atenciones a pacientes con SOAT en el Hospital Arzobispo Loayza, 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión de los servicios de la salud

AUTORA:

Br Díaz Chipana Erika



Página: 1 de 62

Número de palabras: 13791

Resumen de coincidencias

11 %

1	Entregado a Universida... Tiempo de reembolso	2 %
2	docplay.es Fuente de internet	1 %
3	addehues Fuente de internet	1 %
4	esolidshare.net Fuente de internet	<1 %
5	Entregado a Universida... Tiempo de reembolso	<1 %
6	tesis ucsm.edu.pe Fuente de internet	<1 %
7	www.cist.gub.pe Fuente de internet	<1 %



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Diaz Chipana Erika

D.N.I. : 01342990

Domicilio : Torre Los Nogales 1401 Residencial San Felipe Jesus Maria

Teléfono : Fijo : 2374213 Móvil 958827707

E-mail : erika.mar6@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

[x] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

Grado : Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

Mención :

[] Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Diaz Chipana Erika

Título de la tesis:

Análisis de factores que predominan en la determinación del tiempo de reembolso por atenciones a pacientes con SOAT en el Hospital Arzobispo Loayza, 2015.

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[]

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[x]

Firma : [Signature]

Fecha : 07.11.2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela de Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Erika Díaz Chipana

INFORME TITULADO:

Análisis de factores que predominan en la determinación del tiempo de reembolso por atenciones a pacientes con SOAT en el Hospital Arzobispo Loayza, 2015.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 18 de diciembre 2017

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría.

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN