



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD**

**Nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del seguro
obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios - Hospital Vitarte 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Br. Yessica Belly Ayala Chacchi (ORCID: 0000-0002-7185-587X)

ASESORA:

Mg. Eliana Soledad Castañeda Núñez (ORCID: 0000-0001-9608-6342)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones y gestión del riesgo en salud.

Lima – Perú

2019

Dedicatoria:

A mis padres Delia y Fidel que, con su amor, paciencia y esfuerzo, me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

Agradecimiento

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este momento de mi vida, darme salud y los conocimientos para cumplir con mis metas. A mis profesores, a quienes les debo gran parte de mi aprendizaje, gracias por su paciencia y enseñanzas. A la coordinación y parte técnica de seguros del Hospital Vitarte



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: AYALA CHACCHI YESSICA BELLY Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO EN USUARIOS - HOSPITAL VITARTE 2019.

Fecha: 15 de agosto del 2019

Hora: 08.00 am.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Noemi Mendoza Retamozo

Firma:

SECRETARIO: Mg. Victor Raul Prado Cardona

Firma:

VOCAL : Mg. Eliana Soledad Castañeda Nuñez

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBADO POR MAYORÍA.

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

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



Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

APA Y REFERENCIAS
ESTRUCTURA DE LA TESIS

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.

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



Declaratoria de Autenticidad

Yo, Yessica Belly Ayala Chacchi estudiante del Programa de Maestría en Gestión de servicios de la salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios - Hospital Vitarte 2019.”

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.

Ate 03 Agosto de 2019



Yessica Belly Ayala Chacchi

46181250

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de variables	16
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Procedimiento	19
2.6. Método de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos	19
III. Resultados	20
IV. Discusión	24
V. Conclusiones	27
VI. Recomendaciones	28
Referencias	29
Anexos (según corresponda)	
- Anexo 1 Matriz de consistencia	34
- Anexo 2 Instrumentos	35
- Anexo 3 Validez de los instrumentos	37
- Anexo 4 Matriz de operacionalización de la variable	39
- Anexo 5 Certificado de validez de contenido del instrumento	40
- Anexo 6 Matriz de datos (Excel y/o spss)	49
- Anexo 7 Autorización	52
- Anexo 8 Artículo Científico	53
- Anexo 9 Declaración Jurada del Artículo Científico	93
- Anexo 10 Acta de aprobación de la tesis	94
- Anexo 11 Pantallazo de software Turnitin	95

- Anexo 12 Formulario de autorización	96
- Anexo 13 Autorización de la versión final del trabajo	97

Índice de Tablas

Tabla 1 Beneficio Económico	23
Tabla 2 Matriz de Operacionalización	26
Tabla 3 Ficha técnica del instrumento de la variable	28
Tabla 4 Resumen de procesamiento de datos	29
Tabla 5 ¿Conoce usted que el hospital socializa sobre los requisitos del SOAT?	58
Tabla 6 ¿Conoce usted que recibe información específica sobre el SOAT?	59
Tabla 7 ¿Conoce usted que tiene que presentar el SOAT vigente para la atención de emergencia?	60
Tabla 8 ¿Conoce usted los requisitos para una atención por SOAT?	61
Tabla 9 ¿Conoce usted que tiene que presentar carta de garantía por la compañía de seguros para la atención por consultorio?	62
Tabla 10 ¿Conoce usted que tiene que presentar la copia certificada de la denuncia policial?	63
Tabla 11 ¿Conoce usted que tiene que estar correctamente redactado sus datos personales en la denuncia policial?	64
Tabla 12 ¿Conoce usted que si tiene un accidente de tránsito y no entrega el SOAT no será atendido como paciente SOAT?	65
Tabla 13 ¿Conoce usted en que consiste la política Publica del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	66
Tabla 14 ¿Conoce usted que ha sido informado de los casos en qué se debe transferir a pacientes del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito	67
Tabla 15 ¿Conoce usted qué casos no cubre el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	68
Tabla 16 ¿Conoce usted que tiene que presentar una carta de garantía para la atención de consultorio?	69
Tabla 17 ¿Conoce usted que tiene que tramitar la denuncia policial por el accidente de tránsito?	70
Tabla 18 ¿Conoce usted procedimiento de atención a pacientes que ya no tienen cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	71
Tabla 19 ¿Conoce usted los trámites para el reembolso por SOAT?	72
Tabla 20 ¿Conoce usted los trámites para las diferentes indemnizaciones?	73
Tabla 21 ¿Conoce usted que Beneficios proporciona el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	74
Tabla 22 ¿Conoce usted que personas son beneficiarios/as del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	75
Tabla 23 ¿Conoce usted los montos de cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	76
Tabla 24 ¿Conoce usted sobre la indemnización por incapacidad del SOAT?	77
Tabla 25 ¿Conoce usted los beneficios sobre indemnización por sepelio del SOAT?	78
Tabla 26 ¿Conoce usted los beneficios del fondo de compensación del (FONCOSOAT)?	79
Tabla 27 ¿Conoce usted como interviene el SIS en casos de accidentes de tránsito?	80
Tabla 28 ¿Conoce usted existe el reembolso por gastos médicos?	81

Índice de Figuras

Figura 1 Casos atendidos por mes	14
Figura 2 Nivel de conocimientos	31
Figura 3 Dimensiones del Nivel de conocimientos	31
Figura 4 Requisitos	32
Figura 5 Dimensión Requisitos	32
Figura 6 Trámites	33
Figura 7 Dimensión Trámites	33
Figura 8 Beneficios	34
Figura 10 Dimensión Beneficios	34
Figura 11 ¿Conoce usted que el hospital socializa sobre los requisitos del SOAT?	58
Figura 12 ¿Conoce usted que recibe información específica sobre el SOAT?	59
Figura 13 ¿Conoce usted que tiene que presentar el SOAT vigente para la atención de emergencia?	60
Figura 14 ¿Conoce usted los requisitos para una atención por SOAT?	61
Figura 15 ¿Conoce usted que tiene que presentar carta de garantía por la compañía de seguros para la atención por consultorio?	62
Figura 16 ¿Conoce usted que tiene que presentar la copia certificada de la denuncia policial?	63
Figura 17 ¿Conoce usted que tiene que estar correctamente redactado sus datos personales en la denuncia policial?	64
Figura 18 ¿Conoce usted que si tiene un accidente de tránsito y no entrega el SOAT no será atendido como paciente SOAT?	65
Figura 19 ¿Conoce usted en que consiste la política Publica del SOAT?	66
Figura 20 ¿Conoce usted que ha sido informado de los casos en qué se debe transferir a pacientes del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito	67
Figura 21 ¿Conoce usted qué casos no cubre el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	68
Figura 22 ¿Conoce usted que tiene que presentar una carta de garantía para la atención de consultorio?	69
Figura 23 ¿Conoce usted que tiene que tramitar la denuncia policial por el accidente de tránsito?	70
Figura 24 ¿Conoce usted procedimiento de atención a pacientes que ya no tienen cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	71
Figura 25 ¿Conoce usted los trámites para el reembolso por SOAT?	72
Figura 26 ¿Conoce usted los trámites para las diferentes indemnizaciones?	73
Figura 27 ¿Conoce usted ue Beneficios proporciona el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	74
Figura 28 ¿Conoce usted que personas son beneficiarios/as del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	75
Figura 29 ¿Conoce usted los montos de cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	76
Figura 30 ¿Conoce usted sobre la indemnización por incapacidad del SOAT?	77
Figura 31 ¿Conoce usted los beneficios sobre indemnización por sepelio del SOAT?	78
Figura 32 ¿Conoce usted los beneficios del fondo de compensación del (FONCOSOAT)?	79
Figura 33 ¿Conoce usted como interviene el SIS en casos de accidentes de tránsito?	80
Figura 34 ¿Conoce usted existe el reembolso por gastos médicos?	81

Resumen

En la presente década, el mundo ha observado el aumento de los accidentes de tránsito y presentando investigaciones, soluciones, encaminadas a disminuir las lesiones o traumatismos producto de los mismos, como la Organización Mundial de Salud (OMS),

Para esta de investigación se evaluó el nivel de conocimiento de los procedimientos administrativos del seguro obligatorio contra accidente de tránsito de los usuarios en el hospital Vitarte – Lima 2019. Debido a que no existen investigaciones o estudios similares aplicados en el hospital Vitarte se consideró fundamental realizar la investigación. Siendo necesario para el proyecto plantear los objetivos, considerando como Objetivo General; Identificar el nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte y como parte importante de la investigación se planteó las Hipótesis General, que nos señala que el nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios -Hospital Vitarte 2019

Se concluye que el estudio determinó un regular Nivel de conocimiento de los Procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios del hospital de Vitarte en un 38%, según la dimensión Requisitos 54.6%, según la dimensión Trámites 46.4%, según la dimensión Beneficios 57.7%

Se Recomienda una mayor información con respecto a los requisitos de los Procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios del hospital de Vitarte

Palabras claves: nivel de conocimiento, Procedimientos administrativos, seguro, accidentes de tránsito.

Abstract

In the current decade, the world has seen an increase in traffic accidents and presenting investigations, solutions, aimed at reducing injuries or injuries resulting from them, so World Health Organization (WHO),

For this investigation, the level of knowledge of the administrative procedures of the obligatory insurance against traffic accidents of the users in the hospital Vitarte - Lima 2019 was evaluated. Because there are no investigations or similar studies applied in the hospital of Vitarte, it was considered Essential for research. To be necessary for the project to establish the objectives, as a general objective; To identify the level of knowledge about SOAT administrative procedures of patients treated at the Vitarte hospital and as an important part of the investigation, the General Hypothesis is recommended, which indicates that the level of knowledge about SOAT administrative procedures improves the care of Patients patients at Vitarte hospital.

It is concluded that the study determined a regular level of knowledge of the administrative procedures of compulsory traffic accident insurance in users of the Vitarte hospital by 38%, according to the requirements dimension 54.6%, according to the Procedures dimension 46.4%, according to Benefits 57.7% dimension

More information is recommended on the requirements of the Administrative Procedures of compulsory traffic accident insurance in users of the Vitarte hospital.

Keywords: level of knowledge, administrative procedures, insurance, traffic accidents

I. Introducción

El 25% de los países en el mundo tienen menos de 1.35 millones de habitantes, similar cantidad de personas son las que mueren en las vías públicas cada año, por diferentes accidentes de tránsito, accidentes recurrentes por los peligros de la imprudencia del peatón, exceso de velocidad, mala señalización, no respeto a las reglas de tránsito entre otras, siendo los usuarios más vulnerables en su gran mayoría el grupo etario entre los 5 y 29 años (Carr, 1989). A este gran número de muertes, multiplíquemoslos por 10 y se aproximará la cifra a los discapacitados, heridos o lesionados, producto de estos accidentes de tránsito que llegan para ser atendidos a los diferentes centros de salud, con contusiones mínimas, de primer hasta cuarto grado o niveles relacionadas a la intensidad del impacto, desde hace diez años el mundo ha observado esta problemática y presentando investigaciones, soluciones, encaminadas a disminuir las lesiones o traumatismos producto de los accidentes de tránsito. (Spyro y Mirvish,1989)

En esta línea, el organismo encargado de supervisar la gestión de las políticas públicas para las Naciones Unidas, denominada Organización Mundial de Salud (OMS), asociado con organizaciones públicas y privadas, presentan estudios donde pretende explica las múltiples las medidas que se deben aplicar para prevenir los accidentes de tránsito, así como iniciativas de buenas prácticas, evitar exceso de velocidad, uso de casco y cinturón de seguridad para combatir el riesgo importante de muertes y traumatismos como consecuencia de los accidentes de tránsito. (Control de velocidad – OMS – 2017). De acuerdo a la situación descrita sobre la problemática ocasionada por los accidentes de tránsito y como respuesta; en el Perú se realizó un instrumento de gestión enfocado a mejorar el estado de salud de la población, incidiendo en la población vulnerable o menos favorecida, cabe señalar que, dentro de los objetivos sanitarios, el noveno específicamente señala la necesidad de prevención y educación que ayude en la disminución de la mortalidad por accidentes de tránsito. (Pire, 2003)

Es así como el ente rector de la gestión de políticas públicas en el orden de la salud en el país, Ministerio de Salud-MINSA, responde antes este problema (PNCS 2007). También hacemos referencia a nuestra constitución política aprobada en el año 1993, que establece que el fin supremo del estado es la persona humana a través del respeto a

la dignidad inherente al ser y a su defensa, en su artículo 1. Así también la ley que regula en el Perú, lo concerniente a la circulación de vehículos terrestre en el Perú, Ley número 27181, señala que, en el ámbito de transporte y tránsito, el estado a través del MTC Ministerio de Transporte y Comunicaciones, tiene la obligación de resguarda la seguridad y la salud de la comunidad peruana en su conjunto, así como la protección del medio ambiente, a esto le agregamos que existen entidades públicas encargadas de velar por la ciudadanía desde el aspecto técnico y social.

Uno de ellos es la entidad denominada Consejo Seguridad Vial en el ámbito Nacional; creada por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones mediante Decreto Supremo DS 010-96-MTC, que tiene como finalidad la gestión de actividades relacionadas a la seguridad vial nacional, planificando estratégicamente a través políticas, normas legales; de tal manera que se puede mejorar la seguridad vial lo que permita disminuir los accidentes de tránsito; así lo indican su artículo 1 en sus literales a) y d) del arriba mencionado Decreto Supremo. Que, Ministerio de Transporte y Comunicaciones en la estrategia de estructurar una cultura de respeto por el uso de las vías, el acatamiento a las reglas y reglamentos de tránsito aprobó el Plan Nacional de Seguridad Vial 2007- 2011 con Decreto Supremo 013-2007-MTC que nos conduciría a reducir los niveles de accidentes de tránsito y por lo tanto mejorar la calidad de vida de la sociedad.

La coordinación de seguros del Hospital Vitarte en la actualidad los pacientes del hospital Vitarte tienen problemas con los trámites administrativos sobre el seguro SOAT, ya que desconocen la información, y el inadecuado manejo de información. En la actualidad contamos con diferentes aseguradoras en todo el Perú lo cual cada aseguradora maneja su propio procedimiento administrativo para que el SOAT pueda coberturar la atención en usuarios atendidos por SOAT. En la atención al paciente SOAT por emergencia; se presentan dos tipos de procedimientos, que son seguros obligatorios y que fueron establecidos mediante ley 27181 de fecha 5 de octubre de 1999, el SOAT y el AFOCAT, por lo que todo vehículo automotor que circule por el territorio a nivel nacional obligatoriamente debe de contar con una póliza de seguro contra accidentes y que esta se encuentre vigente. Dicho seguro permite coberturar, sin pronunciamiento de autoridad alguna, la atención y el cuidado en un centro hospitalario

o de salud a todas las personas que sufrieran lesiones, o muerte de orden vial, ya sea ocupantes o no ocupantes que son afectadas por un accidente de tránsito; dicho seguro también permite el pago de las indemnizaciones.

Los requisitos que deben de presentar los afectados de algún accidente de tránsito para la respectiva atención por consultorio externo son: la carta original, firmada, de garantía de la compañía aseguradora dirigida al director del establecimiento de salud especificando manifiestamente el tipo de atención, nombre completo del paciente como figura en su DNI, la denuncia policía en copia legalizada y por último el certificado en copia simple del documento del incidente de tránsito o póliza SOAT.

Es necesario señalar y recalcar que esta información detallada el usuario desconoce.

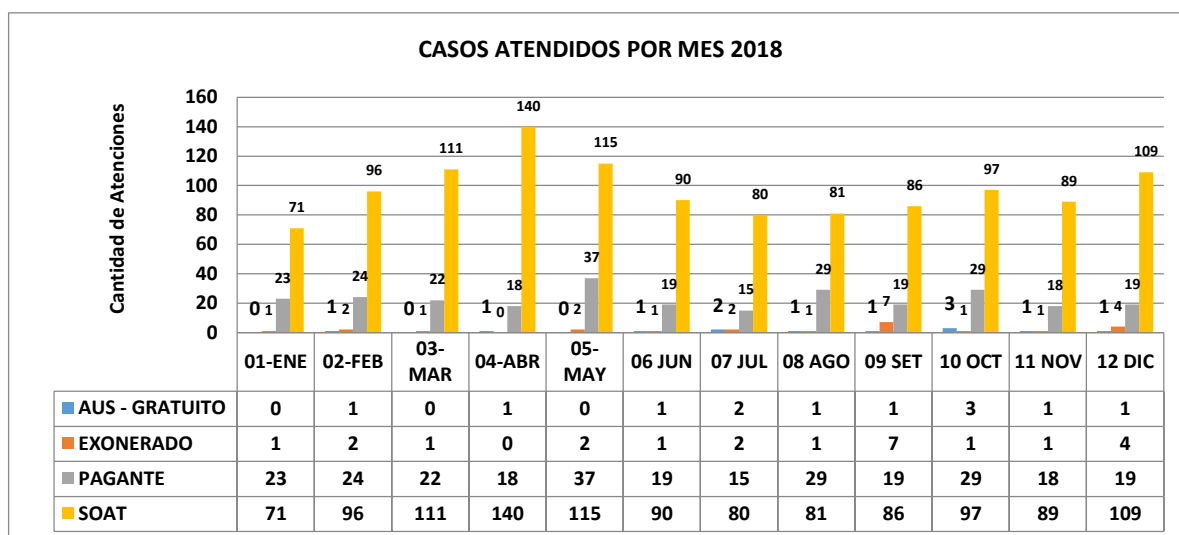


Figura 1 Casos atendidos por mes

Fuente: Elaboración Propia

El grafico 1 nos muestra los casos de accidentes de tránsito atendidos en el año 2018, lo que nos permite revelar la gran cantidad de atenciones específicamente por el seguro obligatorio contra accidente de tránsito.

Para esta de investigación se evaluó los antecedentes internacionales, Morales De Setien (2015) en su investigación titulada "Estudio sobre la Implementación del seguro Obligatorio de Responsabilidad civil Extracontractual Por Accidentes de tránsito en Colombia: Aspectos Jurídicos relevantes en el Derecho Comparado" siendo el problema principal la propuesta de la modificatoria del actual seguro obligatorio en

Colombia, donde hace un análisis de los sistemas jurídicos de responsabilidad civil, con el objetivo de no separarlo del marco socioeconómico. Concluyendo que las mayores demandas sociales por parte de los ciudadanos comunes se encuentran en el seguro obligatorio de responsabilidad civil, puesto que las compañías de seguros quieren imponer racionalidad económica, (Denning, 1982), ya que la legislación como intervención política no augura una mejora, pues no comprenden que la lentitud de los cambios en el ámbito del derecho, además de la dicotomía entre el desarrollo económico y las demandas de justicia social conllevan a reformas bruscas y experiencias negativas.

Finalmente, la investigación del derecho comparado llama a la precaución, frente a la reforma radical, pero que señala que puede modificarse si se entiende la relación entre derecho, economía y la sociedad colombiana. Camatón y Defas (2014) en su tesis Cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito en los Accidentes De Tránsito en la Provincia de Santa Elena 2010-2011 señala como problemática; que las personas afectadas por los accidentes de tránsito en el Ecuador no cuentan con un buen servicio de cobertura para que puedan ser atendidos en las casas de salud, tampoco se les brinda el servicio de acompañamiento al familiar por parte de las aseguradoras. Este problema recurrente se vuelve tema de investigación puesto que la ley amparada en la constitución ecuatoriana protege al accidentado. Teniendo como objetivo el investigar como cobertura el SOAT ante los accidentes de Tránsito, siendo un seguro de perfil obligatorio, en la Provincia de Santa Elena; y determinar cómo las aseguradoras de este servicio cumplen en cubrir los gastos médicos y de hospitalización cuando un accidentado ingresa a una casa de salud.

Según Chetham, (1995) indica zanjando que, basados en la información de la recolección de los datos de las personas afectadas, que se necesita concientizar a los integrantes de la aseguradora por ello se diseñó un conjunto de talleres de capacitación sobre como brindar un mejor servicio al ciudadano que ha sido víctima de un siniestro de tránsito, estos talleres están orientados a los representantes o directivos de estas aseguradoras. Taborga (2016), en su investigación Análisis de Sostenibilidad del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito se centra en el problema del comportamiento de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito y la sostenibilidad

económica y como objetivo el de realizar un análisis sobre la sostenibilidad del seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito en el autotransporte pues inciden en la economía del país de Bolivia. Luego del lanzamiento del seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, la autoridad de supervisión del sistema financiero y el organismo operativo de tránsito verificaron el creciente movimiento para cubrir el mercado de autotransporte y la necesidad de recursos, humanos, logísticos y sobretodo económicos en todo el país. (Feldthusen, 1994).

Concluyendo que el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito al tornarse necesario, adquiere una importancia solidaria, ya que un ciudadano de bajos recursos que ha sufrido un accidente de tránsito no tiene los recursos para enfrentar este problema, por lo que el estado debe regular a las aseguradoras de forma objetiva, (O'Connell, 1975), ya que el aporte al país es de índole social la generar fuentes de empleo y apoyar al ciudadano que fue parte damnificada de un accidente de tránsito. Como Antecedentes Nacionales, Valdivieso (2016) en su investigación Sujetos Protegidos por el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito Según la Jurisprudencia de INDECOPI. Análisis Crítico a la luz de la Técnica del Seguro; señala que la investigación parte de la problemática de saber realmente a quien cubre antes los accidentes o incidentes de tránsito, el SOAT, si en un accidente de tránsito uno de los vehículos siniestrados no contara o tuviese vencido el documento que pueda coberturarlo a través del seguro obligatorio denominado como SOAT. (Feldthusen, 1994).

Por ello INDECOPI regula como se debe coberturar si en un accidente de tránsito uno de los vehículos siniestrados no contara o tuviese vencido el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito. (Fingleton, 2004). A partir de las normas que protegen al consumidor y las normas que regulan a las aseguradoras, INDECOPI contrasta estos procesos legales, concluyendo que, si en un accidente de tránsito uno de los vehículos siniestrados no contara o tuviese vencido el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, las indemnizaciones serán asumidas por la única aseguradora existente.

Asimismo, se presenta bases teóricas para la atención al paciente SOAT por emergencia, se presenta el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito y el AFOCAT, que son dos tipos de procedimientos, que son seguros obligatorios y que

fueron establecidos mediante ley 27181, por lo que todo vehículo automotor que circule por el territorio a nivel nacional obligatoriamente debe de contar con una póliza de seguro contra accidentes y que esta se encuentre vigente. (Kötz, Wagner, 2001). Dicho seguro permite coberturar, sin pronunciamiento de autoridad alguna, la atención oportuna en un centro hospitalario o de salud a todos los individuos que sufrieran contusiones, o lesiones de muerte de orden vial, ya sea ocupantes o no ocupantes que son afectadas por un accidente de tránsito; dicho seguro también permite el pago de las indemnizaciones. (Fedtke, 2003).

Como consecuencia de un accidente de tránsito se activa el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito que cobertura a ocupantes del vehículo siniestrado y no ocupantes, pero que son parte del accidente de tránsito, dicha cobertura establece contusiones y lesiones de muerte o riesgo de muerte que sufran las personas. (Liu, 2004). Ante esta disposición que señala ante los accidentes de tránsito, el seguro obligatorio se reglamente y en su artículo 28, deja abierta a muchas interrogantes, dada la naturaleza del seguro, pues no diferencia claramente si es un seguro de personas o de daños y permite un abanico de posibilidades para cada aseguradora, esto permitirá nuevas modalidades de procedimiento, cuando un usuario quiere hacer uso de la cobertura del seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, lo que se convirtió en parte de nuestra investigación. (Sousa, y Rodríguez-Garavito, 2005).

Por ello recurrimos a buscar diferencias como lo señala Sánchez (2015) indicando que existe esta diferencia marcada entre los seguros de personas y los seguros contra daños, pues estos último tienden al resarcimiento de un daño, desde cual tipo de seguro que exista, pero de acuerdo no solamente al alcance de la posibilidad de un daño, sino a la forma de cómo se lleva a cabo el resarcimiento. (Sacco, 1991). La aseguradora que brinda los servicios de seguros contra daños y que pretende indemnizar monetariamente determina el valor del daño, de manera tal que cuando se produce el siniestro, ya tiene fijada la indemnización según el daño, por lo que siempre va a encontrarse puntos disímiles entre lo que la víctima solicite y el cálculo de indemnización que pretende presentar la aseguradora, todo dependerá de la efectiva valoración del daño que se hizo anteriormente. (Meyer, 2000).

A diferencia del asegurado y su modalidad de seguros de personas, el siniestrado no necesitará una prueba del daño, pues el evento dañoso como tal lesiona cierto interés del asegurado. (Cummins, Philips, y Weiss, 2001). En ese sentido se puede inferir que la aseguradora presenta la indemnización al cubrir en primer lugar el daño a través del preciso costo, lo que valida su existencia; mientras que en el caso de seguro de personas por lo general se espera hasta la terminación del contrato del seguro significando una apreciación genérica del perjuicio ocurrido, presumiendo la acción de un hecho previsto en el contrato; así encontramos la diferencia entre los seguros de personas y los de daños. (Cummins, Philips, y Weiss, 1992). Teniendo en claro la diferencia, se deduce que el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito se encuentra en la tipología de seguro de daños, ya que se indemniza o resarce según la aplicación de sus normas, quedando la cobertura de acuerdo a su alcance legal; desarrollaremos líneas más abajo este tema. (Datamonitor, 1993).

Tiene el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito características inherentes a su normativa, ley 27181, además de la ley general de transporte; a continuación, se presenta unas características que marcan específicamente la naturaleza de su aplicación. En principio, según lo indica el DS 024-2002-MTC es exigible al conductor, transportista, o al administrador del servicio de transporte, o al propietario del vehículo; por ser un seguro obligatorio, tal como lo señala el nombre, por lo que debe de llevarlo consigo. (Schwartz, 2000). De no contar con el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, el prestador de servicio público de transporte será pasible de sanciones, tal como lo señala el DS 055-2010-MTC, de no contar con el documento físico o documentación obligatoria también será pasible de sanciones lo señala DS 016-2009-MTC; por lo que se estaría impedido para realizar el servicio de transporte dentro del territorio nacional. (Legrand, 1997).

El estado frente al deseo de proteger a sus ciudadanos fundamenta la obligatoriedad del uso ante algún Accidentes de Tránsito, alguna póliza de obligatoriedad de resarcimiento, pues se relaciona con la solvencia del responsable del accidente de tránsito, debido a que, si se establece un régimen inexorable de responsabilidad o de compromiso civil por parte del responsable del accidente, no serviría de nada si este es insolvente. (Lasher, 1999). Con ello ante algún accidente de

tránsito, la obligatoriedad tiene un contenido social, ya que la víctima del siniestro no quede desamparada como consecuencia de la insolvencia del responsable del accidente, haciendo responsable a la aseguradora, para coberturar e indemnizar debidamente el daño causado. (Francione, 2002).

Nos señala Sánchez (2015) el establecimiento de una obligación, debe de fundamentarse en la seguridad de la responsabilidad civil del causante de determinados hechos dañosos, deudor, sea solvente o insolvente, pues prima la protección del perjudicado; por ello es necesario la búsqueda consiguiente de la ampliación de responsabilidad una deuda a través de una organización que sea la que asegure la cobertura de protección. (Kennedy, 1998). Pero el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito no es precisamente una obligación como vínculo jurídico entre dos o más personas, sino como un deber legal amparado y que se impone a una persona determinando el comportamiento. La obligación está dada por el deber de contratar un seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, lo que permita asegurar la responsabilidad civil que origina su propia actividad, ya que este ordenamiento positivo tutela posibles perjuicios de los usuarios. (Watson, 2000). Finalmente se puede inferir que; siendo de interés público la tutela de la persona humana, es necesario responder eficazmente ante las obligaciones de cobertura e indemnización a posibles perjudicados de accidentes de tránsito, por lo que el contrato de responsabilidad civil, en nuestro caso, seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, aseguran las condiciones económicas de cobertura al perjudicado o los perjudicados. (Scalera, y Zazzaro, 2004).

El seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito no limita a contratar otros tipos de seguros que se adicionen a este, pues en su contratación se señala como mínimo, según lo señala la ley 27181. El seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, es un seguro, es obligatorio, inherente a los accidentes de tránsito, según lo indicado en su propio nombre, y así lo estipulan las leyes que lo rigen. (O'Connell, y Tenser, 1987). Esto conlleva a la reciprocidad de cobertura de todos los que sean dueños de un vehículo y la aseguradora. Por otro lado, la aseguradora promete brindar cobertura, y he aquí la base de nuestra investigación, de forma segura, pero conforme a un plan, dicho plan es diferente de acuerdo a la aseguradora.

La solvencia de la aseguradora es otro de los problemas, pues la compensación debe ser conforme a lo que indica el plan de cobertura y del derecho del asegurado. (Visscher, y Kerkmeester, 2002). Por lo que, de acuerdo a la comprensión del usuario de los planes, puede tener el conocimiento de la real cobertura, y tomar decisiones que permitan la satisfacción real. En las siguientes líneas determinaremos si el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito es un seguro de responsabilidad civil o es un seguro con distinto fin. (Wieduwilt, 2002). Para entender qué tipo de seguro es el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, debemos de conocer que significa un seguro de responsabilidad civil y hacer la comparación con la normativa legal vigente del seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito. Centrémonos en que la cobertura de un riesgo es el inicio de una deuda que carga el patrimonio de quien fuera el asegurado. Con el nacimiento y reconocimiento de dicha deuda, se decremento el valor del patrimonio del asegurado, porque aumenta su pasivo, entonces encontrando la diferencia entre el pasivo y el activo nos da el valor de su patrimonio neto, y en esa disminución o decremento ubicamos realmente la acumulación de ese daño. (George, y Mallery, 2003)

Nuevamente Sánchez Calero indica que el seguro de daños es un seguro de responsabilidad civil (en intereses del asegurado); por lo que antes de un accidente de tránsito es necesario adquirir un documento de contrato del seguro Obligatorio que libera de pago al asegurado, y que según sea el tipo de contrato puede haber devolución o reclamo de emolumento si el asegurado le ha realizado algún abono al tercero perjudicado. El contrato debe asegurar las consecuencias del patrimonio del usuario o asegurado a la empresa aseguradora, porque el mecanismo de responsabilidad civil así lo señala, entonces ante un daño producido al tercero perjudicado, la aseguradora asumirá la cobertura, derivada del accidente de tránsito del vehículo automotor de conformidad a la ley general de transporte. También se debe señalar que está estipulado que si se causa daño a un tercero por el ejercicio de mis actividades, es de obligatoriedad repararlo, en el artículo 1970.

En el artículo 1988 indica que es de uso obligatorio, por lo que el seguro o seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito denominado el SOAT. Por lo que de acuerdo a la Ley General de Transporte se ha determinado para la comprensión del usuario el tipo

de planes asegurables por las aseguradoras, puede tener el conocimiento, y tomar decisiones que permitan la satisfacción real. Como fin social los seguros evitan que el perjudicado en un accidente de tránsito, no pueda ser atendido por la insolvencia de quien causa el daño, por lo que la empresa aseguradora se encarga de salvaguardar y coberturar al siniestrado evitando la insolvencia, subrayando que será de acuerdo a lo estipulado en su contrato de cobertura. Luego de la lectura arriba mencionada y que el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito está enmarcado dentro del modelo específico de cobertura de responsabilidad civil transitaremos a establecer quién es el tercero afectado y el asegurado.

La obligación de contratar un seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito es exclusiva del propietario del vehículo que presta un tipo de servicio de transporte público, tal como lo señala en su reglamento de seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito en el artículo 7. El DS 024-2002-MTC va en la misma línea, pues considera al propietario como la persona que contrato el servicio de cobertura del seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito. Pero, no podemos dejar de lado definir o conocer uno de los términos muy usado en el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito y en los tipos de contratos que realiza en la práctica la aseguradora, el interés asegurable. La relación económica entre el sujeto y su propiedad (el bien) es denominado interés asegurable, orientado al asegurado, ya que quien hizo el formato de cobertura de póliza de contrato Obligatorio antes algún accidente de Tránsito lo puede hacer en interés propio o de un tercero, a quien se denominará tercero y a su patrimonio se le hará susceptible de valoración económica, pero siempre referido al ser humano. (Sugarman, 1998).

Debemos entender que el interés, como relación entre la persona y su patrimonio, y esta sufre un accidente de tránsito, perjudicándose, ocasiona el daño, a esto precisamente se le denomina como lesión del interés. El objetivo principal del contrato de cobertura seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito es la garantía o valga la redundancia, la cobertura por parte de la aseguradora del riesgo. Por lo que ha de asimilarse la exigencia del interés asegurado, a que los requisitos previstos en el contrato de cobertura seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito y el patrimonio sufra perjuicio que sea comprobado, pudiendo colegir que el interés asegurable es la

suma de; una persona titular más, un bien expuesto al riesgo, conocido de interés asegurable, y la correlación que exista entre el dueño del interés y el bien. El dueño del bien expuesto al riesgo conocido de interés asegurable, se conoce como aquella persona perjudicada en un accidente de tránsito y que daña directamente su patrimonio o también puede afectar físicamente su integridad o en el peor de los casos, la vida propia o la vida ajena.

Pudiéndose encontrar en el caso que existir un titular o más; denominándose acumulativos, de tal manera que el propietario del interés consigue ser el propietario del bien, un tercero designado por el dueño del bien, o un tercero que aparece el siniestro y que debe de ser coberturado ante el accidente por la póliza obligatoria o contrato SOAT, aplicándose la reglamentación correspondiente si por cuenta propia se encuentra asegurada o por tercero, según el caso;

(a) El derecho sobre el patrimonio o los bienes de uso para la satisfacción de las necesidades económicas, pueden ser patrimonios intelectuales, patrimonios personales o patrimonio real, se le denomina objeto asegurado o de interés asegurable. (b) Por ejemplo pueden ser también objeto asegurado o de interés asegurable los automotores y toda cosa registrable, así como las cosas presentes y futuras. (c) El interés económico requiere una un vínculo existente entre el titular y el patrimonio: como por ejemplo que no se vea afectado el bien.

Tal como se señala bajo el análisis que el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito es de responsabilidad de reparación del daño, responsabilidad contractual o civil, se señala que el interés asegurable pertenece en ese sentido al titular del bien o patrimonio (la integridad del mismo), en relación a que este se haya sostenido intacto en la generación de una deuda de responsabilidad contractual o civil. El contratante (estipulante o tomador) es la persona que celebra el contrato (SOAT) con la aseguradora y adquiere una obligación de la liquidación denominada prima. El titular o propietario es el asegurado del objeto de interés asegurado, a quien le concierne que no exista o se genere ningún incidente. El tercero favorecido, sería el que tiene derecho al servicio de la cobertura de la aseguradora en caso de algún suceso por accidente de tránsito, podría ser uno de los dos anteriores. Es menester de la aseguradora o del

centro de salud realizar la correspondiente verificación de quien es el contratante, titular o tercero.

Confirmamos con respecto al SOAT, que el propietario o dueño de un automóvil, interesado en asegurarlo, con una visión económica inherente y con la razón de la legalidad, tiene que recurrir a la contratación de una cobertura seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito. Según lo establecido en el artículo 14 del Reglamento del seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, ante algún siniestro devenido de un siniestro de tránsito el SOAT, dicho seguro permite coberturar, sin pronunciamiento de autoridad alguna y sin investigación preliminar, el servicio de atención en un centro hospitalario, todas las personas que sufrieran lesiones, o muerte de orden vial, ya sea ocupantes o no ocupantes que son afectadas por un accidente de tránsito. Los riesgos cubiertos son muerte, invalidez permanente o temporal, gastos médicos y de sepelio. De acuerdo a los Sujetos cubiertos por el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito; en este sentido, y tal como señala el SOAT, en su reglamentación, específicamente en el artículo 7, es la persona que celebra el contrato (SOAT) con la aseguradora y adquiere una obligación del pago denominada prima, propietario o no del vehículo, en proporción de cobertura será concedida a los ocupantes y no ocupantes del automóvil afectados por el siniestro un accidente vehicular.

Es así que la ley general de transporte indica claramente en su artículo 30.2 en el mismo sentido se pronuncia el artículo 286 del Reglamento de Tránsito, así como el artículo 4 del Reglamento del seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito que, el SOAT cubre a los individuos que, en un siniestro producto de un accidente de tránsito, sufran lesiones o muerte, sean ocupantes o terceros no ocupantes. Asimismo, el Reglamento del seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito define al automóvil como aquel ente que se transporta a través de las vías públicas con propulsión independiente. Los requisitos que deben de presentar los afectados de algún accidente de tránsito para la respectiva atención por consultorio externo son: la carta original, firmada, de garantía de la compañía aseguradora dirigida al director del establecimiento de salud especificando manifiestamente el tipo de atención, nombre completo del paciente como figura en su DNI, la denuncia policía en copia legalizada y por último la copia simple

del documento que certifique la póliza contra accidentes de tránsito o póliza de obligatoria de Accidentes de Tránsito.

Nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, se denomina al conjunto de información expresada por los usuarios de los centros de salud o los familiares de dichos usuarios que han tenido un accidente en la vía o siniestro de tránsito, a través de un cuestionario y cuyo valor final viene presentado por los niveles: alto, medio y bajo, cuyas dimensiones son (1)

Requisitos; Los requisitos que se tiene que presentar durante y después de un accidente de tránsito debe la carta original, firmada, de garantía de la compañía aseguradora dirigida al director del establecimiento de salud especificando manifiestamente el tipo de atención, nombre completo del paciente como figura en su DNI, la denuncia policía en copia legalizada y por último la copia simple del certificado contra accidentes de tránsito o póliza obligatoria de Accidentes de Tránsito. (2) Trámite, a seguir para la atención de los pacientes involucrados en el siniestro acaecido por incidentes de tránsito es requerir a las IAFAS que por conducto regulado por ley se encarguen de emitir la carta de cobertura o garantía para el cuidado de la salud de los ocupantes y no ocupantes de siniestro, esta carta será emitida todas las veces que se les solicite.

También la Policía Nacional del Perú genera un Registro o listado de los Accidentes o siniestros de tránsito, dicho formato especifica información relevante sobre lo ocurrido en el siniestro de su jurisdicción, por lo que el contratante del SOAT debe presentarlo. (3) Beneficios, El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito cubre al paciente según la cobertura los gastos que se generen de los actos médicos (por cirugía, por medicamentos y si lo requiere por hospitalización), por discapacidad recurrente y fallecimiento, todo en diferentes montos.

El beneficio pecuniario cubierto por el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, de acuerdo a la Ley 18490, se establece de la siguiente manera.

Tabla 1

Beneficio Económico

TIPO	UIT	MONTO
muerte	4	15 400
Invalidez permanente	4	Hasta 15 400
Incapacidad temporal	1	Hasta 3 850
Gastos médicos	5	Hasta 19 250
Gastos de sepelio	1	Hasta 3850

Fuente: Elaboración propia.

Se planteó la formulación del Problema, teniendo en cuenta el Problema general: ¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte? Y los Problemas específicos (1) ¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre los requisitos del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte? (2) ¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre los tramites del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte? (3) ¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre los beneficios hospitalarios del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte? El presente trabajo se justifica desde diferentes parámetros tales como el teórico, metodológico, práctico y económico los cuales se sustentan (a) Justificación

Teórica Con relación a la justificación teórica, se referencia información de investigaciones de índole legal, puesto que los accidentes de tránsito que no cuentan con información transparente, se vuelven problemas que son derivados a temas judiciales, por ello es menester de la investigación brindar la información completa y abrir debate sobre la importancia de las teorías exteriorizadas y determinar el valor de utilidad.(b)Justificación Metodológica la investigación que se presenta, señala la justificación metodológica, que permita explicar si los paciente conocen el o los procedimientos administrativos del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte. Por lo que es necesario demostrar la validez de los instrumentos y la confiabilidad de los procedimientos que junto a los métodos y técnicas e instrumentos empleados en la investigación, pueden ser empleados como base en otros trabajos de investigación. (c)Justificación Práctica, puesto que se debe medir la comprensión sobre los procedimientos administrativos del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte y para mantener informados a los usuarios y sus familiares, en el instante que se

encuentren más vulnerables o han pasado un accidente de tránsito, es significativo señalar que en el hospital Vitarte aún no existe investigaciones que involucren dicha variable. (D)Justificación Económica En lo referente a la justificación económica, esta investigación será justificada por la relevancia e importancia al optimizar los procesos de gestión de atención a los usuarios y sus familiares
Siendo necesario para el proyecto plantear los objetivos, considerando como Objetivo

General; Identificar el nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte y como Objetivos específicos; (1)Determinar cuál es el nivel de conocimiento sobre los requisitos del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte (2)Identificar cuál es el nivel de conocimiento sobre los trámites del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte (3)Determinar cuál es el nivel de conocimiento sobre los beneficios hospitalarios del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte. Como parte importante de la investigación se planteó las Hipótesis General, que nos señala que El nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del SOAT mejora la atención de los pacientes en el hospital Vitarte, y las Hipótesis específicas, (1)El nivel de conocimiento sobre los requisitos del SOAT mejora la atención de los pacientes en el hospital Vitarte (2) El nivel de conocimiento sobre los tramites del SOAT mejora la atención de los pacientes en el hospital Vitarte (3)El nivel de conocimiento sobre los beneficios hospitalarios del SOAT mejora la atención de los pacientes en el hospital Vitarte.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación.

El estudio es de método descriptivo ya que se detalla los conocimientos sobre los requisitos del SOAT de los pacientes que asisten al hospital de Vitarte, ya que se realiza en la institución y bajo la medida de un determinado tiempo se dice que es de corte transversal, asimismo se presentan cuadros estadísticos descriptivos de valores numéricos de la variable de estudio, por esta razón es de tipo cuantitativo.

Diseño de investigación.

Según lo señala Morales (2010); si sometemos a un grupo de personas o procesos a estímulos, bajo condiciones determinadas o controladas, por lo que se denomina no experimental se observará si estos presentan reacciones o efectos que deriven en la sustentación afirmativa o negativa de la hipótesis.

2.2. Operacionalización de variables

Nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del SOAT; Conjunto de información expresada por los pacientes o los familiares de los pacientes que han tenido un accidente de tránsito a través de un cuestionario que fue desarrollado y donde mostrará que nivel alcanza (alto, medio y bajo).

Tabla 2

Matriz de Operacionalización

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala/ valores	Niveles/ rango
Requisitos (1-8)	1. ¿Conoce usted que el hospital socializa sobre los requisitos del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8		
Tramite (9-16)	9. ¿Conoce usted en que consiste la política Publica del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	1 = Si 0 = No	Alto Regular bajo
Beneficios (17-24)	17. ¿Conoce usted que Beneficios proporciona el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24		

Fuente: Elaborado para el estudio.

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población con la que precisa el presente estudio estuvo consentida por todos los pacientes en promedio atendido mensualmente siendo 97 que asistieron al hospital de Vitarte.

Criterios de Selección

Para reconocer quienes son parte de la población, se determinó que estos sean los pacientes atendidos por el SOAT

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Para la presente investigación se presentará encuesta que mida el nivel de conocimiento; a cada paciente. Dicho instrumento denominado cuestionario se desarrolla en 3 partes: 1. Requisitos, o documentación importante del encuestado, 2. Trámites, que presenta las gestiones que deben seguir para activar el SOAT, y 3. beneficios hospitalarios para evaluar el nivel de conocimiento de dichas dimensiones.

Instrumento

Rojas, (1996) nos indica que los instrumentos de ejecución del investigador deben estar plenamente aprobados de acuerdo a las hipótesis y objetivos que señala la investigación, pues esto permite recopilar datos de mucha utilidad para confeccionar la comprensión adecuada del problema. En el trabajo de campo de una investigación cualitativa o cuantitativa, estas técnicas e instrumentos son muy importantes.

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento de la variable

Instrumento para medir el nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito		
Nombre del instrumento: nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del SOAT		
Autor	: Yessica Belly Ayala Chacchi	
Lugar	: Distrito de vitarte	
Objetivo	: determinar el nivel de conocimiento	
Administración	: individual	
Tiempo de duración	: 25 – 30 minutos	
El cuestionario contiene un total de 24 ítems. Distribuido en cuatro dimensiones, la dimensión 1 Requisitos (1-8) que consta de 8 preguntas, la dimensión 2 tramite (9-16) que consta de 8 preguntas, la dimensión 3 beneficios (17-24) que consta de 8 preguntas, la escala de valoración es dicotómica Si (1) No (0)		
D1 rango / nivel	D2 rango / nivel	D3 Rango/ Nivel
Alto 20-24	Alto 20-24	Alto 20-24
Regular 15-20	Regular 15-20	Regular 15-20
Bajo 0-14	Bajo 0-14	Bajo 0-14

Fuente: Elaborado para el estudio

Validación del Instrumento

Validez de contenido.

Se define a través de la utilidad para la cual fue bosquejada, determinada como mide o el por nivel específico de su utilidad. Podemos indicar como desventaja la contradicción ya que solo permite una validez para la prueba, por lo que aparentemente está determinada a través de un único experimento que compruebe la utilidad de la prueba, midiendo lo que presume medir.

Confiabilidad.

Para poder obtener el real comportamiento de las variables, y obtener una medida sólida y confiable de la herramienta utilizada, es necesario realizar un procesamiento del total de elementos (preguntas del cuestionario), las evaluaciones varían y es probable que la prueba sea o no confiable (Thompson, 1994). La confiabilidad del instrumento se mide en la siguiente tabla:

Tabla 4
Resumen de procesamiento de datos

Casos	Total
Validos	97
Elementos (ítems)	24
KR-20	0.704

Fuente: kuder Richardson

Como George y Mallery (2003, p. 231) Cuando se realiza la investigación y el instrumento tiene dos respuestas como opciones, se dice que son dicotómicas, y que el estimado de homogeneidad KR-20 debe ser mínimo 0.7, en nuestra investigación la correlación sobre las respuestas fue 0.704

2.5. Procedimiento

Se usó el software estadístico SPSS para la prueba binomial, y demostrar la validez y confiabilidad estadística para el instrumento, se calculó arriba en la tabla utilizándose el coeficiente de confiabilidad de KR-20

2.6. Método de análisis de datos

Para la categorización ordinal en cuanto al nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte se utilizó un nivel de conocimiento alto, medio y bajo. Consecutivamente, se corrigieron las sugerencias y observaciones, que permitieron comprobar la validez estadística y la confiabilidad del instrumento.

Se buscó elementos con características similares, que en total fueron 97 pacientes que firmaron el consentimiento informado.

2.7. Aspectos éticos

De acuerdo al derecho a la intimidad, y en uso de sus facultades se presentó el instrumento de evaluación y se les informó en usuarios, la información que van a responder y el uso que se le va a dar en la investigación.

III. Resultados

Finalmente se muestra los resultados, que me permitieron identificar el nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte

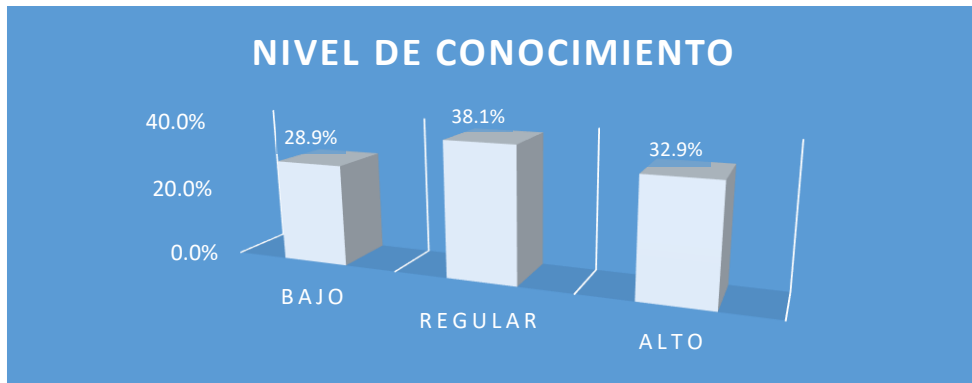


Figura 2 Nivel de conocimiento

En la figura 2 se determinó un regular Nivel de conocimiento de los Procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios del hospital de Vitarte en un 38%.

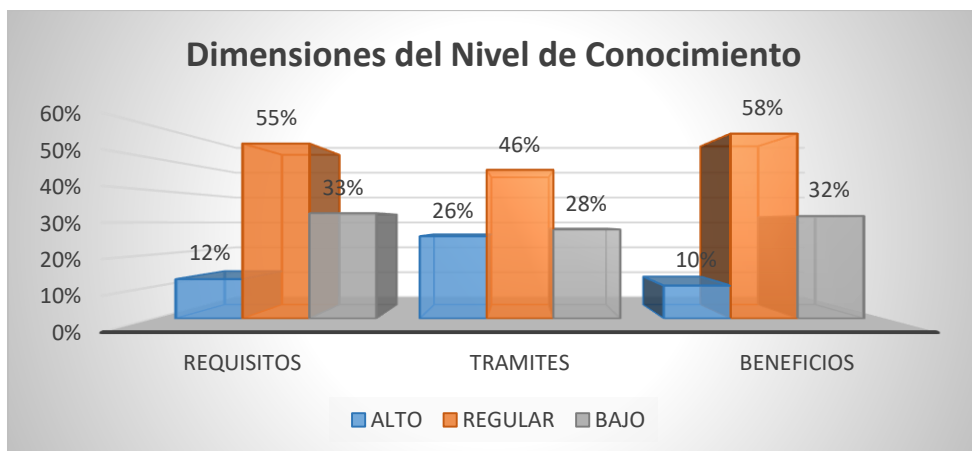


Figura 3 Dimensiones del Nivel de conocimiento

En la figura 3 nos demuestra los puntos críticos, en primer lugar, un bajo nivel de conocimientos de los Procedimientos administrativos del SOAT en un 33% según la dimensión Requisitos, igualmente un bajo nivel de conocimientos de los Procedimientos administrativos del SOAT en un 32% en la dimensión servicios y teniendo la dimensión tramites un bajo nivel de conocimientos de los Procedimientos administrativos del SOAT en un 28%

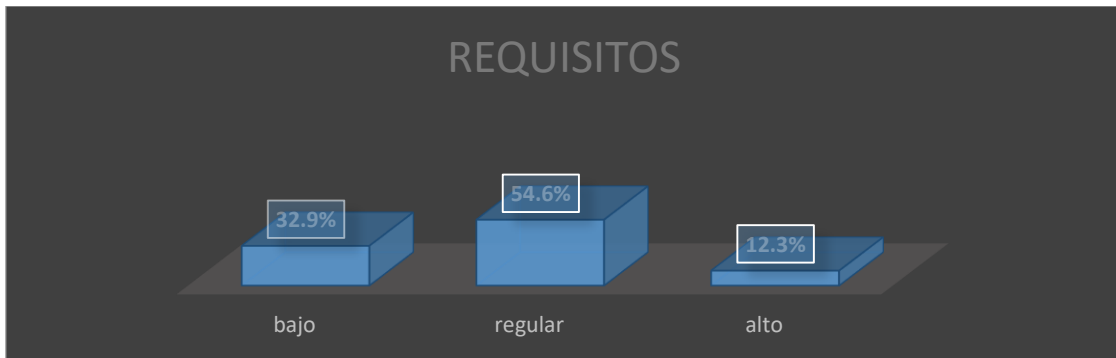


Figura 4 Requisitos

En la Figura 4, se determina que existe un Nivel medio con un 54.6% en la dimensión Requisitos del Nivel de conocimiento de los Procedimientos administrativos del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito en usuarios del hospital de Vitarte.

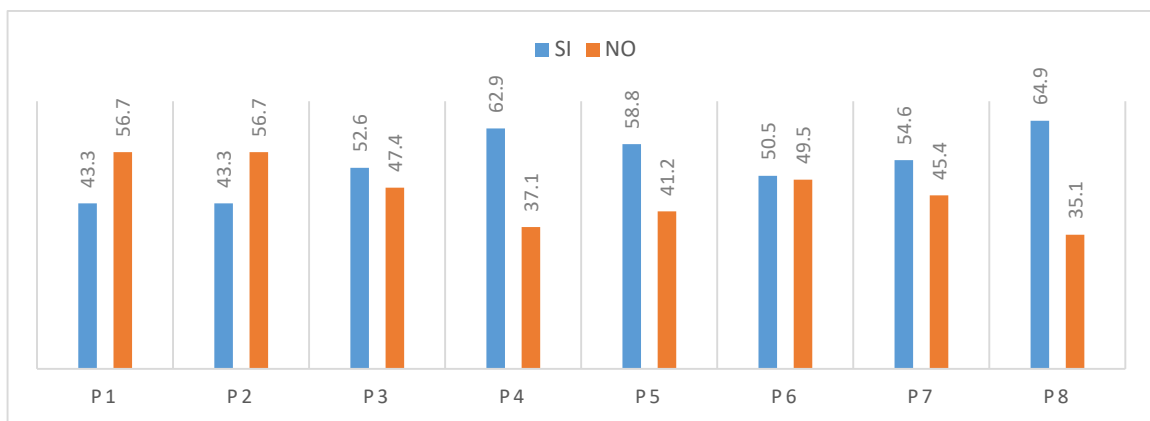


Figura 5 Dimensión Requisitos

En la Figura 5 podemos identificar puntos críticos:

En la pregunta 8: indicaron en un 64.9% que si conoce con respecto a la pregunta ¿Conoce usted que si tiene un accidente de tránsito y no entrega el SOAT no será atendido como paciente Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?

En la pregunta 1 y 2: indicaron en un 56.7% que no conoce con respecto a las preguntas ¿Conoce usted que el hospital socializa sobre los requisitos del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito? y ¿Conoce usted que recibe información específica sobre el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?

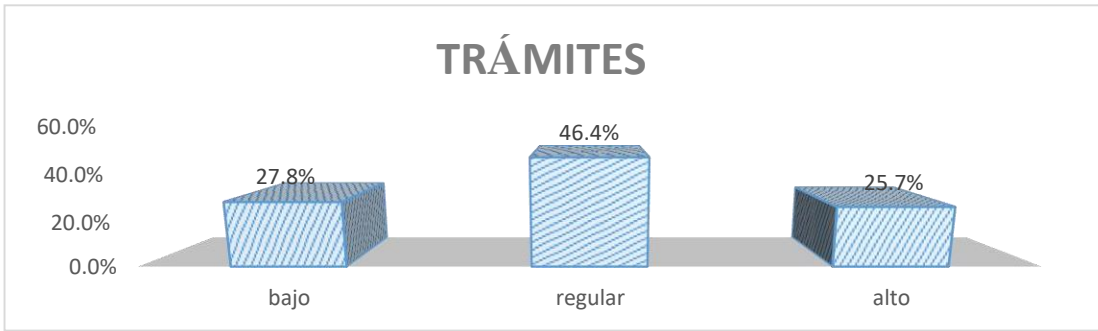


Figura 6 Trámites

En la Figura 6, se determina que existe un Nivel medio con un 46.4% en la dimensión trámites del Nivel de conocimiento de los Procedimientos administrativos del SOAT en usuarios del hospital de Vitarte.

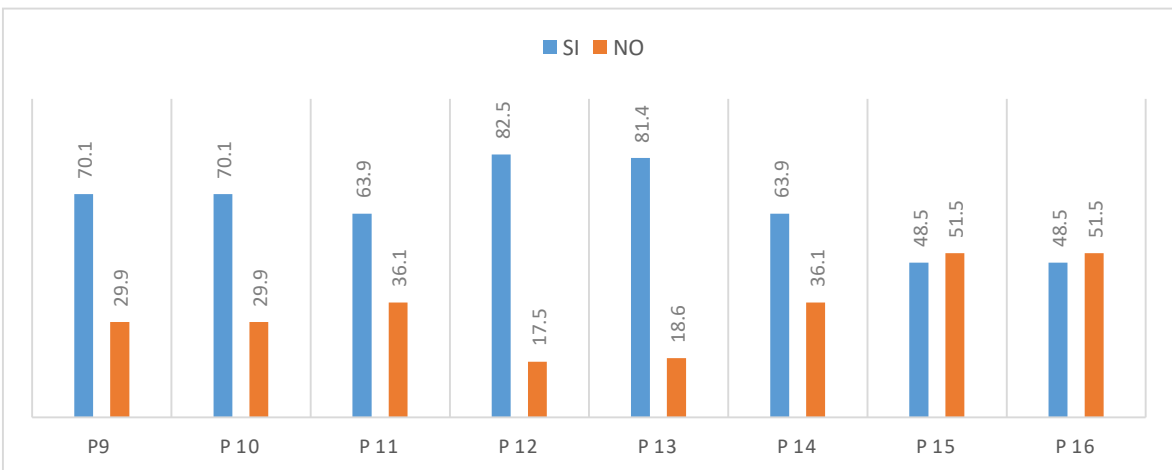


Figura 7 Dimensión Trámites

En la Figura 7 podemos identificar puntos críticos:

En la pregunta 15 y 16 indicaron en un 51.5% que desconocen la respuesta con respecto a las preguntas ¿Conoce usted los trámites para el reembolso por SOAT? Y ¿Conoce usted los trámites para las diferentes indemnizaciones?

En las demás preguntas presentan un alto índice de conocimiento, pero no el total, lo que demuestra que siempre tienen al menos alguna duda

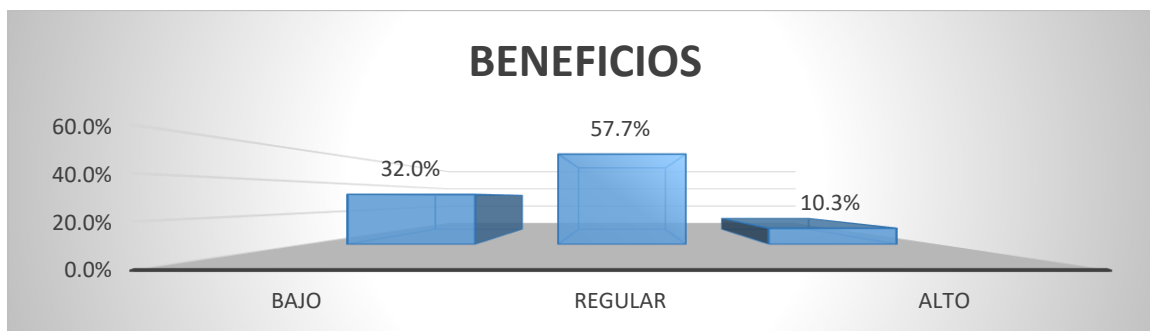


Figura 8 Beneficios

En la Figura 8, se determina que existe un Nivel medio con un 57.7% en la dimensión Beneficios del Nivel de conocimiento de los Procedimientos administrativos del SOAT en usuarios del hospital de Vitarte.

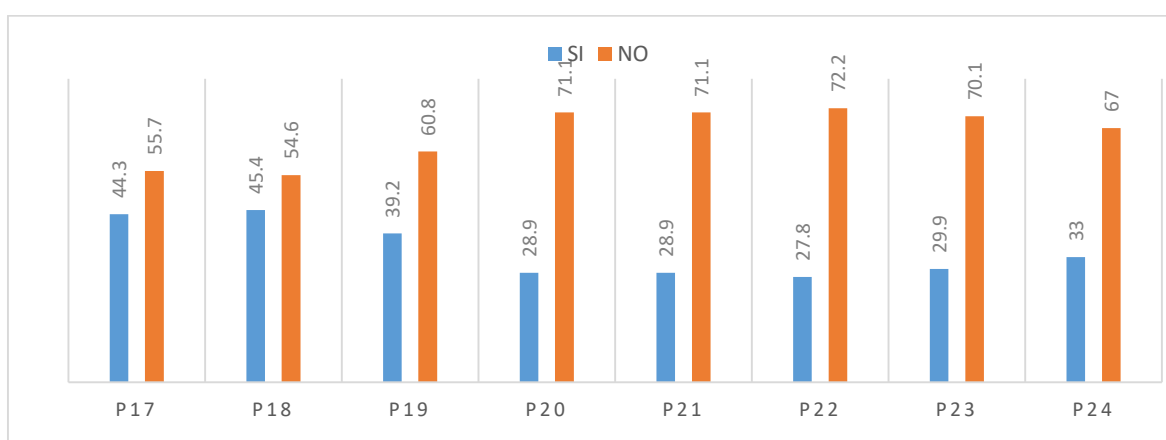


Figura 9 Dimensión Beneficios

En la Figura 9 podemos identificar puntos críticos:

Se muestra en la figura 9, altos índices de incertidumbre y desconocimiento de los beneficios con los que cuenta el usuario afectado por un accidente de tránsito, así también el familiar que acompaña, por lo que en los valores generales arriba mencionados, se señala en las figuras arriba señalada.

IV. Discusión

De Setien (2015) en su investigación titulada "Estudio sobre la Implementación del seguro Obligatorio de Responsabilidad civil Extracontractual Por Accidentes de tránsito en Colombia: Aspectos Jurídicos relevantes en el Derecho Comparado"

Concluyendo la investigación del referido autor que, las mayores demandas sociales por parte de los ciudadanos comunes se encuentran en el seguro obligatorio de responsabilidad civil, puesto que las compañías de seguros quieren imponer racionalidad económica, ya que la legislación como intervención política no augura una mejora, pues no comprenden que la lentitud de los cambios en el ámbito del derecho, además de la dicotomía entre el desarrollo económico y las demandas de justicia social conllevan a reformas bruscas y experiencias negativas.

En nuestra investigación se concluye que el nivel de conocimiento de los usuarios de accidentes de tránsito de los Procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios - hospital de Vitarte es: 38%, que se convierte también en una demanda social pues tuvieron experiencias negativas

También Denning, (1982), indicaba que las mayores demandas sociales por parte de los ciudadanos comunes se encuentran en el seguro obligatorio de responsabilidad civil, puesto que las compañías de seguros quieren imponer racionalidad económica; por lo que en la tesis hemos concluido que dichas demandas en realidad son por la poca información que se brinda al usuario generando un regular Nivel de conocimiento de los Procedimientos administrativos SOAT en usuarios del hospital de Vitarte en un 38%.

Camatón y Defas (2014) en su tesis Cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito en los Accidentes De Tránsito en la Provincia de Santa Elena 2010-2011 Zanjando que, basados en la información de la recolección de los datos de las personas afectadas, que se necesita concientizar a los integrantes de la aseguradora por ello se diseñó un conjunto de talleres de capacitación sobre como brindar un mejor servicio al ciudadano que ha sido víctima de un siniestro de tránsito, estos talleres están orientados a los representantes o directivos de estas aseguradoras.

En la tesis se concluye que se debe realizar un conjunto de talleres de capacitación sobre como brindar un mejor servicio al ciudadano con la finalidad de perfeccionar el Nivel de conocimiento de los Procedimientos administrativos del SOAT en usuarios del hospital de Vitarte

Chetham, (1995) basados en la información de la recolección de los datos de las personas afectadas, indica que se necesita concientizar a los integrantes de la aseguradora por ello se diseñó un conjunto de talleres de capacitación sobre como brindar un mejor servicio al ciudadano. Igualmente concluimos que se debe realizar un conjunto de talleres de capacitación sobre como brindar un mejor servicio al ciudadano con el fin de mejorar el Nivel de conocimiento de los Procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios del hospital de Vitarte

Taborga (2016), en su investigación Análisis de Sostenibilidad del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito se centra en el problema del comportamiento de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito y la sostenibilidad económica

Concluyendo que el SOAT al tornarse necesario, adquiere una importancia solidaria, ya que un ciudadano de bajos recursos que ha sufrido un accidente de tránsito no tiene los recursos para enfrentar este problema, por lo que el estado debe regular a las aseguradoras de forma objetiva, ya que el aporte al país es de índole social, la de generar fuentes de empleo y apoyar al ciudadano que fue parte damnificada de un accidente de tránsito. Feldthusen, (1994), luego del lanzamiento del seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, señala que la autoridad de supervisión del sistema financiero y el organismo operativo de tránsito verificaron el creciente movimiento para cubrir el mercado de autotransporte y la necesidad de recursos, humanos, logísticos y sobretodo económicos en todo el país. O'Connell, (1975), propone que un ciudadano de bajos recursos que ha sufrido un accidente de tránsito no tiene los recursos para enfrentar este problema, por lo que el estado debe regular a las aseguradoras de forma objetiva; en nuestra conclusión determinaron un regular Nivel de conocimiento de los Procedimientos administrativos SOAT en usuarios del hospital de Vitarte en un 38%.

Valdivieso (2016) en su investigación Sujetos Protegidos por el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito Según la Jurisprudencia de INDECOPI. Análisis Crítico a la luz de la Técnica del Seguro; concluyendo que, si en un accidente de tránsito uno de los vehículos siniestrados no contara o tuviese vencido el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, las indemnizaciones serán asumidas por la única aseguradora existente. Fedtke, (2003). Indica que el seguro permite coberturar, sin pronunciamiento de autoridad alguna, la atención oportuna en un centro hospitalario o de salud a todos los individuos que sufrieran contusiones, o lesiones de muerte de orden vial, ya sea

ocupantes o no ocupantes que son afectadas por un accidente de tránsito; dicho seguro también permite el pago de las indemnizaciones. Y Liu (2004) nos refiere que como consecuencia de un accidente de tránsito se activa el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito que cobertura a ocupantes del vehículo siniestrado y no ocupantes, pero que son parte del accidente de tránsito, dicha cobertura establece contusiones y lesiones de muerte o riesgo de muerte que sufran las personas.

En la tesis presentada se concluyó que el nivel de conocimiento de los usuarios de accidentes de tránsito de los Procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios del hospital de Vitarte es de 38%, pues desconoce hasta los procedimientos que INDECOPI ha desarrollado.

V. Conclusiones

- Primera: Se concluye según la figura 2 se determinó un regular Nivel de conocimiento de los Procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios del hospital de Vitarte en un 38% En la figura 3 nos demuestra los puntos críticos, un bajo nivel de conocimientos de los Procedimientos administrativos del SOAT en un 33% según la dimensión Requisitos, igualmente un bajo nivel de conocimientos de los Procedimientos administrativos del SOAT en un 32% en la dimensión servicios y teniendo la dimensión tramites un bajo nivel de conocimientos de los Procedimientos administrativos del SOAT en un 28%
- Segunda: Se concluye que en la Figura 4, se determina que existe un Nivel medio con un 54.6% en la dimensión Requisitos del Nivel de conocimiento de los Procedimientos administrativos del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito en usuarios del hospital de Vitarte.
- Tercera: Se concluye que en la Figura 6, se determina que existe un Nivel medio con un 46.4% en la dimensión trámites del Nivel de conocimiento de los Procedimientos administrativos del SOAT en usuarios del hospital de Vitarte.
- Cuarta: Se concluye que En la Figura 8, se determina que existe un Nivel medio con un 57.7% en la dimensión Beneficios del Nivel de conocimiento de los Procedimientos administrativos del SOAT en usuarios del hospital de Vitarte.
- Quinta: Se concluye que se debe realizar un conjunto de talleres de capacitación sobre como brindar un mejor servicio al ciudadano con el fin de mejorar el Nivel de conocimiento de los Procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios del hospital de Vitarte.

VI. Recomendaciones

Se recomienda a las autoridades del MINSA, a la Alta Dirección del Hospital, al profesional de la salud y los usuarios

Primera: Se recomienda una mayor información con respecto a los requisitos de los Procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios del hospital de Vitarte

Segunda: Se recomienda fomentar el conocimiento de los trámites de los Procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios del hospital de Vitarte.

Tercera: Se recomienda socializar los beneficios de los Procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios del hospital de Vitarte en un 57.7% según la dimensión Beneficios

Cuarta: Se recomienda al personal realizar un conjunto de talleres de capacitación sobre como brindar un mejor servicio al ciudadano con el fin de mejorar el Nivel de conocimiento de los Procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios del hospital de Vitarte.

Quinta: Desarrollar una app que permita al usuario reconocer en tiempo real los diferentes planes de cobertura del SOAT

Referencias

- Ayala, V. (2017). *¿Todo va a estar bien?: análisis de la cobertura del SOAT en los pronunciamientos del Indecopi*. PUCP. Lima. Perú
- Camatón, H. Defas M. (2014). *Cobertura del SOAT en los accidentes de tránsito en la provincia de Santa Elena*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador
- Capital Info. (2006). “Tirón de orejas de la Dirección de Seguros a las compañías que emplean malas prácticas”. Consultado el 06 de junio, 2006 en <http://www.capitalmadrid.info/2725.html>
- Carr, J. (1989). “Giving Motorist a Choice between Fault and Non-Fault Insurance: An Economic Critique”. *San Diego Law Review* 26, 1087.
- Castelo Marín, M. L. (2006). *El seguro de automóviles en Latinoamérica*. Madrid: Fundación MAPFRE.
- Chetham, J. (1995). *The European Motor Insurance Market*. Londres: Financial Times Insurance and Professional Publishing.
- Chilón, M. (2018). *El Formato De Registro De Accidentes De Tránsito Efectiviza El Pago De La Indemnización En Lima Norte*. Perú.
- Comparative Law* 39.
- Cummins, J. , y Weiss, M. (1992). “Regulation and the Automobile Insurance Crisis” [versión electrónica]. *Regulation*. *The Cato Review of Business & Government*, 15. Consultado el 6 de mayo de 2006 en <http://www.cato.org/pubs/regulation/reg15n2c.html> .
- Cummins, J., Philips, R., y Weiss, M. (2001). “The Incentive Effects of No-Fault Automobile Insurance”. *The Journal of Law and Economics* 44, 427.
- Datamonitor (1993). *National Insurance Association Report*.
- Denning, A. (1982). *What Next in Law*. Londres: Butterworth.
- DS 016-2009-MTC Diario oficial el Peruano 2009
- DS 024-2002-MTC Diario oficial el Peruano 2009
- DS 055-2010-MTC Diario oficial el Peruano 2009
- Fedtke, J. (2003). “Strict Liability for Car Drivers in Accidents Involving ‘Bicycle Guerrillas’? Some Comments on the Proposed Fifth Motor Directive of the European Commission”. *The American Journal of Comparative Law* 51, 941.
- Feldthusen, B. (1994). *Economic Negligence*. Toronto: Carswell.

- Fernández, J. (2002). “Después de la sentencia 181/2000 del Pleno del Tribunal Constitucional”. Ponencia presentada en el Congreso Constituyente de la Asociación Española de Abogados Especializados en Responsabilidad Civil y Seguro
- Fingleton, J. (2004). Competition and the Insurance Sector. Discurso pronunciado ante la Insurance Institute of Ireland Annual Conference, septiembre. Consultado el 20 de mayo de 2006 en http://www.tca.ie/speeches/jf_wicklow_sept04.pdf.
- Francione, G. (2002). “Alan Watson’s Controversial Contribution to Legal Scholarship”. *The Georgia Journal of International and Comparative Law* 31, 59
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.)*. Boston: Allyn & Bacon
- González, S., y Yerga, A. (2004). “Los baremos como paradigma de valoración de daños personales. Comentario a la STS, 1ª, 20.6.2003”. InDret, Working Paper nº 191 <http://www.cato.org/pubs/regulation/reg15n2c.html>
- ICEA (2006). Informe económico del sector asegurador. Estadística a diciembre de 2005.
- Jansen, N. (2003). “Estructura de un derecho europeo de daños”. InDret, Working Paper nº 128, 6.
- Kennedy, D. (1998) *A Critique of Adjudication*. Cambridge: Harvard.
- Kötz, H, y Wagner, G. (2001). *Deliktsrecht*. Neuwied: Luchterhand.
- Lasher, E. (1999). *The Politics of Automobile Insurance Reform: Ideas, Institutions and Public Policy in North America*. Washington: Georgetown University Press.
- Légrand, P. (1997). “The Impossibility of ‘Legal Transplants’”. *The Maastricht Journal of International Law* 4, 111-124
- Ley 27181 Diario oficial el Peruano 2015
- LEY 28515 Diario oficial el Peruano 2018
- Liu, J. (2004). “Two Roads Diverged in a Yellow Wood: The European Community Stays on the Path to Strict Liability”. *Fordham International Law Journal* 27, 1940.
- López, D. (2004). *Teoría impura del derecho*. Bogotá: Legis.

- Meyer, U. (2000). "Third Party Motor Insurance in Europe Comparative Study of the Economic-Statistical Situation", Proyecto del Bund der Versicherten, cofinanciado por la Comisión Europea.
- Ministerio de Trabajo (2007) el Plan Nacional de Seguridad Vial 2007- 2011
- Monterroso, E. (2001). "La colisión recíproca de vehículos: el criterio de imputación de la responsabilidad". Ponencia presentada en el II Congreso Nacional de Responsabilidad Civil y Seguro, Córdoba. Consultado el 6 de mayo de 2006 en <http://civil.udg.es/cordoba/com/Monterroso.htm>.
- Morales de Setién, C. (2015). Estudio sobre la implementación del seguro obligatorio de responsabilidad civil extracontractual por accidentes de tránsito en Colombia: aspectos jurídicos relevantes en el derecho comparado. Revista de Derecho Privado. Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360033199001>> ISSN Ministerio de Salud - Minsa (2007). Plan Nacional Concertado de Salud - bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/000_PNCS.pdf
- Morales, D. (2010). Propuesta de mejoramiento al modelo de gestión del SOAT (Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito), del Ecuador. Quito, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Moreno, L. (2001). "Un baremo europeo de valoración del daño corporal". Ponencia presentada en el II Congreso Nacional de Responsabilidad Civil y Seguro, Córdoba. Consultado el 6 de mayo de 2006 en <http://civil.udg.es/cordoba/com/Moreno2.htm>.
- O'Connell, J, y Tenser, C. (1987). "North America's Most Ambitious Non-Fault Law: Quebec's Autoinsurance System". San Diego Law Review 24.
- O'Connell, J. (1975). "Elective Non-fault Insurance for Many Kinds of Accidents: A Proposal and an 'Economic Analysis'". Tennessee Law Review 42, 145.
- OFEASA (2005). "La evolución de la legislación europea en el seguro de responsabilidad civil de vehículos a motor". Consultado el 5 de junio, de 2019 <http://www.ofesauto.es/Boletines/Articulos/ Art%202006-04%2001.htm>
- Organización Mundial de la Salud. (2017). Un reporte sobre control de velocidad.
- Pages Lloveras, R. (2003). "El seguro obligatorio de accidentes de tránsito". La voz del Foro.

- Pasukanis, E. (1976). *Teoría general del derecho y marxismo*. Barcelona: Editorial Labor.
- Pereira, M. (2013). *El seguro obligatorio para vehículos terrestres a combustión del Paraguay estudio del proyecto de ley “seguro obligatorio de accidentes de tránsito” (SOAT)*. Paraguay.
- Pire, A. (2003). “The CEA and the European Directives relating to Motor Insurance”. Discurso para el 50 aniversario de Ofesauto.
- Sacco, R. (1991). “Legal Formants: A Dynamic Approach to Comparative Law”. *American Journal of*
- Sánchez, F. (2015) *Ley de Contrato de Seguro. Comentarios a la Ley 50/1980, de 8 de octubre, y a sus modificaciones*. 4.a ed. Navarra: Aranzadi
- Scalera, D, y Zazzaro, A. (2004). “From Regulation to Free Market: The Experience of the European Motor Insurance Market”. Working Paper n. 205, Università Politecnica delle Marche (I), Dipartimento di Economia.
- Schwartz, G. (2000). “Auto Non-Fault and First Party Insurance: Advantages and Problems”. *Southern California* 73, 611.
- Segovia, A. (2015). *Análisis del rendimiento Económico-Social del SOAT desde su creación hasta la actualidad*. Universidad Estatal Península de Santa Elena Ecuador
- Sousa, B. S, y Rodríguez-Garavito, C. (2005). *Law and Globalization from Below: Toward a Contrahegemonic Legality*. Nueva York: Cambridge University Press.
- Spyro, P, y Mirvish, D. (1989). “Whose No-fault Is It Anyway? - No-fault Car Insurance”. *Washington Monthly*.
- Sugarman, S. D. (1998). “Quebec’s Comprehensive Auto No-Fault Scheme and the Failure of Any of the United States to Follow”. *Les Cahiers De Droit* 39, 303.
- Unespa critica el exceso de normas en el seguro obligatorio. (2006). *La Gaceta de los Negocios*.
- Taborga K. (2016) *Análisis de Sostenibilidad del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito*. Universidad Mayor de San Andres. Bolivia.
- Valdivieso, R. (2016). *Sujetos protegidos por el SOAT según la jurisprudencia de INDECOPI. análisis crítico a la luz de la técnica del seguro*. Universidad de Piura. Perú.

- Visscher, L, y Kerkmeester, H. (2002). "The Proposal of the European Commission for a Fifth Motor Insurance Directive: A Comment". Ponencia presentada en la 19th Annual Conference of the European Association of Law & Economics, National & Kapodistrian University of Athens.
- Watson, A. (2000). "Legal Transplants and European Private Law". Electronic Journal of Comparative Law <http://www.ejcl.org/ejcl/44/44-2.html>, 4(4).
- Wieduwilt, K. (2002). Minimum Covers in European Liability Insurance. Zurich: Swiss Reinsurance Company

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios - Hospital Vitarte 2019							
Autor:							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema general: ¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre los requisitos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte?</p> <p>¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre los trámites del seguro obligatorio de accidentes de tránsito de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte?</p> <p>¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre los beneficios hospitalarios del seguro obligatorio de accidentes de tránsito de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte?</p>	<p>Objetivo General Identificar el nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar cuál es el nivel de conocimiento seguro obligatorio de accidentes de tránsito sobre los requisitos del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte</p> <p>Identificar cuál es el nivel de conocimiento sobre los trámites del seguro obligatorio de accidentes de tránsito de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte</p> <p>Identificar cuál es el nivel de conocimiento sobre los beneficios hospitalarios del seguro obligatorio de accidentes de tránsito de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte.</p>	<p>Hipótesis General El nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito mejora la atención de los pacientes en el hospital Vitarte</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>El nivel de conocimiento sobre los requisitos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito mejora la atención de los pacientes en el hospital Vitarte</p> <p>El nivel de conocimiento sobre los trámites del seguro obligatorio de accidentes de tránsito mejora la atención de los pacientes en el hospital Vitarte</p> <p>El nivel de conocimiento sobre los beneficios hospitalarios del seguro obligatorio de accidentes de tránsito mejora la atención de los pacientes en el hospital Vitarte</p>	Variable 1: NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores	Niveles o rangos
			1. requisitos	% conocimientos de requisitos	1,2,3,4,5,6,7,8	Si (1) No (0)	Alto Medio Bajo
			2. tramites	% conocimiento de trámites	9,10,11,12,13,14,15,16		
3. beneficios	% conocimiento de beneficios	17,18, 19, 20, 21, 22, 23, 24					

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito de los pacientes atendidos en el hospital vitarte

Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer el nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito, lo que serán aplicados a encuesta de manera anónimo y confidencial, y los resultados serán de mucho beneficio para mejorar la atención en el hospital de vitarte.

Instrucción a continuación, lea las preguntas y marque con una (X) según corresponda su experiencia.

Nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito

Escala de valores

SI	NO
1	0

	DIMENSIÓN 1: Requisitos	SI	NO
1	¿Conoce usted que el hospital socializa sobre los requisitos del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?		
2	¿Conoce usted que recibe información específica sobre el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?		
3	¿Conoce usted que tiene que presentar el SOAT vigente para la atención de emergencia?		
4	¿Conoce usted los requisitos para una atención por SOAT?		
5	¿Conoce usted que tiene que presentar carta de garantía por la compañía de seguros para la atención por consultorio?		
6	¿Conoce usted que tiene que presentar la copia certificada de la denuncia policial?		
7	¿Conoce usted que tiene que estar correctamente redactado sus datos personales en la denuncia policial?		

8	¿Conoce usted que si tiene un accidente de tránsito y no entrega el SOAT no será atendido como paciente SOAT?		
DIMENSIÓN 2 : TRÁMITES		1	2
9	¿Conoce usted en que consiste la política Publica del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?		
10	¿Conoce usted que ha sido informado de los casos en qué se debe transferir a pacientes del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito		
11	¿Conoce usted qué casos no cubre el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?		
12	¿Conoce usted que tiene que presentar una carta de garantía para la atención de consultorio?		
13	¿Conoce usted que tiene que tramitar la denuncia policial por el accidente de tránsito?		
14	¿Conoce usted procedimiento de atención a pacientes que ya no tienen cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?		
15	¿Conoce usted los trámites para el reembolso por SOAT?		
16	¿Conoce usted los trámites para las diferentes indemnizaciones?		
DIMENSIÓN 3: BENEFICIOS		1	2
17	¿Conoce usted que Beneficios proporciona el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?		
18	¿Conoce usted que personas son beneficiarios/as del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?		
19	¿Conoce usted los montos de cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?		
20	¿Conoce usted sobre la indemnización por incapacidad del SOAT?		
21	¿Conoce usted los beneficios sobre indemnización por sepelio del SOAT?		
22	¿Conoce usted los beneficios del fondo de compensación del (FONCOSOAT)?		
23	¿Conoce usted como interviene el SIS en casos de accidentes de tránsito?		
24	¿Conoce usted existe el reembolso por gastos médicos?		

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito

Conjunto de información expresada por los pacientes o los familiares de los pacientes que han tenido un accidente de tránsito a través de un cuestionario y cuyo valor final es alto, medio y bajo.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: requisitos

Los requisitos que se tiene que presentar durante y después de un accidente de tránsito debe ser La Carta de garantía de la compañía de seguros o AFOCAT dirigida al establecimiento de salud deberá especificar el tipo de atención, considerando que el nombre del paciente debe estar igual al que figura en su DNI (presenta firmada y en original)

La Copia certificada de la denuncia policial (nombre del paciente igual al que figura en su DNI), La Copia de la póliza SOAT o certificado contra accidentes.

Dimensión 2: Tramite

Los trámites a seguir para la atención de los pacientes involucrados en el accidente de tránsito es requerir a las IAFAS la emisión de la carta de garantía para la atención de los pacientes por accidentes de tránsito las veces que sea necesario. Solicitar al beneficiario o su representante, o al contratante de la Póliza SOAT o del CAT, un ejemplar del Formato de Registro de Accidentes de Tránsito en el que conste la información sobre el accidente de tránsito, otorgado por la dependencia de la Policía Nacional del Perú, de la jurisdicción en la que ocurrió el accidente.

Dimensión 3: Beneficios

El FONCOSOAT tiene como finalidad de que a las víctimas de accidentes de tránsito ocasionados por vehículos que no hayan sido identificados y se hayan dado a la fuga, El SOAT cubre gastos médicos (quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios),

incapacidad permanente y muerte, todo en diferentes montos. Los montos que debe cubrir el seguro obligatorio, de acuerdo a la Ley 18490, son los siguientes: Muerte: s/. 15,400 (4 UIT), Invalidez permanente: Hasta s/. 15,400 (4 UIT), Incapacidad temporal: Hasta s/3.850 (1 UIT), Gastos médicos: Hasta s/. 19.250 (5 UIT), Gastos de sepelio: Hasta s/3.850 (1 UIT)

Anexo 4: Matriz de Operacionalización de la variable

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala/ valores	Niveles/ rango
Requisitos (1-8)	1. ¿Conoce usted que el hospital socializa sobre los requisitos del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8		
Tramite (9-16)	9. ¿Conoce usted en que consiste la política Publica del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	1 = Si 0 = No	Alto Regular bajo
Beneficios (17-24)	17. ¿Conoce usted que Beneficios proporciona el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24		

Anexo 5: Certificado de Validez de contenido del instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Requisitos								
1	¿Conoce usted que el hospital socializa sobre los requisitos del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		
2	¿Conoce usted que recibe información específica sobre el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		
3	¿Conoce usted que tiene que presentar el SOAT vigente para la atención de emergencia?	X		X		X		
4	¿Conoce usted los requisitos para una atención por SOAT?	X		X		X		
5	¿Conoce usted que tiene que presentar carta de garantía por la compañía de seguros para la atención por consultorio?	X		X		X		
6	¿Conoce usted que tiene que presentar la copia certificada de la denuncia policial?	X		X		X		
7	¿Conoce usted que tiene que estar correctamente redactado sus datos personales en la denuncia policial ?	X		X		X		
8	¿Conoce usted que si tiene un accidente de tránsito y no entrega el SOAT no será atendido como paciente SOAT?	X		X		X		
DIMENSION 2 : TRAMITES								
9	¿Conoce usted en que consiste la política Publica del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		

10	¿Conoce usted que ha sido informado de los casos en qué se debe transferir a pacientes del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito	X		X		X		
11	¿Conoce usted qué casos no cubre el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		
12	¿Conoce usted que tiene que presentar una carta de garantía para la atención de consultorio?	X		X		X		
13	¿Conoce usted que tiene que tramitar la denuncia policial por el accidente de tránsito?	X		X		X		
14	¿Conoce usted procedimiento de atención a pacientes que ya no tienen cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		
15	¿Conoce usted los trámites para el reembolso por SOAT?	X		X		X		
16	¿Conoce usted los trámites para las diferentes indemnizaciones?	X		X		X		
DIMENSION 3: BENEFICIOS								
17	¿Conoce usted que Beneficios proporciona el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		
18	¿Conoce usted que personas son beneficiarios/as del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		
19	¿Conoce usted los montos de cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		
20	¿Conoce usted sobre la indemnización por incapacidad del SOAT?	X		X		X		
21	¿Conoce usted los beneficios sobre indemnización por sepelio del SOAT?	X		X		X		
22	¿Conoce usted los beneficios del fondo de compensación del (FONCOSOAT)?	X		X		X		
23	¿Conoce usted como interviene el SIS en casos de accidentes de tránsito?	X		X		X		
24	¿Conoce usted existe el reembolso por gastos médicos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Eliana Soledad Castañeda Vaz DNI: 00109562

Especialidad del validador: Psicología en investigación UCV

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de Julio del 2019


Firma del Experto Informante.
DNI... 78109562.....



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Requisitos								
1	¿Conoce usted que el hospital socializa sobre los requisitos del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		
2	¿Conoce usted que recibe información específica sobre el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		
3	¿Conoce usted que tiene que presentar el SOAT vigente para la atención de emergencia?	X		X		X		
4	¿Conoce usted los requisitos para una atención por SOAT?	X		X		X		
5	¿Conoce usted que tiene que presentar carta de garantía por la compañía de seguros para la atención por consultorio?	X		X		X		
6	¿Conoce usted que tiene que presentar la copia certificada de la denuncia policial?	X		X		X		
7	¿Conoce usted que tiene que estar correctamente redactado sus datos personales en la denuncia policial ?	X		X		X		
8	¿Conoce usted que si tiene un accidente de tránsito y no entrega el SOAT no será atendido como paciente SOAT?	X		X		X		
DIMENSION 2 : TRAMITES								
9	¿Conoce usted en que consiste la política Publica del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		

10	¿Conoce usted que ha sido informado de los casos en que se debe transferir a pacientes del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito	X		X		X		
11	¿Conoce usted qué casos no cubre el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		
12	¿Conoce usted que tiene que presentar una carta de garantía para la atención de consultorio?	X		X		X		
13	¿Conoce usted que tiene que tramitar la denuncia policial por el accidente de tránsito?	X		X		X		
14	¿Conoce usted procedimiento de atención a pacientes que ya no tienen cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		
15	¿Conoce usted los trámites para el reembolso por SOAT?	X		X		X		
16	¿Conoce usted los trámites para las diferentes indemnizaciones?	X		X		X		
DIMENSION 3: BENEFICIOS								
17	¿Conoce usted que Beneficios proporciona el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		
18	¿Conoce usted que personas son beneficiarios/as del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		
19	¿Conoce usted los montos de cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		
20	¿Conoce usted sobre la indemnización por incapacidad del SOAT?	X		X		X		
21	¿Conoce usted los beneficios sobre indemnización por sepelio del SOAT?	X		X		X		
22	¿Conoce usted los beneficios del fondo de compensación del (FONCOSOAT)?	X		X		X		
23	¿Conoce usted como interviene el SIS en casos de accidentes de tránsito?	X		X		X		
24	¿Conoce usted existe el reembolso por gastos médicos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

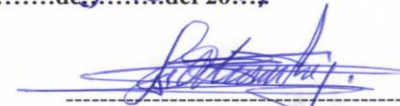
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. OCHOA TARRAJE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGIA DE INVESTIGACION

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de JULIO del 2019



Firma del Experto Informante.

DNI: 07015123



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Requisitos								
1	¿Conoce usted que el hospital socializa sobre los requisitos del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		
2	¿Conoce usted que recibe información específica sobre el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		
3	¿Conoce usted que tiene que presentar el SOAT vigente para la atención de emergencia?	X		X		X		
4	¿Conoce usted los requisitos para una atención por SOAT?	X		X		X		
5	¿Conoce usted que tiene que presentar carta de garantía por la compañía de seguros para la atención por consultorio?	X		X		X		
6	¿Conoce usted que tiene que presentar la copia certificada de la denuncia policial?	X		X		X		
7	¿Conoce usted que tiene que estar correctamente redactado sus datos personales en la denuncia policial ?	X		X		X		
8	¿Conoce usted que si tiene un accidente de tránsito y no entrega el SOAT no será atendido como paciente SOAT?	X		X		X		
DIMENSION 2 : TRAMITES								
9	¿Conoce usted en que consiste la política Publica del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		

10	¿Conoce usted que ha sido informado de los casos en que se debe transferir a pacientes del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito	X		X		X		
11	¿Conoce usted qué casos no cubre el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		
12	¿Conoce usted que tiene que presentar una carta de garantía para la atención de consultorio?	X		X		X		
13	¿Conoce usted que tiene que tramitar la denuncia policial por el accidente de tránsito?	X		X		X		
14	¿Conoce usted procedimiento de atención a pacientes que ya no tienen cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		
15	¿Conoce usted los trámites para el reembolso por SOAT?	X		X		X		
16	¿Conoce usted los trámites para las diferentes indemnizaciones?	X		X		X		
DIMENSION 3: BENEFICIOS								
17	¿Conoce usted que Beneficios proporciona el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		
18	¿Conoce usted que personas son beneficiarios/as del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		
19	¿Conoce usted los montos de cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?	X		X		X		
20	¿Conoce usted sobre la indemnización por incapacidad del SOAT?	X		X		X		
21	¿Conoce usted los beneficios sobre indemnización por sepelio del SOAT?	X		X		X		
22	¿Conoce usted los beneficios del fondo de compensación del (FONCOSOAT)?	X		X		X		
23	¿Conoce usted como interviene el SIS en casos de accidentes de tránsito?	X		X		X		
24	¿Conoce usted existe el reembolso por gastos médicos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mgtr. GAMARRA CANORIO Jesús Aristides DNI: 10612281

Especialidad del validador: DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA


13 de 07 del 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

DNI: 10612281

Anexo 6: Matriz de datos (Excel y/o spss)

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24
e1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
e2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
e3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
e4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
e5	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
e6	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	
e7	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	
e8	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	
e9	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	
e10	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	
e11	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	
e12	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	
e13	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	
e14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	
e15	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	
e16	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	
e17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
e18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
e19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24
e46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
e47	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	
e48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
e49	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	
e50	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	
e51	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	
e52	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	
e53	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	
e54	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	
e55	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	
e56	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	
e57	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	
e58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	
e59	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	
e60	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	
e61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
e62	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
e63	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
e64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Ayala Chacchi Yessica Belly en pleno uso de mis facultades mentales:

Declaro estar de acuerdo con mi participación en la investigación “Nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios - Hospital Vitarte 2019.” Realizada por la Br. Yessica Belly Ayala Chacchi. Estudiante de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo.

En el cual los datos que brinden en la encuesta serán anónimos y toda la información será usada solo para la investigación.

.....

Firma de la paciente

.....

Firma del investigado

Nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios -Hospital Vitarte 2019.

Autor: Yessica Belly Ayala Chacchi

Filiación institucional

Correo (bellyplus15@hotmail.com)

Resumen (tamaño 12, negritas)

Para esta de investigación se evaluó el nivel de conocimiento de los procedimientos administrativos del seguro obligatorio contra accidente de tránsito de los usuarios en el hospital Vitarte – Lima 2019. Siendo necesario para el proyecto plantear los objetivos, considerando como Objetivo General; Identificar el nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte Se concluye que el estudio determinó un regular Nivel de conocimiento de los Procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios del hospital de Vitarte en un 38%, según la dimensión Requisitos 54.6%, según la dimensión Trámites 46.4%, según la dimensión Beneficios 57.7%. Se recomienda una mayor información con respecto a los requisitos de los Procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios del hospital de Vitarte

Palabras claves: nivel de conocimiento, Procedimientos administrativos, seguro, accidentes de tránsito

Abstract

For this investigation, the level of knowledge of the administrative procedures of the compulsory insurance against traffic accidents of the users in the Vitarte hospital - Lima 2019 was evaluated. It is necessary for the project to set the objectives, considering as a General Objective; Identify the level of knowledge about the administrative procedures of the SOAT of the patients treated at the Vitarte hospital It is concluded that the study determined a regular level of knowledge of the administrative procedures of compulsory traffic accident insurance in users of the Vitarte hospital in a 38 %, according to the Requirements 54.6% dimension, according to the Procedures 46.4% dimension, according to the Benefits 57.7% dimension. More information is recommended regarding the requirements of the Administrative Procedures of compulsory traffic accident insurance in users of the Vitarte hospital

Keywords: level of knowledge, administrative procedures, insurance, traffic accidents

Introducción

Desde hace diez años el mundo ha observado esta problemática y presentando investigaciones, soluciones, encaminadas a disminuir las lesiones o traumatismos producto de los accidentes de tránsito, en esta línea, el organismo encargado de supervisar la gestión de las políticas públicas para las Naciones Unidas, denominada Organización Mundial de Salud -OMS, asociado con organizaciones públicas y privadas, presentan estudios donde pretende explicar las múltiples medidas que se deben aplicar para prevenir los accidentes de tránsito, así como iniciativas de buenas prácticas, evitar exceso de velocidad, uso de casco y cinturón de seguridad para combatir el riesgo importante de muertes y traumatismos como consecuencia de los accidentes de tránsito. De acuerdo a la situación descrita sobre la problemática ocasionada por los accidentes de tránsito y como respuesta; en el Perú se realizó un instrumento de gestión enfocado a mejorar el estado de salud de la población, incidiendo en la población vulnerable o menos favorecida, cabe señalar que dentro de los objetivos sanitarios, el noveno específicamente señala la necesidad de prevención y educación que ayude en la disminución de la mortalidad por accidentes de tránsito. Es así como el ente rector de la gestión de políticas públicas en el orden de la salud en el país, Ministerio de Salud-MINSA, responde antes este problema. También hacemos referencia a nuestra constitución política aprobada en el año 1993, que establece que el fin supremo del estado es la persona humana a través del respeto a la dignidad inherente al ser y a su defensa, en su artículo 1.

Así también la ley que regula el transporte y tránsito terrestre en el Perú, Ley 27181, señala que, en el ámbito de transporte y tránsito, el estado a través del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, tiene la obligación de resguardar la seguridad y la salud de la comunidad peruana en su conjunto, así como la protección del medio ambiente.

A esto le agregamos a la entidad denominada Consejo Nacional de Seguridad Vial; creada por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones mediante Decreto Supremo DS 010-96-MTC, que tiene como finalidad la gestión de actividades relacionadas a la seguridad vial nacional, planificando estratégicamente a través políticas, normas legales; de tal manera que se puede mejorar la seguridad vial lo que permita disminuir los accidentes de tránsito; así lo indican su artículo 1 en sus literales a) y d) del arriba mencionado Decreto Supremo.

La coordinación de seguros del Hospital Vitarte en la actualidad, se observa que los pacientes del hospital Vitarte tienen problemas con los trámites administrativos sobre el seguro SOAT, ya que desconocen la información, y el inadecuado manejo de información. En la actualidad contamos con diferentes aseguradoras en todo el Perú lo cual cada aseguradora maneja su propio procedimiento administrativo para que el SOAT pueda coberturar la atención en usuarios atendidos por SOAT. En la atención al paciente SOAT por emergencia; se presentan dos tipos de procedimientos, que son seguros obligatorios y que fueron establecidos mediante ley 27181 de fecha 5 de octubre de 1999, por lo que todo vehículo automotor que circule por el territorio a nivel nacional obligatoriamente debe de contar con una póliza de seguro contra accidentes y que esta se encuentre vigente. Dicho seguro permite coberturar, sin pronunciamiento de autoridad alguna, la atención en un centro de salud a todas las personas que sufrieran lesiones, o muerte de orden vial, ya sea ocupantes o no ocupantes que son afectadas por un accidente de tránsito; dicho seguro también permite el pago de las indemnizaciones.

Los requisitos que deben de presentar los afectados de algún accidente de tránsito para la respectiva atención por consultorio externo son: la carta original, firmada, de garantía de la compañía aseguradora dirigida al director del establecimiento de salud especificando manifiestamente el tipo de atención, nombre completo del paciente como figura en su DNI, la denuncia policia en copia legalizada y por último la copia simple del certificado contra accidentes de tránsito o póliza SOAT. Es necesario señalar y recalcar que esta información detallada el usuario desconoce.

Debido a que no existen investigaciones o estudios similares aplicados en el hospital Vitarte se consideró fundamental realizar la investigación. Antecedentes Internacionales, Morales De Setien (2015) en su investigación titulada "Estudio sobre la Implementación del seguro Obligatorio de Responsabilidad civil Extracontractual Por Accidentes de tránsito en Colombia: Aspectos Jurídicos relevantes en el Derecho Comparado" siendo el problema principal la propuesta de la modificatoria del actual seguro obligatorio en Colombia, donde hace un análisis de los sistemas jurídicos de responsabilidad civil, con el objetivo de no separarlo del marco socioeconómico. Concluyendo que las mayores demandas sociales por parte de los ciudadanos comunes se encuentran en el seguro obligatorio de responsabilidad civil, puesto que las compañías de seguros quieren imponer racionalidad económica, ya que la legislación como intervención política no augura una mejora, pues no comprenden que la lentitud de los cambios en el ámbito del derecho, además de la dicotomía entre el desarrollo económico y las demandas de justicia social conllevan a reformas bruscas y experiencias negativas.

Camatón y Defas (2014) en su tesis Cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito en los Accidentes De Tránsito en la Provincia de Santa Elena 2010-2011 señala como problemática; que las personas afectadas por los accidentes de tránsito en el Ecuador no cuentan con un buen servicio de cobertura para que puedan ser atendidos en las casas de salud, tampoco se les brinda el servicio de acompañamiento al familiar por parte de las aseguradoras. Este problema recurrente se vuelve tema de investigación puesto que la ley amparada en la constitución ecuatoriana protege al accidentado. Teniendo como objetivo el investigar como cobertura del seguro obligatorio en los accidentes de Tránsito en la Provincia de Santa Elena; y determinar cómo las aseguradoras de este servicio cumplen en cubrir los gastos médicos y de hospitalización cuando un accidentado ingresa a una casa de salud.

Zanjando que basados en la información de la recolección de los datos de las personas afectadas, que se necesita concientizar a los integrantes de la aseguradora por ello se diseñó un conjunto de talleres de capacitación sobre como brindar un mejor servicio al ciudadano que ha sido víctima de un siniestro de tránsito, estos talleres están orientados a los representantes o directivos de estas aseguradoras. Taborga (2016), en su investigación Análisis de Sostenibilidad del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito se centra en el problema del comportamiento de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito y la sostenibilidad económica y como objetivo el de realizar un análisis sobre la sostenibilidad del seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito en el autotransporte pues inciden en la economía del país de Bolivia. Luego del lanzamiento del seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, la autoridad de supervisión del sistema financiero y el organismo operativo de tránsito verificaron el creciente movimiento para cubrir el mercado de autotransporte y la necesidad de recursos, humanos, logísticos y sobretudo económicos en todo el país.

Concluyendo que el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito al tornarse necesario, adquiere una importancia solidaria, ya que un ciudadano de bajos recursos que ha sufrido un accidente de tránsito no tiene los recursos para enfrentar este problema, por lo que el estado debe regular a las aseguradoras de forma objetiva, ya que el aporte al país es de índole social la generar fuentes de empleo y apoyar al ciudadano que fue parte damnificada de un accidente de tránsito. Como Antecedentes Nacionales, Valdivieso (2016) en su investigación Sujetos Protegidos por el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito Según la Jurisprudencia de INDECOPI. Análisis Crítico a la luz de la Técnica del Seguro; señala que la investigación parte de la problemática de saber realmente a quien cubre el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, si en un accidente de tránsito uno de los vehículos siniestrados no contara o tuviese vencido el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito. Pero no solo el tema legal y/o contractual debe de investigarse sino también el económico, pues el riesgo de solvencia de las aseguradoras y por ende a los asegurados.

Como consecuencia de un accidente de tránsito se activa el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito que cobertura a ocupantes del vehículo siniestrado y no ocupantes, pero que son parte del accidente de tránsito, dicha cobertura establece lesiones y los riesgos de muerte que sufran las personas. Ante esta disposición que señala el reglamento del seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito en su artículo 28, deja abierta a muchas interrogantes, dada la naturaleza del seguro, pues no diferencia claramente si es un seguro de personas o de daños y permite un abanico de posibilidades para cada aseguradora, esto permitirá nuevas modalidades de procedimiento, cuando un usuario quiere hacer uso de la cobertura del seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, lo que es parte de nuestra investigación. Por ello recurrimos a buscar diferencias como lo señala Sánchez (2015) indicando que existe esta diferencia marcada entre los seguros de personas y los seguros contra daños, pues esto último tiende al resarcimiento de un daño, desde cual tipo de seguro que exista, pero de acuerdo no solamente al alcance de la posibilidad de un daño, sino a la forma de cómo se lleva a cabo el resarcimiento. La aseguradora que brinda los servicios de seguros contra daños y que pretende indemnizar monetariamente determina el valor del daño, de manera tal que cuando se produce el siniestro, ya tiene fijada la indemnización según el daño, por lo que siempre va a encontrarse puntos disímiles entre lo que la víctima solicite y el cálculo de indemnización que pretende presentar la aseguradora, todo dependerá de la efectiva valoración del daño que se hizo anteriormente.

A diferencia del asegurado y su modalidad de seguros de personas, el siniestrado no necesitará una prueba del daño, pues el evento dañoso como tal lesiona cierto interés del asegurado. En ese sentido se puede inferir que la aseguradora presenta la indemnización al cubrir el valor concreto del daño, lo que valida su existencia; mientras que en el caso de seguro de personas por lo general se espera hasta la conclusión del contrato del seguro significando una valoración abstracta del daño, presumiendo la acción de un hecho previsto en el contrato; así encontramos la diferencia entre los seguros de personas y los de daños. Teniendo en claro la diferencia, se deduce que el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito se encuentra en la tipología de seguro de daños, ya que se indemniza o resarce según la aplicación de sus normas, quedando la cobertura de acuerdo a su alcance legal; desarrollaremos líneas más abajo este tema.

Tiene el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito características inherentes a su normativa, ley 27181, además de la ley general de transporte; a continuación, se presenta unas características que marcan específicamente la naturaleza de su aplicación. En

principio, según lo indica el DS 024-2002-MTC es exigible al conductor, prestador del servicio de transporte, o al propietario del vehículo; por ser un seguro obligatorio, tal como lo señala el nombre, por lo que debe de llevarlo consigo. De no contar con el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, el prestador de servicio público de transporte será pasible de sanciones, tal como lo señala el DS 055-2010-MTC, de no contar con el documento físico o documentación obligatoria también será pasible de sanciones lo señala DS 016-2009-MTC; por lo que se encontraría inhabilitado para circular dentro del territorio nacional.

El estado frente al deseo de proteger a sus ciudadanos fundamenta la obligatoriedad del uso del seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, pues se relaciona con la solvencia del responsable del accidente de tránsito, debido a que, si se establece un riguroso régimen de responsabilidad civil por parte del responsable del accidente, no serviría de nada si este es insolvente. Con ello el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito tiene un contenido social, ya que la víctima del siniestro no quede desamparada como consecuencia de la insolvencia del responsable del accidente, haciendo responsable a la aseguradora, para coberturar e indemnizar debidamente el daño causado.

Nos señala Sánchez (2015) el establecimiento de una obligación, debe de fundamentarse en la seguridad de la responsabilidad civil del causante de determinados hechos dañosos, deudor, sea solvente o insolvente, pues prima la protección del perjudicado; por ello es necesario la búsqueda consiguiente de la ampliación de responsabilidad una deuda a través de una organización que sea la que asegure la cobertura de protección. Pero el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito no es precisamente una obligación como vínculo jurídico entre dos o más personas, sino como un deber legal amparado y que se impone a una persona determinando el comportamiento. La obligación está dada por el deber de contratar un seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, lo que permita asegurar la responsabilidad civil que origina su propia actividad, ya que este ordenamiento positivo tutela posibles perjuicios de los usuarios. Finalmente se puede inferir que; siendo de interés público la tutela de la persona humana, es necesario responder eficazmente ante las obligaciones de cobertura e indemnización a posibles perjudicados de accidentes de tránsito, por lo que el contrato de responsabilidad civil, en nuestro caso, seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, aseguran las condiciones económicas de cobertura al perjudicado o los perjudicados.

La solvencia de la aseguradora es otro de los problemas, pues la compensación debe ser conforme a lo que indica el plan de cobertura y del derecho del asegurado. Por lo que, de acuerdo a la comprensión del usuario de los planes, puede tener el conocimiento de la real cobertura, y tomar decisiones que permitan la satisfacción real. En las siguientes líneas determinaremos si el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito es un seguro de responsabilidad civil o es un seguro con distinto fin. Para entender qué tipo de seguro es el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, debemos de conocer que significa un seguro de responsabilidad civil y hacer la comparación con la normativa legal vigente del seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito. Centrémonos en que la cobertura de un riesgo es el inicio de una deuda que carga el patrimonio de quien fuera el asegurado. Con el nacimiento y reconocimiento de dicha deuda, se decremento el valor del patrimonio del asegurado, porque aumenta su pasivo, entonces encontrando la diferencia entre el pasivo y el activo nos da el valor de su patrimonio neto, y en esa disminución o decremento ubicamos realmente la acumulación de ese daño. Nuevamente Sánchez Calero indica que el seguro

de daños es un seguro de responsabilidad civil (en intereses del asegurado); por lo que adquirir una póliza de contrato del seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito libera de pago al asegurado, y que según sea el tipo de contrato puede haber devolución o reclamo de emolumento si el asegurado le ha realizado algún abono al tercero perjudicado.

Por lo que de acuerdo a la Ley General de Transporte se ha determinado para la comprensión del usuario el tipo de planes asegurables por las aseguradoras, puede tener el conocimiento, y tomar decisiones que permitan la satisfacción real. Como fin social los seguros evitan que el perjudicado en un accidente de tránsito, no pueda ser atendido por la insolvencia de quien causa el daño, por lo que la empresa aseguradora se encarga de salvaguardar y coberturar al siniestrado evitando la insolvencia, subrayando que será de acuerdo a lo estipulado en su contrato de cobertura. Luego de la lectura arriba mencionada y que el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito está enmarcado dentro del tipo especial de seguro de responsabilidad civil pasaremos a determinar quién es el tercero afectado y el asegurado. La obligación de contratar un seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito es exclusiva del propietario del vehículo que presta un tipo de servicio de transporte público, tal como lo señala en su reglamento de seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito en el artículo 7. El DS 024-2002-MTC va en la misma línea, pues considera al propietario como la persona que contrato el servicio de cobertura del seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito. Pero, no podemos dejar de lado definir o conocer uno de los términos muy usado en el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito y en los tipos de contratos que realiza en la práctica la aseguradora, el interés asegurable. La relación económica entre el sujeto y su propiedad (el bien) es denominado interés asegurable, orientado al asegurado, ya que quien hizo el contrato de cobertura de seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito lo puede hacer en interés propio o de un tercero, a quien se denominará tercero y a su patrimonio se le hará susceptible de valoración económica, pero siempre referido al ser humano.

Debemos entender que el interés, como relación entre la persona y su patrimonio, y esta sufre un accidente de tránsito, perjudicándose, ocasiona el daño, a esto precisamente se le denomina como lesión del interés. El objetivo principal del contrato de cobertura seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito es la garantía o valga la redundancia, la cobertura por parte de la aseguradora del riesgo. Por lo que la ha de asimilarse la exigencia del interés asegurado, a que los requisitos provistos en el contrato de cobertura seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito no se verifique y produzca un daño a su patrimonio Pudiendo colegir que el interés asegurable es la suma de; una persona titular más, un patrimonio que es objeto de interés asegurable, y la relación que exista entre el titular del interés y el patrimonio. El Titular del interés asegurable: Es aquella persona perjudicada en un accidente de tránsito y que daña directamente su patrimonio o que afecta su integridad corporal o la vida (propia o ajena). Pudiéndose encontrar en el caso que existir más de un titular; denominándose titulares acumulativos. Es así que el titular del interés puede ser el propietario del bien, un tercero designado por el dueño del bien, o un tercero que aparece e el siniestro y que debe de ser coberturado por el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, aplicándose las reglas sobre seguro por cuenta propia o ajena, según el caso (a) Objeto del interés asegurado: el derecho sobre el patrimonio o los bienes de uso para la satisfacción de las necesidades económicas, son patrimonio real, personales e intelectuales. (b) Pueden ser objeto de interés asegurable los automotores y toda cosa registrable, así como las cosas presentes y futuras. (c) El interés económico requiere una un vínculo

existente entre el titular y el patrimonio: como por ejemplo que no se vea afectado el bien. Tal como se señala bajo el análisis que el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito es de responsabilidad civil, se señala que el interés asegurable en este caso es del titular de un patrimonio (entendido como unidad), respecto a que este sea mantenido indemne ante la aparición de una deuda de responsabilidad civil. El contratante (estipulante o tomador) es la persona que celebra el contrato (seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito) con la aseguradora y adquiere una obligación del pago denominada prima. El titular es el asegurado del interés asegurable, a quien le interesa que el siniestro no se produzca. El tercero beneficiario es aquel que tiene derecho a la prestación de la cobertura del asegurador en caso de algún siniestro por accidente de tránsito, podría ser uno de los dos anteriores. Es menester de la aseguradora o del centro de salud realizar la correspondiente verificación de quien es el contratante, titular o tercero.

Es así que el artículo 30.2 de la Ley General de Transportes señala expresamente que el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito cubre “a todas las personas, sean ocupantes o terceros no ocupantes que sufran lesiones o muerte, como producto de un accidente de tránsito.”, en el mismo sentido se pronuncia el artículo 286 del Reglamento de Tránsito, así como el artículo 4 del Reglamento del seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito. Asimismo, el Reglamento del seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito define al vehículo automotor como aquel que se desplaza por las vías de uso público con propulsión propia. Los requisitos que deben de presentar los afectados de algún accidente de tránsito para la respectiva atención por consultorio externo son: la carta original, firmada, de garantía de la compañía aseguradora dirigida al director del establecimiento de salud especificando manifiestamente el tipo de atención, nombre completo del paciente como figura en su DNI, la denuncia policía en copia legalizada y por último la copia simple del certificado contra accidentes de tránsito o póliza Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

Nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, se denomina al conjunto de información expresada por los pacientes o los familiares de dichos pacientes que han tenido un accidente en la vía o siniestro de tránsito, a través de un cuestionario y cuyo valor final viene presentado por los niveles: alto, medio y bajo, cuyas dimensiones son (1) Requisitos; Los requisitos que se tiene que presentar durante y después de un accidente de tránsito debe la carta original, firmada, de garantía de la compañía aseguradora dirigida al director del establecimiento de salud especificando manifiestamente el tipo de atención, nombre completo del paciente como figura en su DNI, la denuncia policía en copia legalizada y por último la copia simple del certificado contra accidentes de tránsito o póliza Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito. (2) Trámite, a seguir para la atención de los pacientes involucrados en el siniestro acaecido por incidentes de tránsito es requerir a las IAFAS que por conducto regulado por ley se encarguen de emitir la carta de cobertura o garantía para el cuidado de la salud de los ocupantes y no ocupantes de siniestro, esta carta será emitida todas las veces que se les solicite. También la Policía Nacional del Perú genera un Formato de Registro de Accidentes de Tránsito, dicho formato especifica información relevante sobre lo ocurrido en el siniestro de su jurisdicción, por lo que el contratante del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito debe presentarlo. (3) Beneficios, El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito cubre al paciente según la cobertura los gastos que se generen de

los actos médicos (por cirugía, por medicamentos y si lo requiere por hospitalización), por discapacidad recurrente y fallecimiento, todo en diferentes montos.

El beneficio pecuniario cubierto por el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, de acuerdo a la Ley 18490, se establece de la siguiente manera.

Tabla 1

Beneficio Económico

TIPO	UIT	MONTO
muerte	4	15 400
Invalidez permanente	4	Hasta 15 400
Incapacidad temporal	1	Hasta 3 850
Gastos médicos	5	Hasta 19 250
Gastos de sepelio	1	Hasta 3850

Fuente: Elaboración propia.

Se planteó la formulación del Problema, teniendo en cuenta el Problema general: ¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte? Y los Problemas específicos (1) ¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre los requisitos del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte? (2) ¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre los tramites del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte? (3) ¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre los beneficios hospitalarios del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte? El presente trabajo se justifica desde diferentes parámetros tales como el teórico, metodológico, práctico y económico los cuales se sustentan (a) Justificación Teórica Con relación a la justificación teórica, se referencia información de investigaciones de índole legal, puesto que los accidentes de tránsito que no cuentan con información transparente, se vuelven problemas que son derivados a temas judiciales, por ello es menester de la investigación brindar la información completa y abrir debate sobre la importancia de las teorías exteriorizadas y determinar el valor de utilidad.(b)Justificación Metodológica la investigación que se presenta, señala la justificación metodológica, que permita explicar si los paciente conocen el o los procedimientos administrativos del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte. Por lo que es necesario demostrar la validez de los instrumentos y la confiabilidad de los procedimientos que, junto a los métodos y técnicas e instrumentos empleados en la investigación, pueden ser empleados como base en otros trabajos de investigación. (c)Justificación Práctica La presente investigación tiene justificación práctica, puesto que se debe medir la comprensión sobre los procedimientos administrativos del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte y para mantener informados a los usuarios y sus familiares, en el instante que se encuentren más vulnerables o han pasado un accidente de tránsito, es significativo señalar que en el hospital Vitarte aún no existe investigaciones que involucren dicha variable. (D)Justificación Económica En lo referente a la justificación económica, esta investigación será justificada por la relevancia e importancia al optimizar los procesos de gestión de atención a los usuarios y sus familiares

Siendo necesario para el proyecto plantear los objetivos, considerando como Objetivo General; Identificar el nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte y como Objetivos específicos; (1)Determinar cuál es el nivel de conocimiento sobre los requisitos del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte (2)Identificar cuál es el nivel de conocimiento

sobre los trámites del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte
 (3) Determinar cuál es el nivel de conocimiento sobre los beneficios hospitalarios del SOAT de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte.

Materiales y métodos

Según lo señala Morales (2010); si sometemos a un grupo de personas o procesos a estímulos, bajo condiciones determinadas o controladas, por lo que la investigación se denomina pre experimental se observará si estos presentan reacciones o efectos que deriven en la sustentación afirmativa o negativa de la hipótesis. La población con la que precisa el presente estudio estuvo consentida por todos los pacientes en promedio atendido mensualmente siendo 97 que asistieron al hospital de Vitarte.

Instrumentos.

Rojas, (1996) nos indica que los instrumentos de ejecución del investigador deben estar plenamente aprobados de acuerdo a las hipótesis y objetivos que señala la investigación, pues esto permite recopilar datos de mucha utilidad para confeccionar la comprensión adecuada del problema. En el trabajo de campo de una investigación cualitativa o cuantitativa, estas técnicas e instrumentos son muy importantes.

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento de la variable

Instrumento para medir el nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito		
Nombre del instrumento: nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del SOAT		
AUTOR	: Yessica Belly Ayala Chacchi	
Lugar	: Distrito de vitarte	
Objetivo	: determinar el nivel de conocimiento	
Administración	: individual	
Tiempo de duración	: 25 – 30 minutos	
El cuestionario contiene un total de 24 ítems. Distribuido en cuatro dimensiones, la dimensión 1 Requisitos (1-8) que consta de 8 preguntas, la dimensión 2 tramite (9-16) que consta de 8 preguntas, la dimensión 3 beneficios (17-24) que consta de 8 preguntas, la escala de valoración es dicotómica Si (1) No (0)		
D1 rango / nivel	D2 rango / nivel	D3 Rango/ Nivel
Alto 20-24	Alto 20-24	Alto 20-24
Regular 15-20	Regular 15-20	Regular 15-20
Bajo 0-14	Bajo 0-14	Bajo 0-14

Resultados

Finalmente se muestra los resultados, que me permitieron identificar el nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito de los pacientes atendidos en el hospital Vitarte.



Figura 1 Nivel de conocimiento

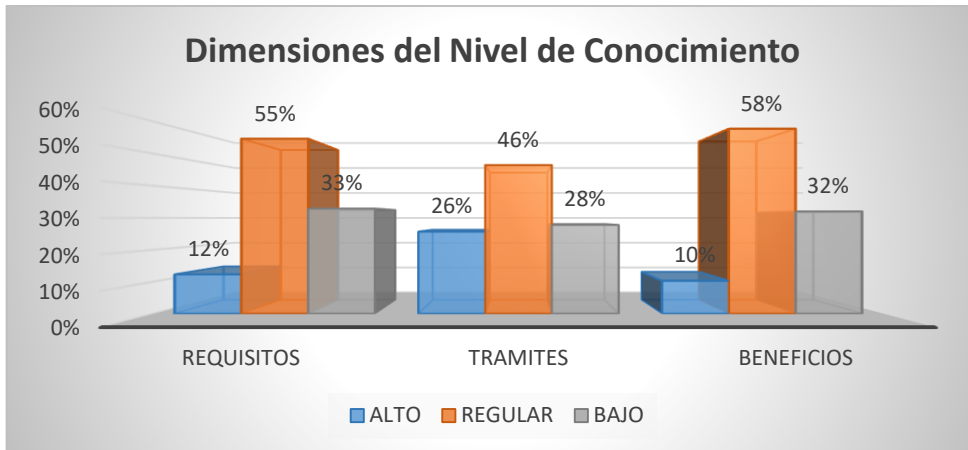


Figura 2 Dimensiones del Nivel de conocimiento



Figura 3 Requisitos

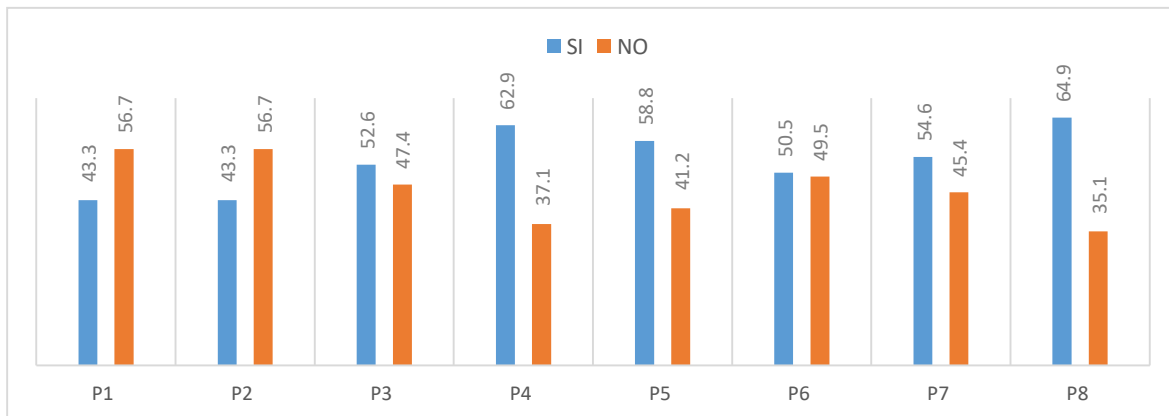


Figura 4 Dimensión Requisitos

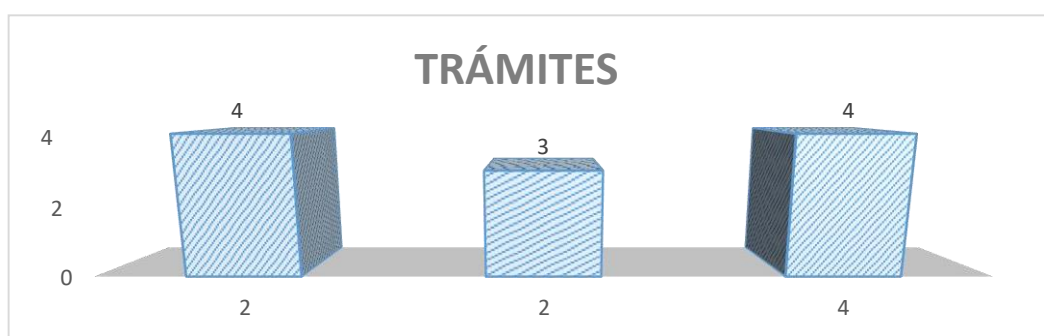


Figura 5 Trámites

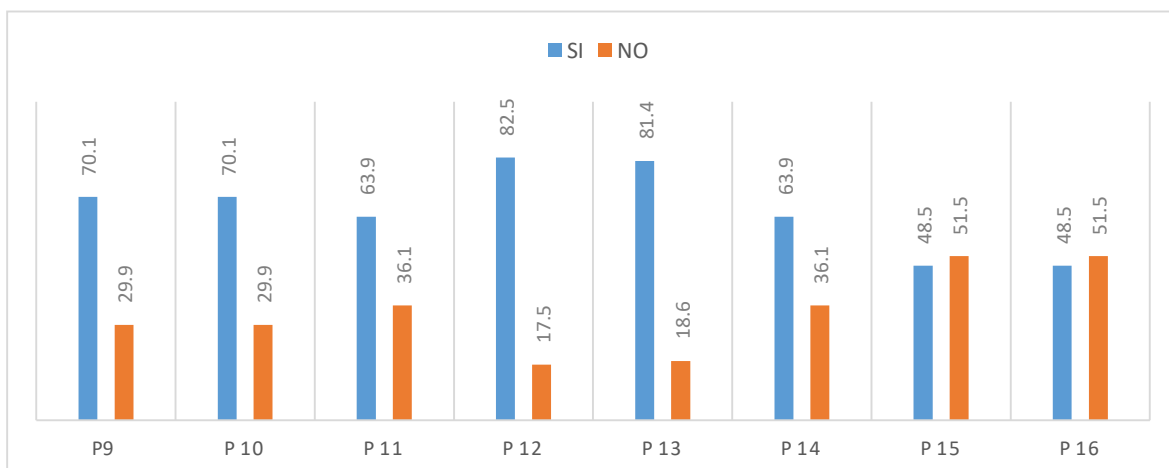


Figura 6 Dimensión Trámites

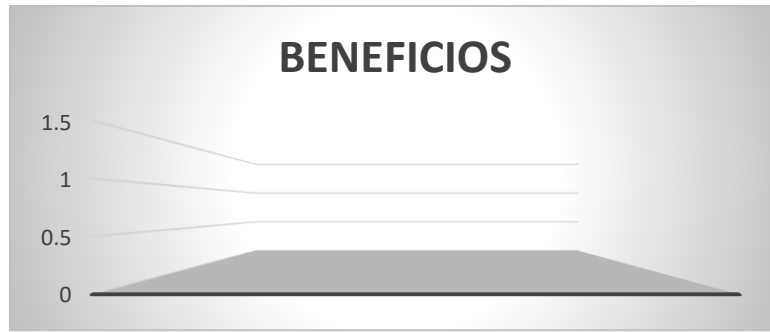


Figura 7 Beneficios

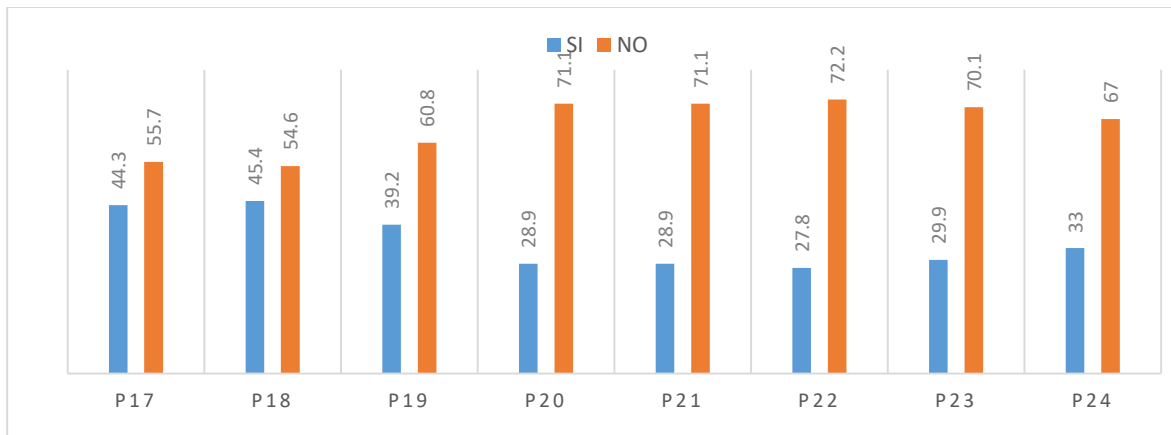


Figura 8 Dimensión Beneficios

Discusión

De Setien (2015) en su investigación titulada "Estudio sobre la Implementación del seguro Obligatorio de Responsabilidad civil Extracontractual Por Accidentes de tránsito en Colombia: Aspectos Jurídicos relevantes en el Derecho Comparado, En nuestra investigación difiere pues se concluye que el nivel de conocimiento de los usuario de accidentes de tránsito de los Procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios del hospital de Vitarte es de 38%, que se convierte también en una demanda social pues tuvieron experiencias negativas Camatón y Defas (2014) en su tesis Cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito en los Accidentes De Tránsito en la Provincia de Santa Elena 2010-2011 En la tesis se concluye que se debe realizar un conjunto de talleres de capacitación sobre como brindar un mejor servicio al ciudadano con el fin de mejorar el Nivel de conocimiento de los Procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios del hospital de Vitarte Taborga (2016), en su investigación Análisis de Sostenibilidad del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito se centra en el problema del comportamiento de Seguro

Obligatorio de Accidentes de Tránsito y la sostenibilidad económica. Igualmente en nuestra conclusión determinaron un regular Nivel de conocimiento de los Procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios del hospital de Vitarte en un 38%.

Valdivieso (2016) en su investigación Sujetos Protegidos por el seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito Según la Jurisprudencia de INDECOPI. Análisis Crítico a la luz de la Técnica del Seguro; Se concluyó que el nivel de conocimiento de los usuarios de accidentes de tránsito de los Procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios del hospital de Vitarte es de 38%, pues desconoce hasta los procedimientos que INDECOPI ha desarrollado.

Conclusiones.

- Primera: Se concluye según la figura 2 se determinó un regular Nivel de conocimiento de los Procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios del hospital de Vitarte en un 38% En la figura 3 nos demuestra los puntos críticos, un bajo nivel de conocimientos de los Procedimientos administrativos del SOAT en un 33% según la dimensión Requisitos, igualmente un bajo nivel de conocimientos de los Procedimientos administrativos del SOAT en un 32% en la dimensión servicios y teniendo la dimensión tramites un bajo nivel de conocimientos de los Procedimientos administrativos del SOAT en un 28%
- Segunda: Se concluye que en la Figura 4, se determina que existe un Nivel medio con un 54.6% en la dimensión Requisitos del Nivel de conocimiento de los Procedimientos administrativos del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito en usuarios del hospital de Vitarte.
- Tercera: Se concluye que en la Figura 6, se determina que existe un Nivel medio con un 46.4% en la dimensión trámites del Nivel de conocimiento de los Procedimientos administrativos del SOAT en usuarios del hospital de Vitarte.
- Cuarta: Se concluye que En la Figura 8, se determina que existe un Nivel medio con un 57.7% en la dimensión Beneficios del Nivel de conocimiento de los Procedimientos administrativos del SOAT en usuarios del hospital de Vitarte.
- Quinta: Se concluye que se debe realizar un conjunto de talleres de capacitación sobre como brindar un mejor servicio al ciudadano con el fin de mejorar el Nivel de conocimiento de los Procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios del hospital de Vitarte

Referencias

- Camatón, H. Defas M. (2014). Cobertura del SOAT en los accidentes de tránsito en la provincia de Santa Elena. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador
- DS 016-2009-MTC Diario oficial el Peruano 2009
- DS 024-2002-MTC Diario oficial el Peruano 2009
- DS 055-2010-MTC Diario oficial el Peruano 2009
- Ley 27181 Diario oficial el Peruano 2015
- Morales de Setién, C. (2015). Estudio sobre la implementación del seguro obligatorio de responsabilidad civil extracontractual por accidentes de tránsito en Colombia: aspectos jurídicos relevantes en el derecho comparado. Revista de Derecho Privado. Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360033199001>> ISSN Ministerio de Salud - MINSA (2007). Plan Nacional Concertado de Salud - bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/000_PNCS.pdf
- Sánchez, F. (2015) Ley de Contrato de Seguro. Comentarios a la Ley 50/1980, de 8 de octubre, y a sus modificaciones. 4.a ed. Navarra: Aranzadi
- Taborga K. (2016) Análisis de Sostenibilidad del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito. Universidad Mayor de San Andres Bolivia.
- Valdivieso, R. (2016). Sujetos protegidos por el SOAT según la jurisprudencia de INDECOPI. Análisis crítico a la luz de la técnica del seguro. Universidad de Piura. Piura, Perú

Declaración Jurada del Artículo Científico

Yo, Ayala Chacchi Yessica Belly

Identificado con D.N.I. N° 46181250

DECLARO QUE

El artículo científico es auténtico, siendo resultado de mi trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.

En este sentido, soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarias y/o legales.

Lima, 03 de Agosto del 2019



Yessica Belly Ayala Chacchi.

Tabla 5

¿Conoce usted que el hospital socializa sobre los requisitos del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	42	43,3	43,3	43,3
	SÍ	55	56,7	56,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 11 ¿Conoce usted que el hospital socializa sobre los requisitos del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?

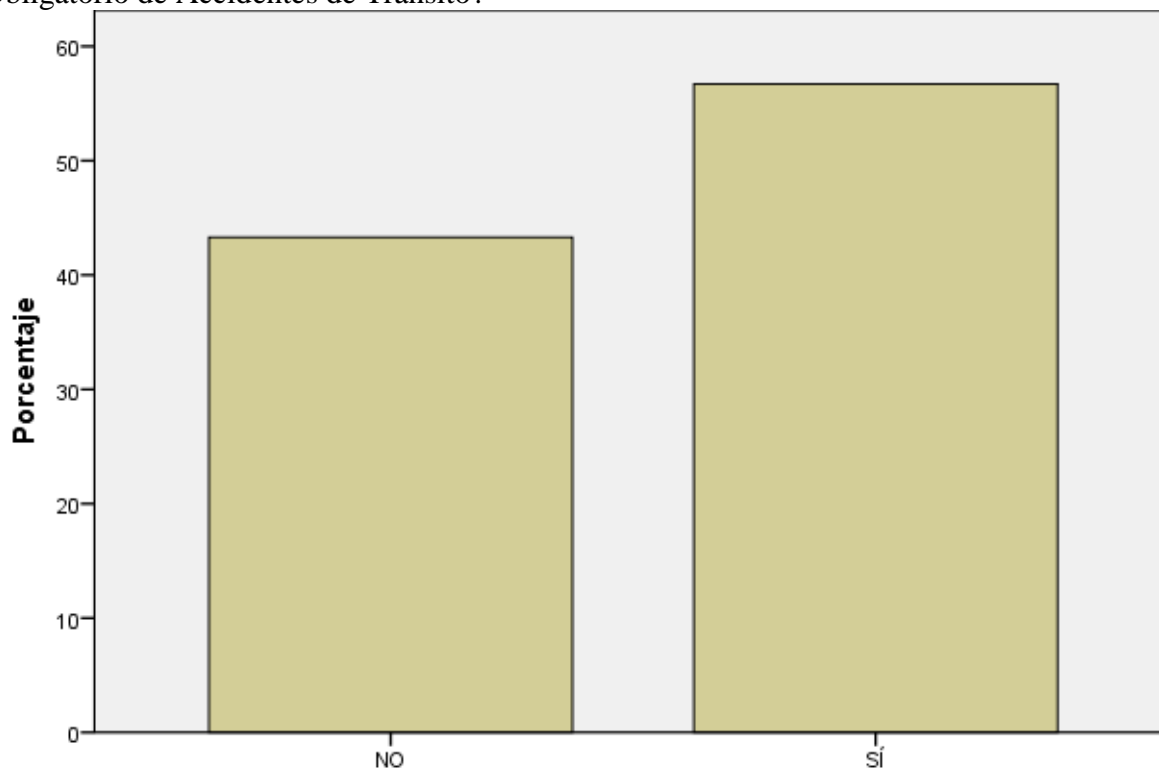


Tabla 6

¿Conoce usted que recibe información específica sobre el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	42	43,3	43,3	43,3
	SÍ	55	56,7	56,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 12 ¿Conoce usted que recibe información específica sobre el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito ?

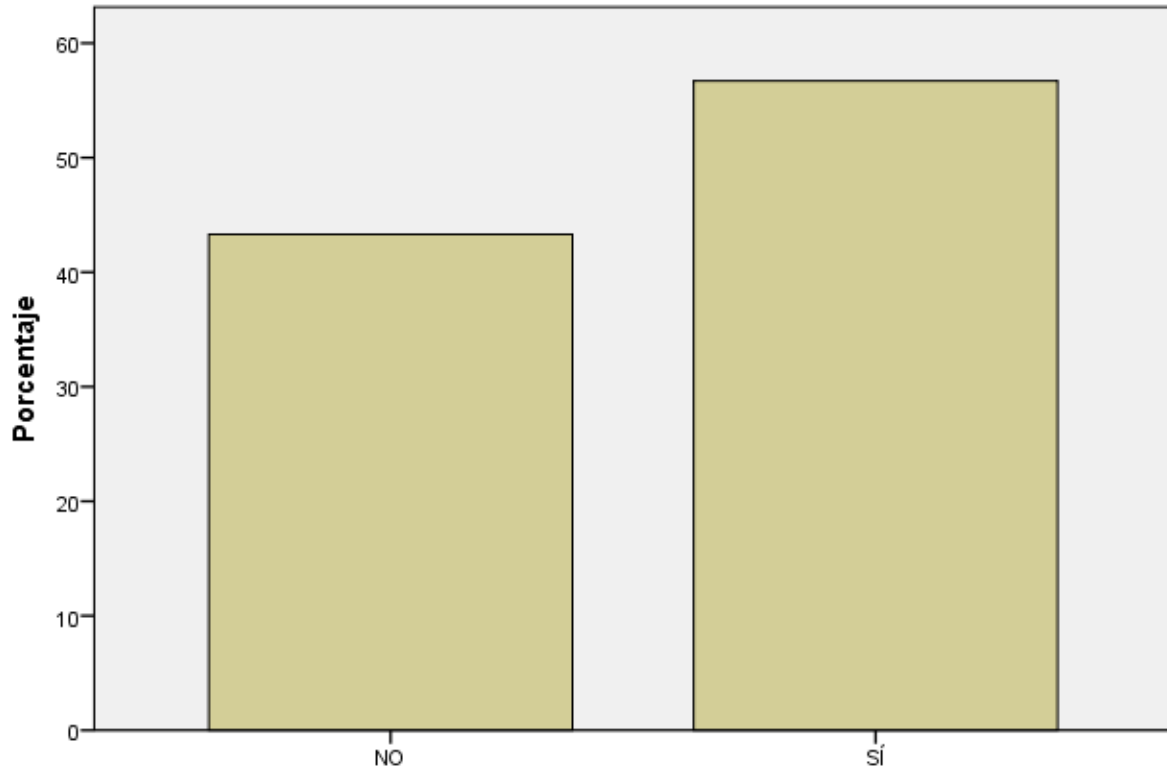


Tabla 7

¿Conoce usted que tiene que presentar el SOAT vigente para la atención de emergencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	51	52,6	52,6	52,6
	SÍ	46	47,4	47,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 13 ¿Conoce usted que tiene que presentar el SOAT vigente para la atención de emergencia?

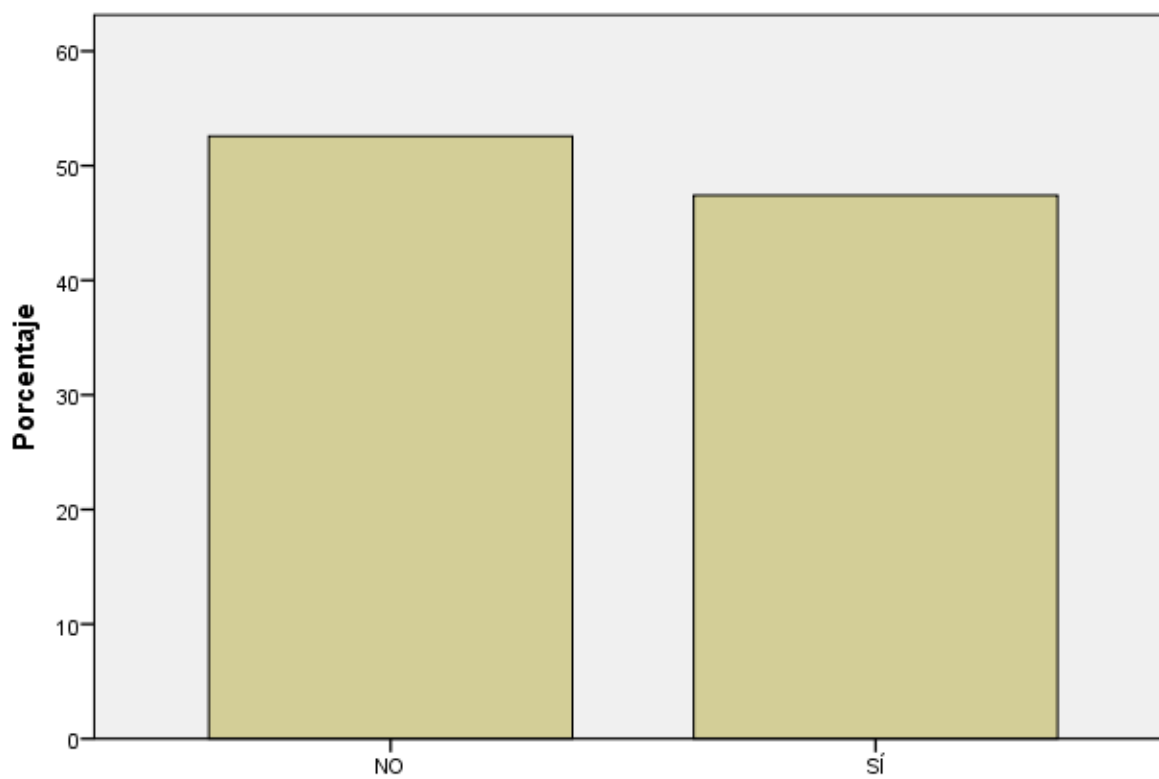


Tabla 8

¿Conoce usted los requisitos para una atención por SOAT?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	61	62,9	62,9	62,9
	SÍ	36	37,1	37,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 14 ¿Conoce usted los requisitos para una atención por SOAT?

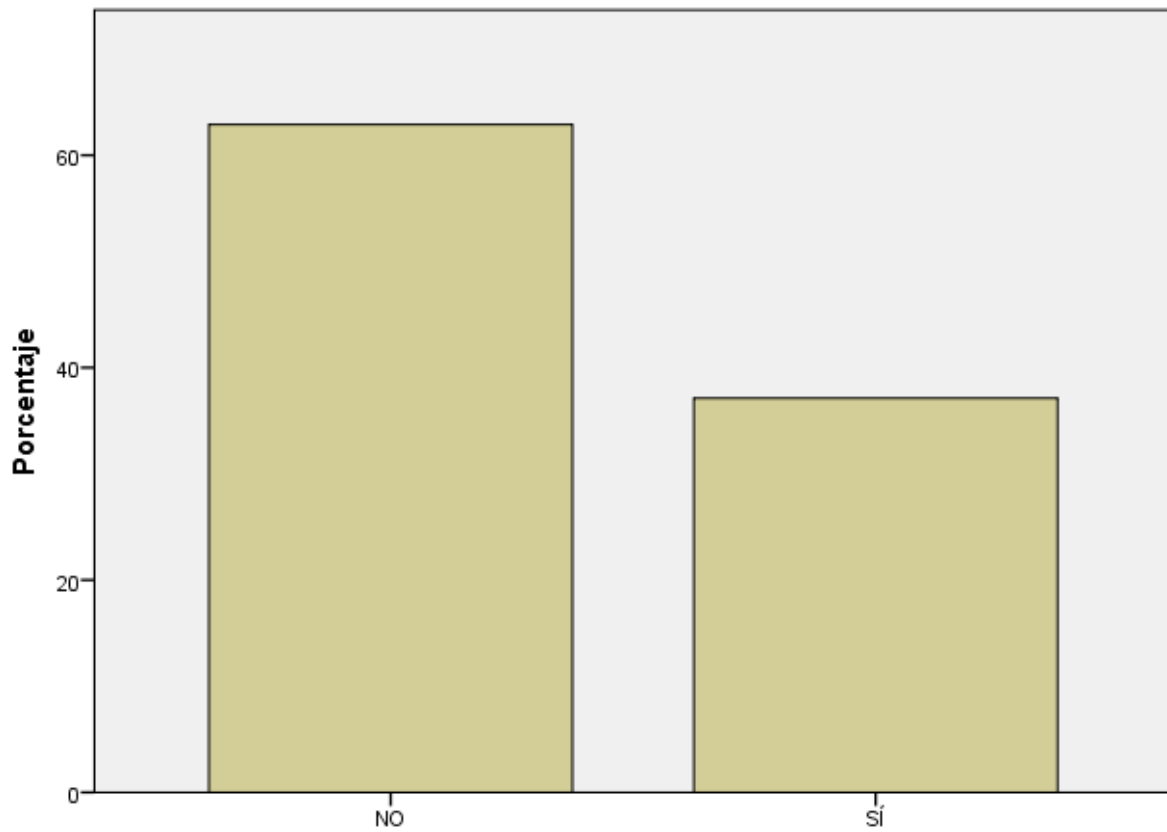


Tabla 9

¿Conoce usted que tiene que presentar carta de garantía por la compañía de seguros para la atención por consultorio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	57	58,8	58,8	58,8
	SÍ	40	41,2	41,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 15 ¿Conoce usted que tiene que presentar carta de garantía por la compañía de seguros para la atención por consultorio?

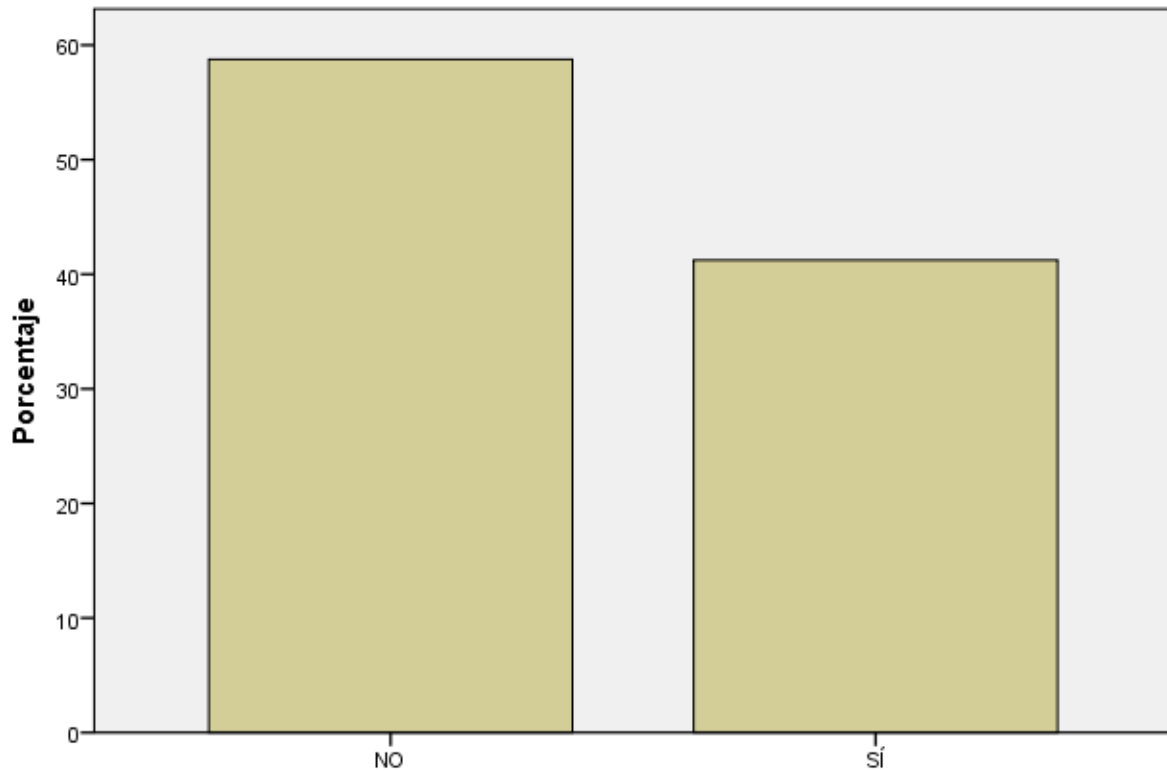


Tabla 10

¿Conoce usted que tiene que presentar la copia certificada de la denuncia policial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	49	50,5	50,5	50,5
	SÍ	48	49,5	49,5	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 16 ¿Conoce usted que tiene que presentar la copia certificada de la denuncia policial?

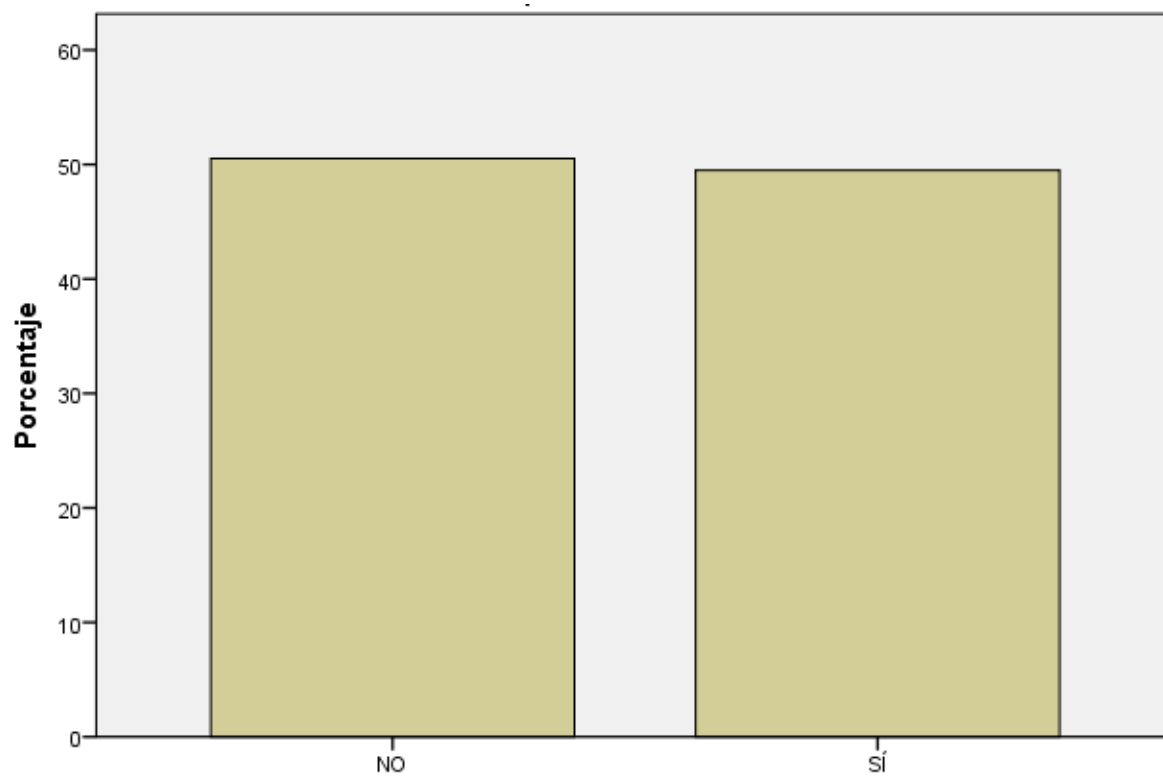


Tabla 11

¿Conoce usted que tiene que estar correctamente redactado sus datos personales en la denuncia policial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	53	54,6	54,6	54,6
	SÍ	44	45,4	45,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 17 ¿Conoce usted que tiene que estar correctamente redactado sus datos personales en la denuncia policial?

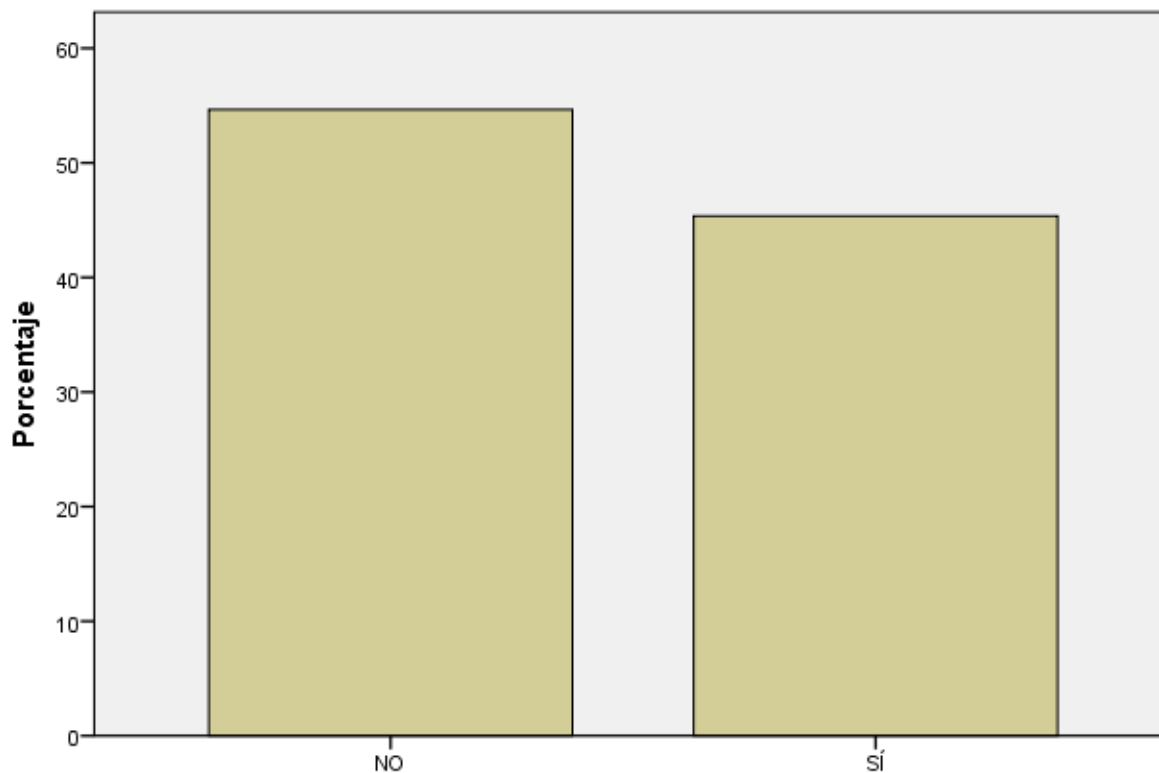


Tabla 12

¿Conoce usted que si tiene un accidente de tránsito y no entrega el SOAT no será atendido como paciente SOAT?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	63	64,9	64,9	64,9
	SÍ	34	35,1	35,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 18 ¿Conoce usted que si tiene un accidente de tránsito y no entrega el SOAT no será atendido como paciente SOAT?

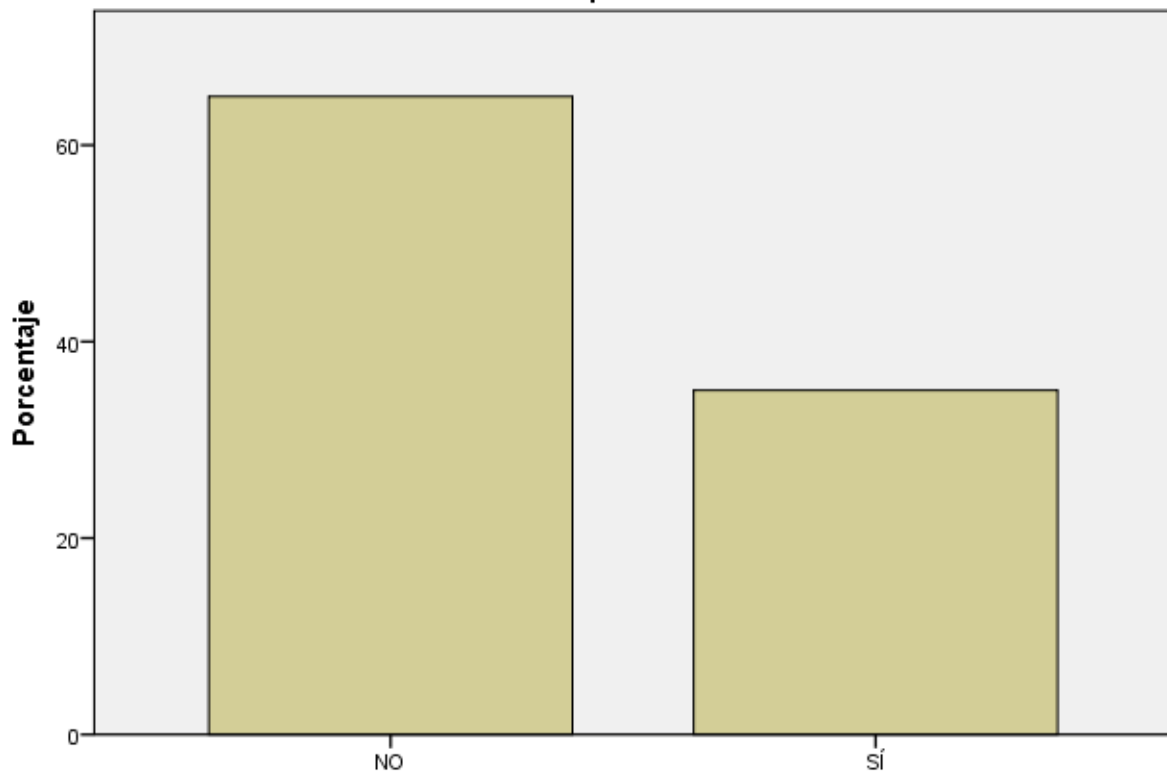


Tabla 13

¿Conoce usted en que consiste la política Publica del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	68	70,1	70,1	70,1
	SÍ	29	29,9	29,9	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 19 ¿Conoce usted en que consiste la política Publica del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?

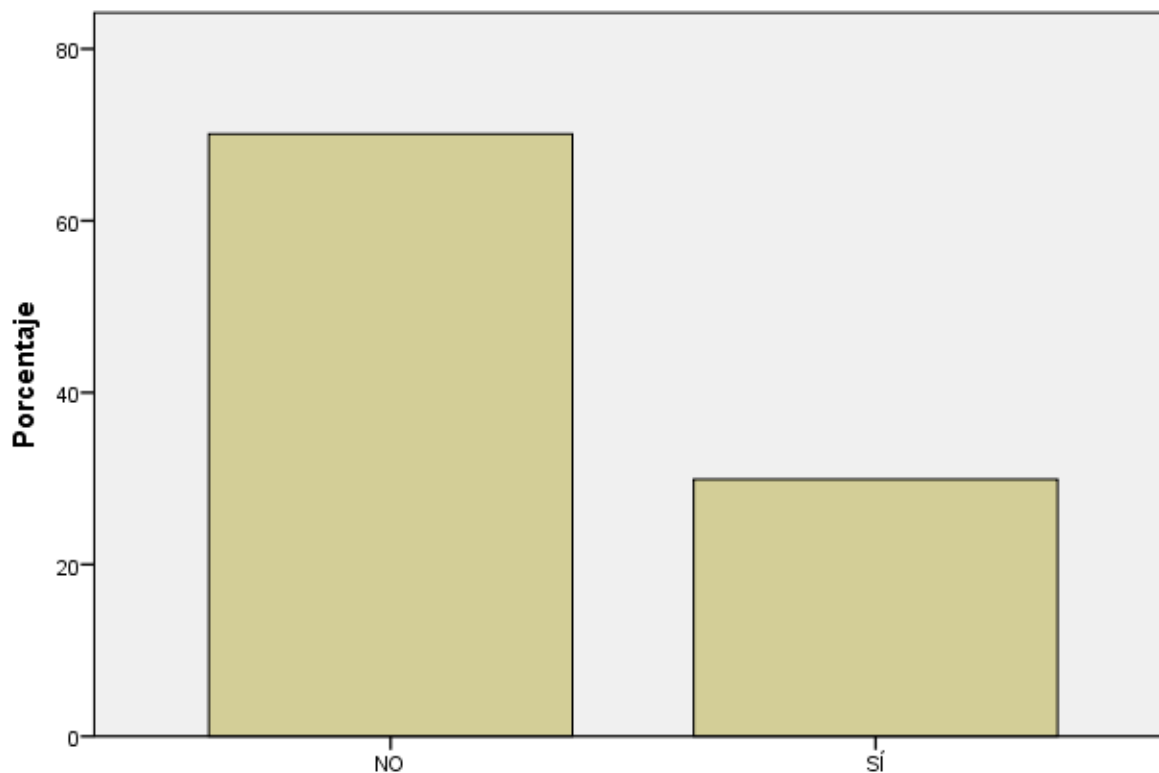


Tabla 14

¿Conoce usted que ha sido informado de los casos en qué se debe transferir a pacientes del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	68	70,1	70,1	70,1
	SÍ	29	29,9	29,9	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 20 ¿Conoce usted que ha sido informado de los casos en qué se debe transferir a pacientes del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito

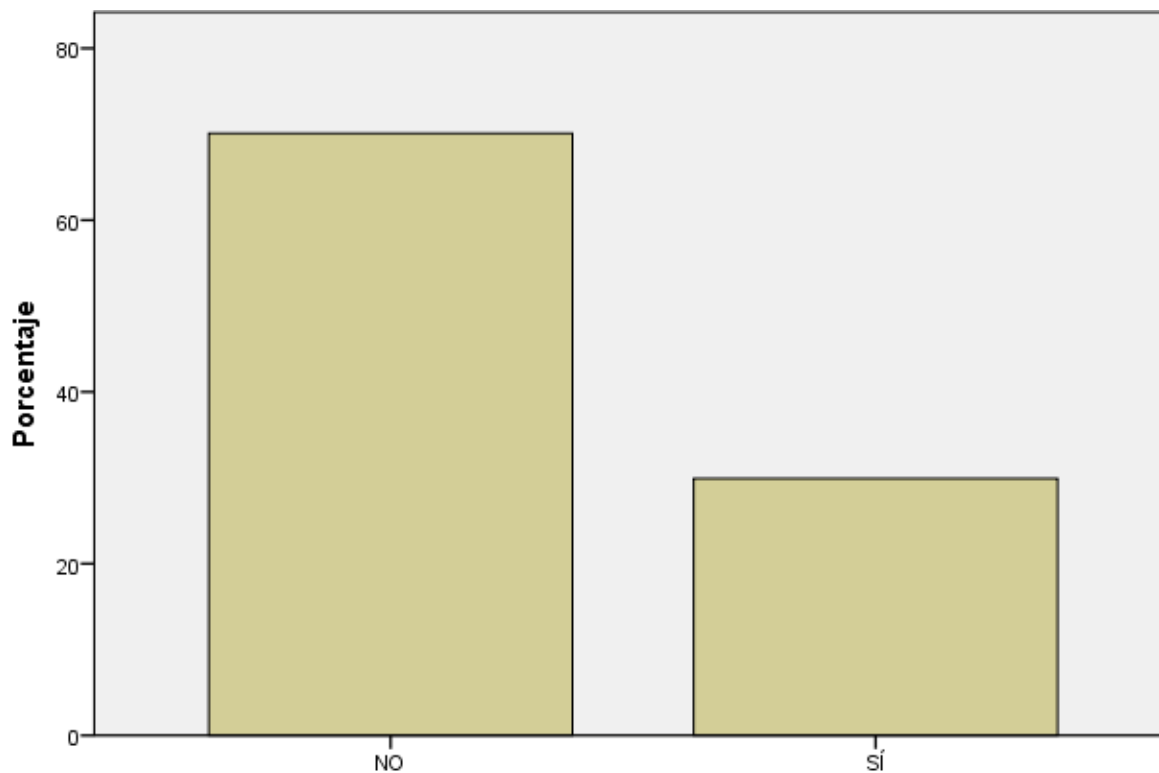


Tabla 15 ¿Conoce usted qué casos no cubre el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	62	63,9	63,9	63,9
	SÍ	35	36,1	36,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 21 ¿Conoce usted qué casos no cubre el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?

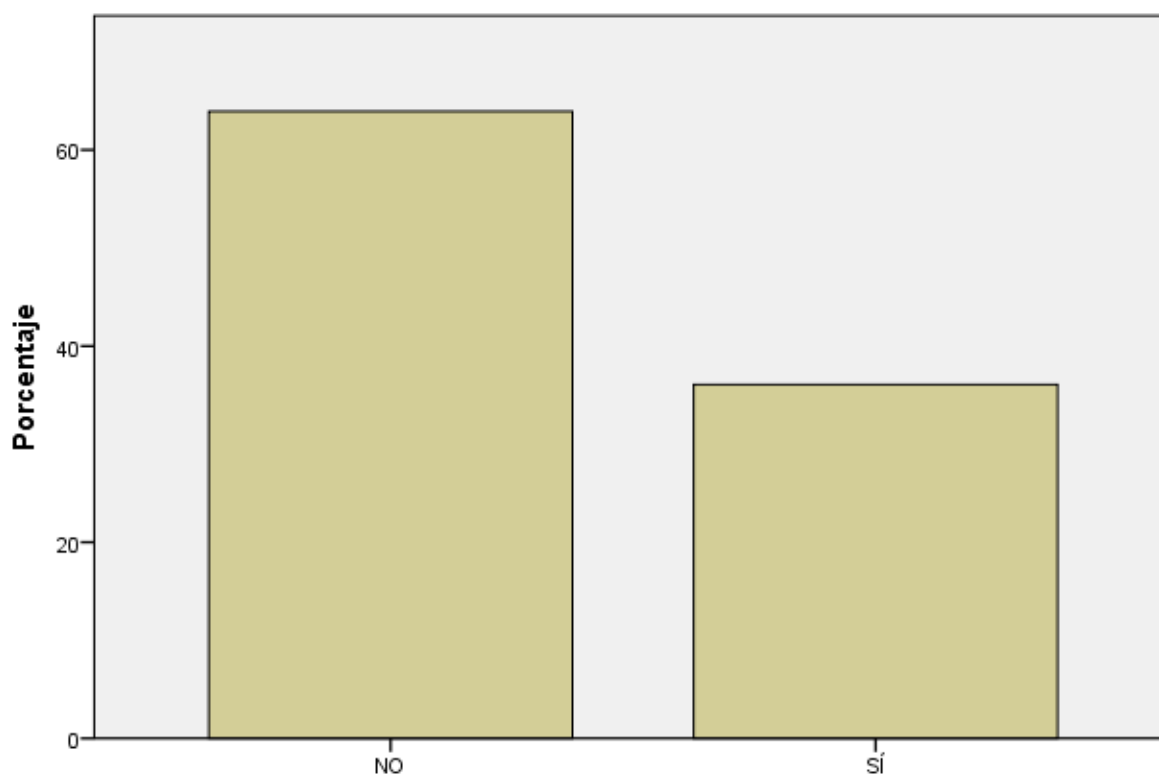


Tabla 16 ¿Conoce usted que tiene que presentar una carta de garantía para la atención de consultorio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	80	82,5	82,5	82,5
	SÍ	17	17,5	17,5	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 22 ¿Conoce usted que tiene que presentar una carta de garantía para la atención de consultorio?

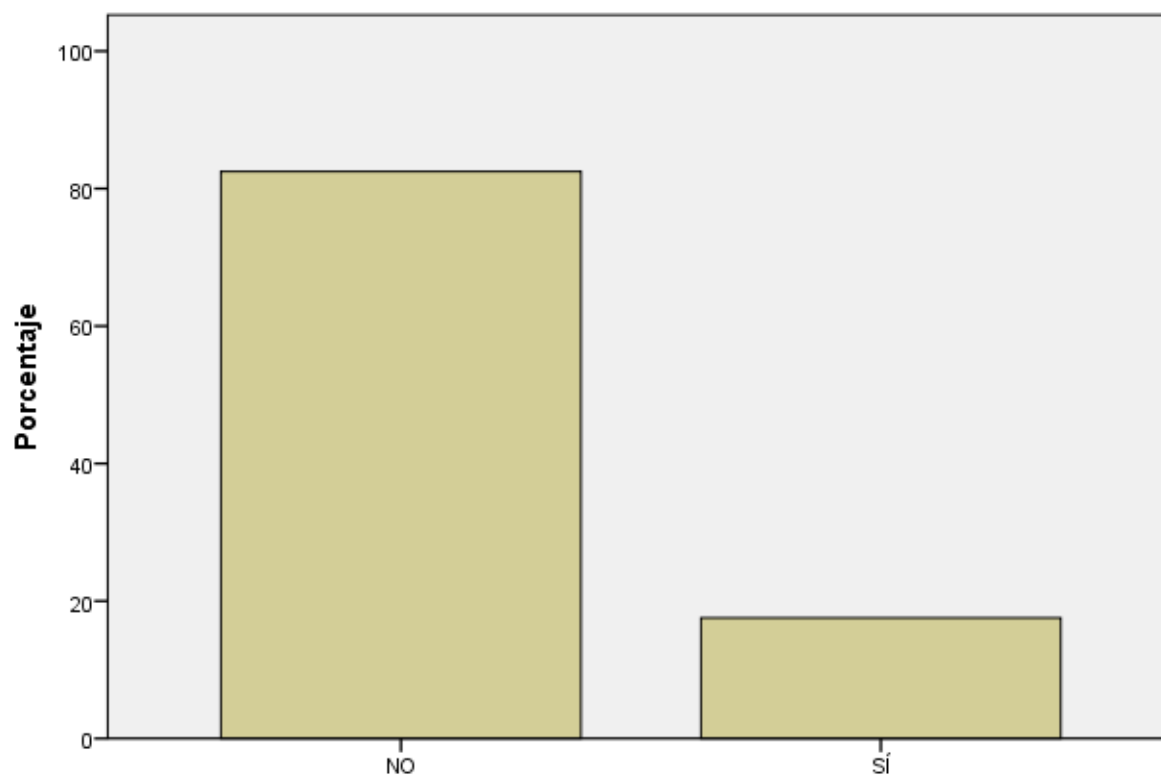


Tabla 17

¿Conoce usted que tiene que tramitar la denuncia policial por el accidente de tránsito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	79	81,4	81,4	81,4
	SÍ	18	18,6	18,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 23 ¿Conoce usted que tiene que tramitar la denuncia policial por el accidente de tránsito?

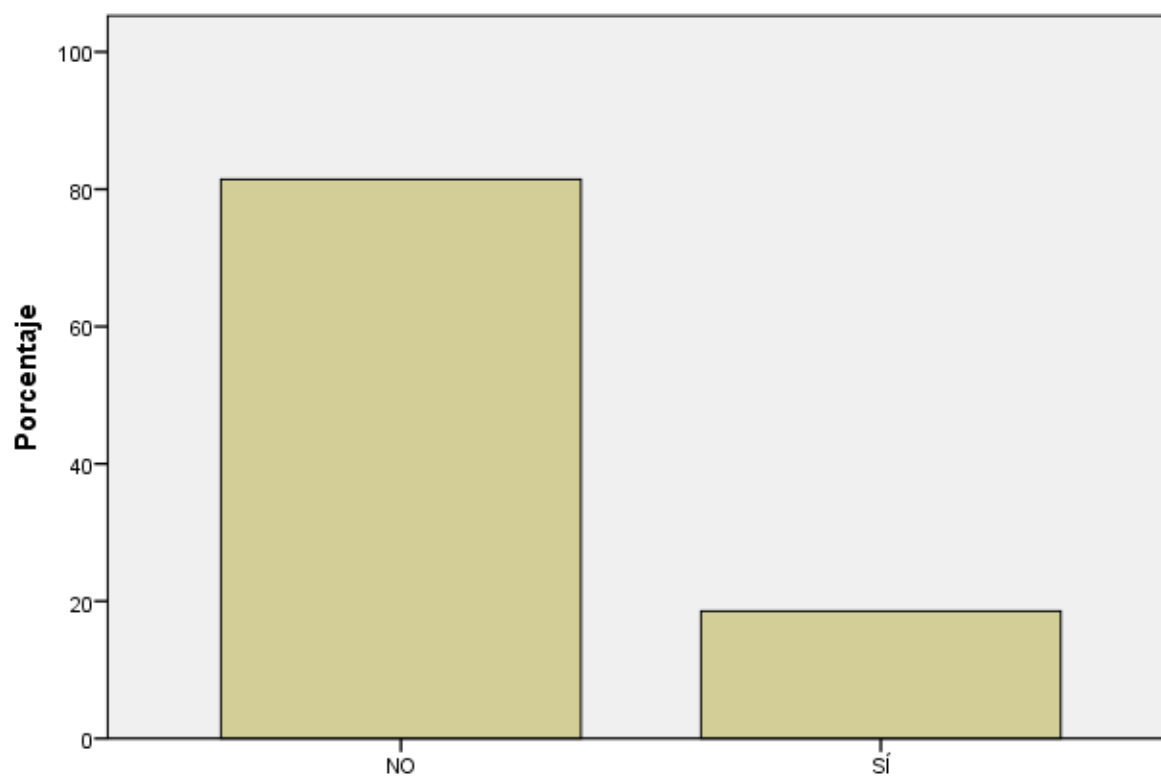


Tabla 18; Conoce usted procedimiento de atención a pacientes que ya no tienen cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	62	63,9	63,9	63,9
	SÍ	35	36,1	36,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 24 ¿Conoce usted procedimiento de atención a pacientes que ya no tienen cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?

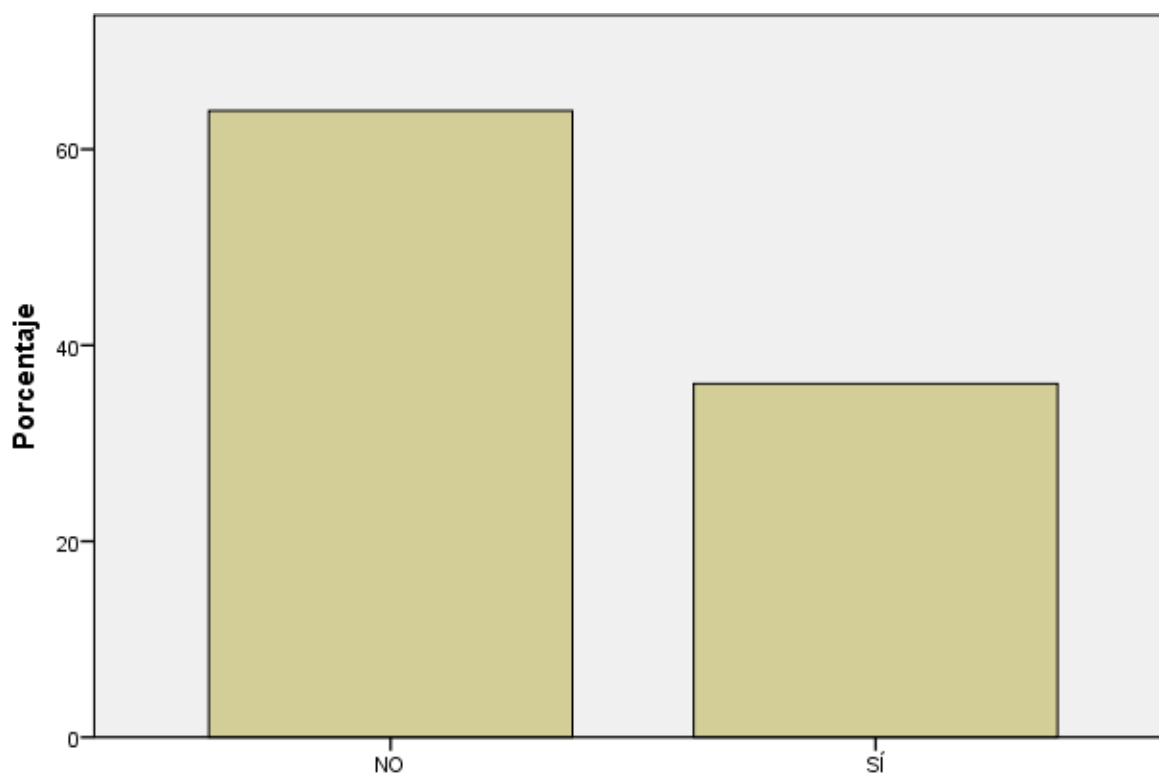


Tabla 19

¿Conoce usted los trámites para el reembolso por SOAT?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	47	48,5	48,5	48,5
	SÍ	50	51,5	51,5	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 25 ¿Conoce usted los trámites para el reembolso por SOAT?

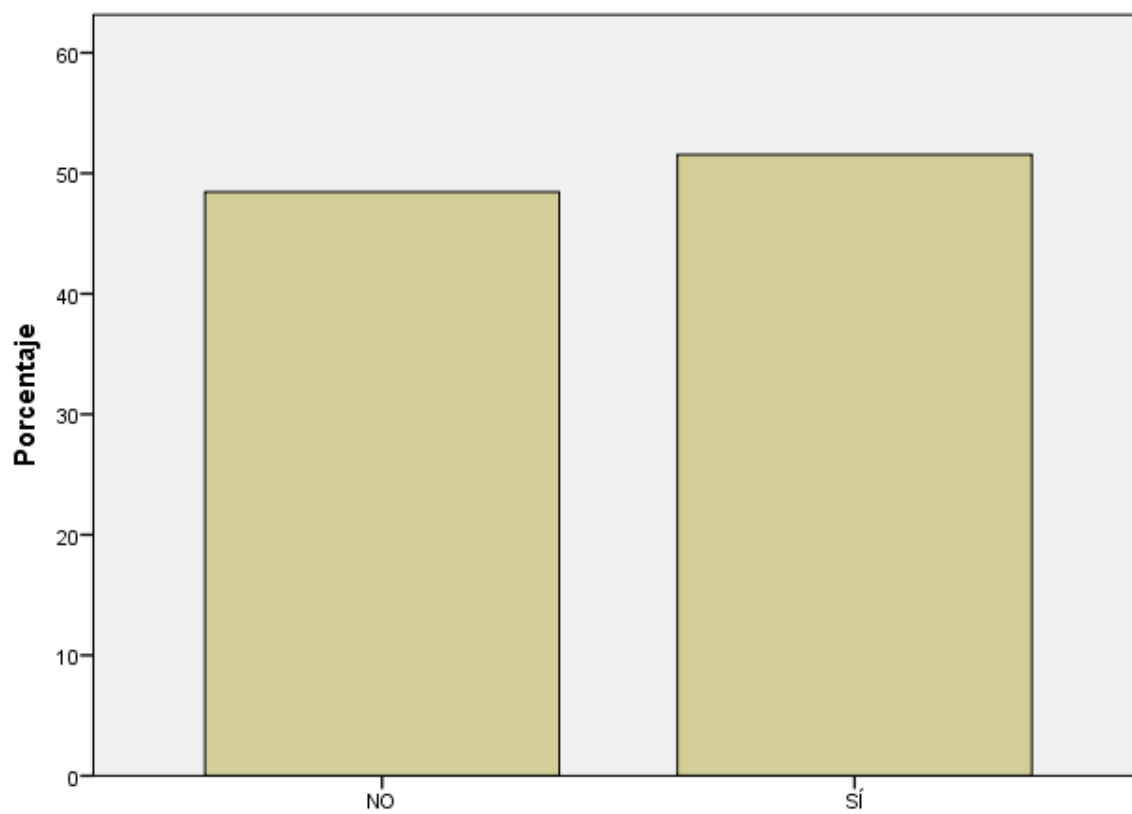


Tabla 20 ¿Conoce usted los trámites para las diferentes indemnizaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	47	48,5	48,5	48,5
	SÍ	50	51,5	51,5	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 26 ¿Conoce usted los trámites para las diferentes indemnizaciones?

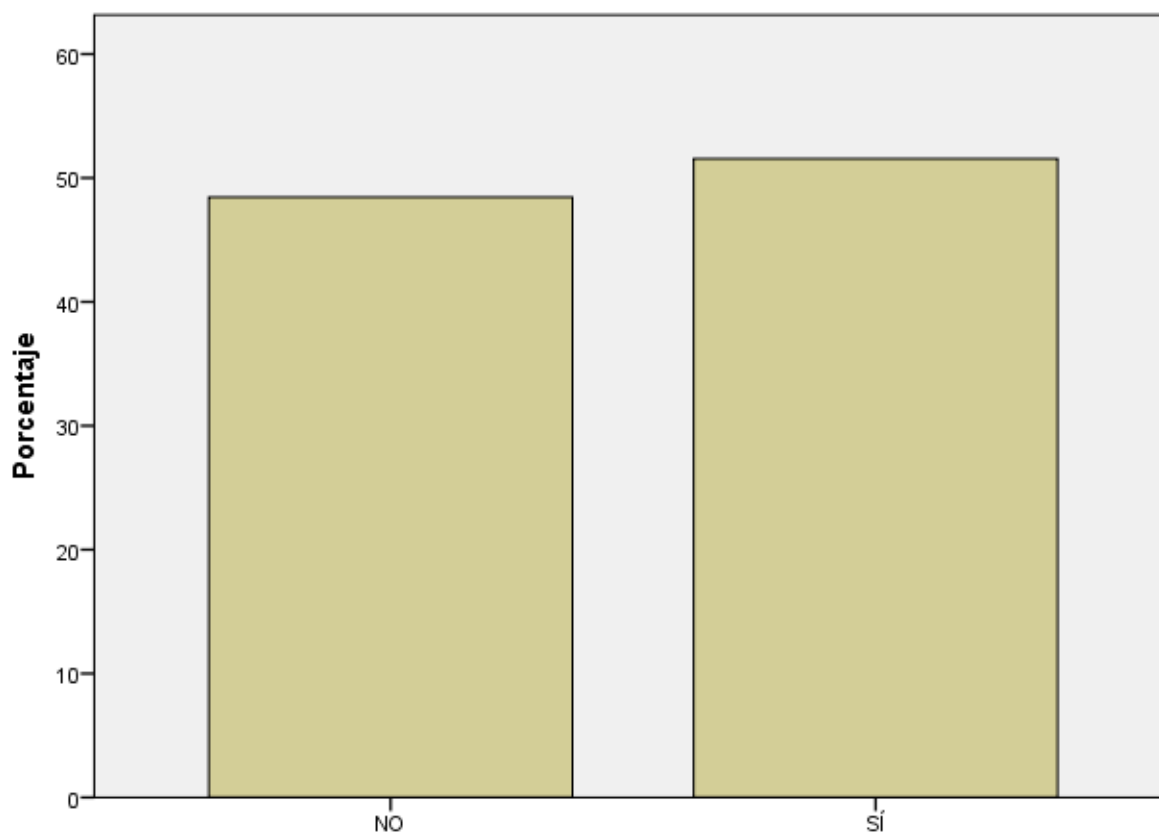


Tabla 21 ¿Conoce usted que Beneficios proporciona el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	43	44,3	44,3	44,3
	SÍ	54	55,7	55,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 27 ¿Conoce usted que Beneficios proporciona el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?

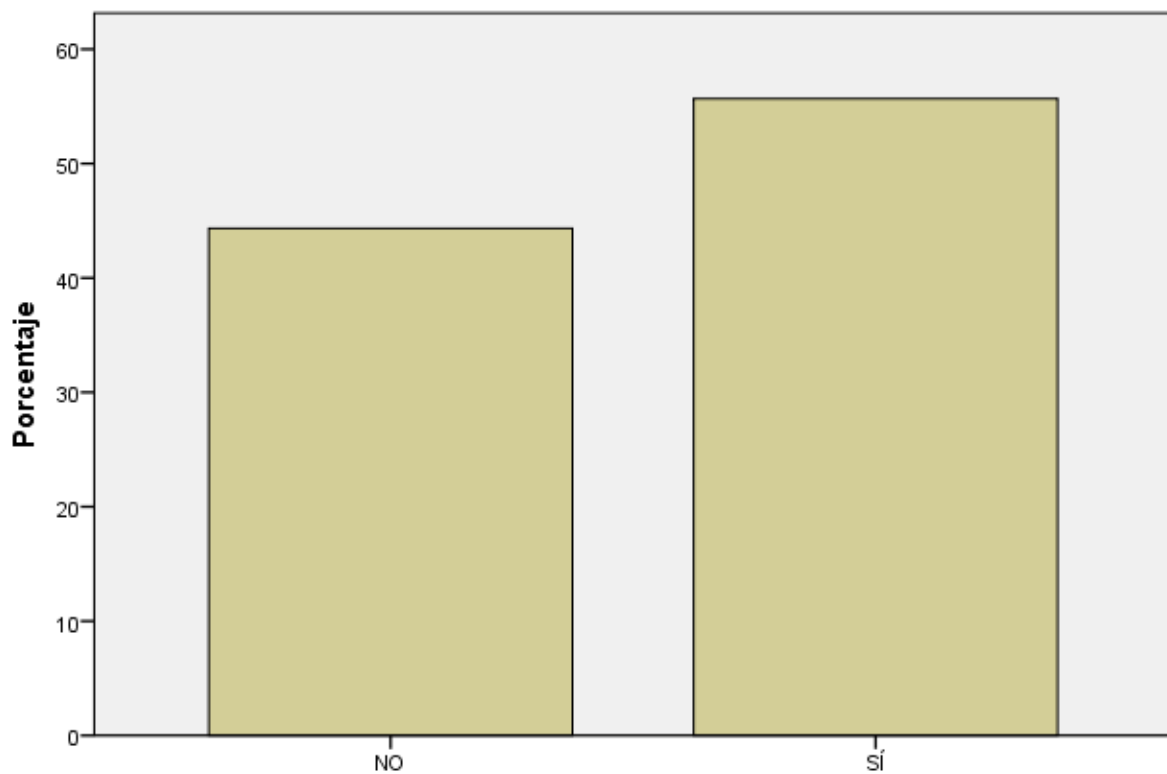


Tabla 22

¿Conoce usted que personas son beneficiarios/as del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	44	45,4	45,4	45,4
	SÍ	53	54,6	54,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 28 ¿Conoce usted que personas son beneficiarios/as del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?

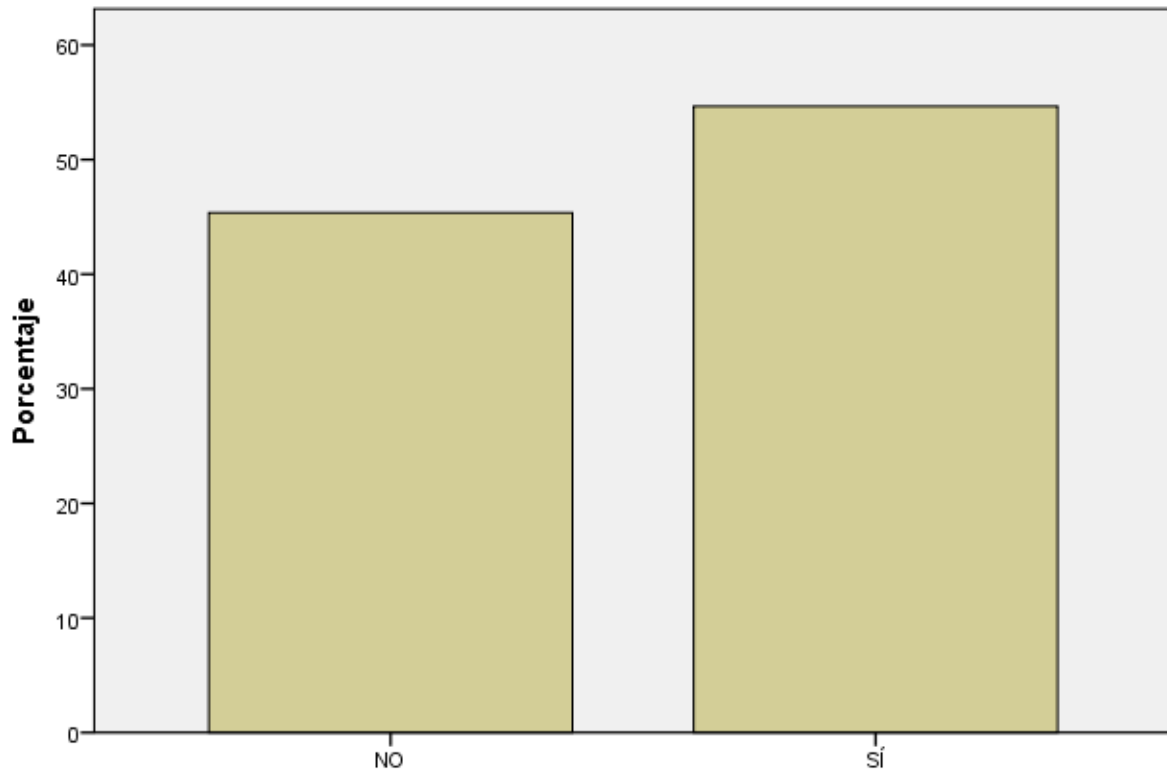


Tabla 23

¿Conoce usted los montos de cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	38	39,2	39,2	39,2
	SÍ	59	60,8	60,8	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 29 ¿Conoce usted los montos de cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito?

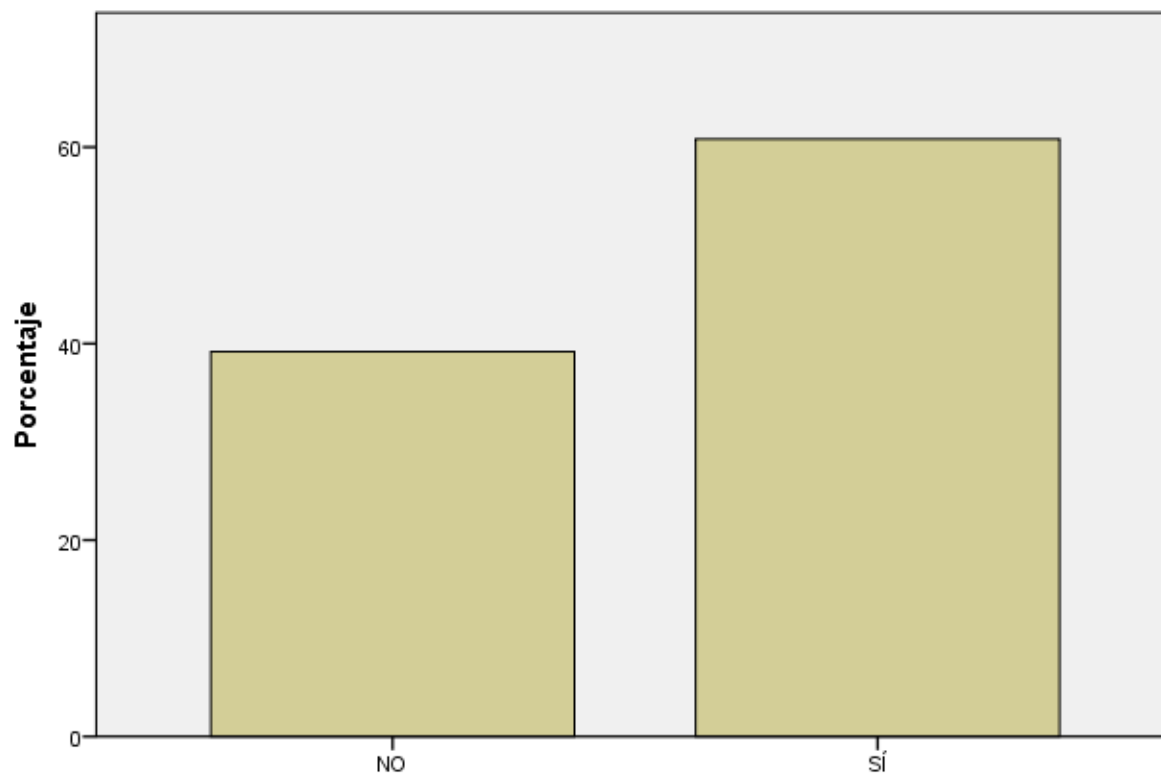


Tabla 24

¿Conoce usted sobre la indemnización por incapacidad del SOAT?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	28	28,9	28,9	28,9
	SÍ	69	71,1	71,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 30 ¿Conoce usted sobre la indemnización por incapacidad del SOAT?

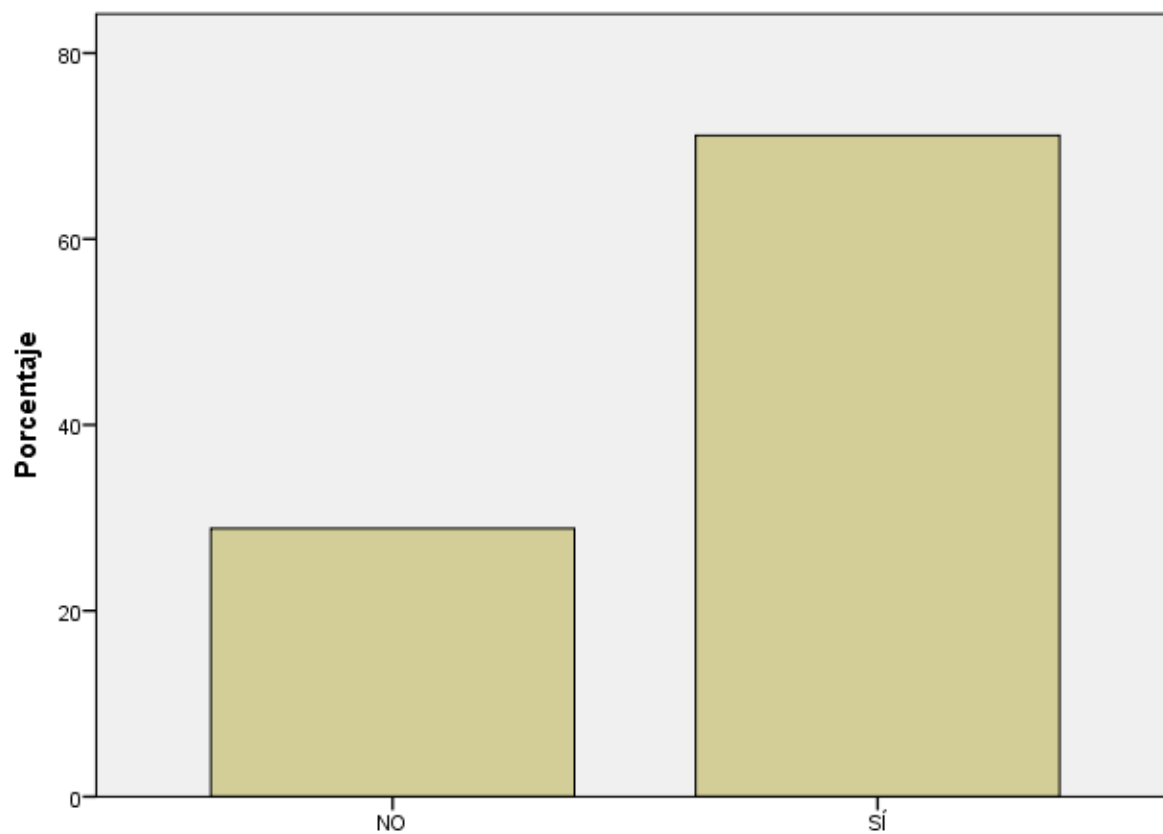


Tabla 25

¿Conoce usted los beneficios sobre indemnización por sepelio del SOAT?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	28	28,9	28,9	28,9
	SÍ	69	71,1	71,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 31 ¿Conoce usted los beneficios sobre indemnización por sepelio del SOAT?

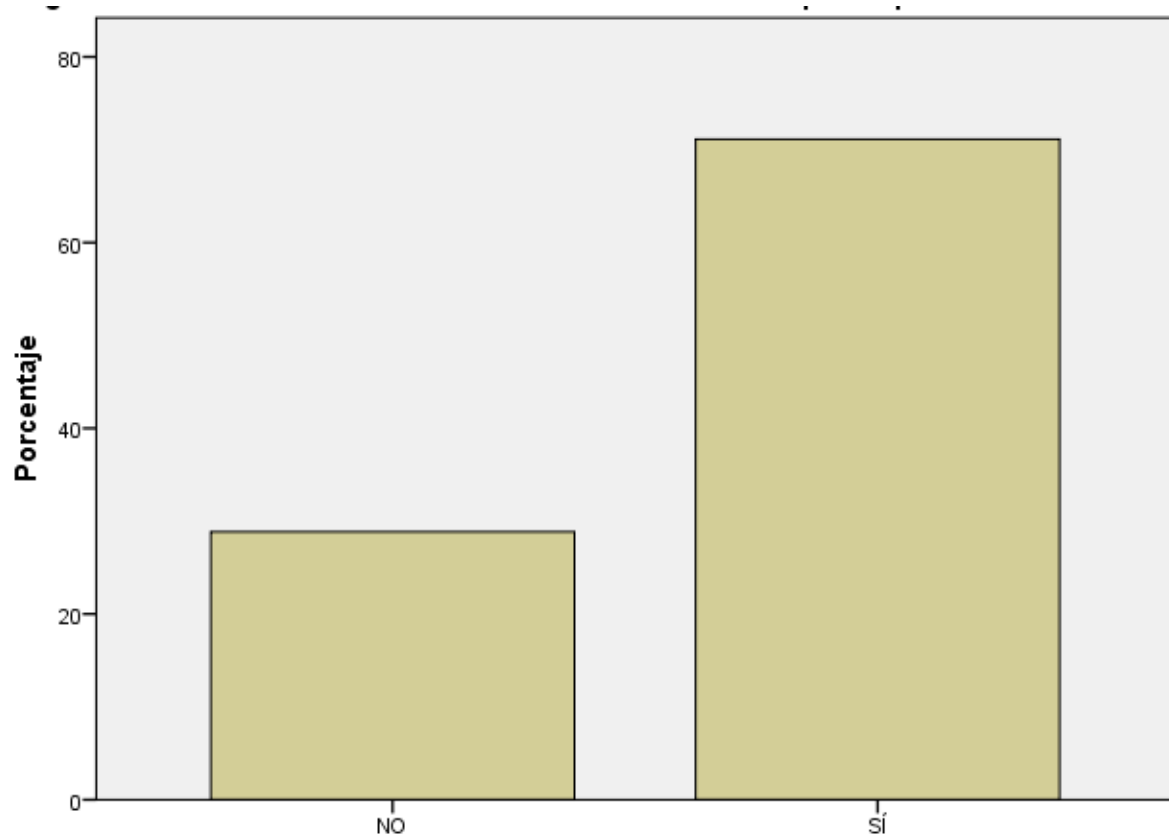


Tabla 26

¿Conoce usted los beneficios del fondo de compensación del (FONCOSOAT)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	27	27,8	27,8	27,8
	SÍ	70	72,2	72,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 32 ¿Conoce usted los beneficios del fondo de compensación del (FONCOSOAT)?

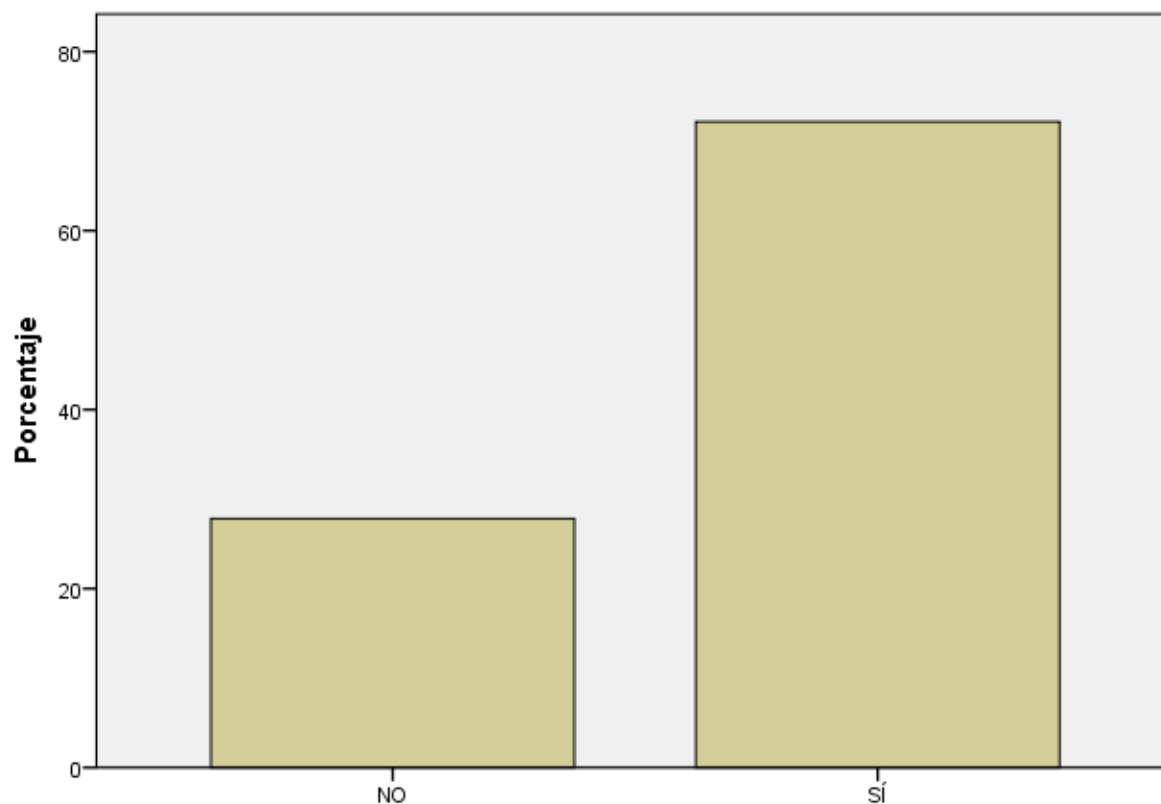


Tabla 27

¿Conoce usted como interviene el SIS en casos de accidentes de tránsito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	29	29,9	29,9	29,9
	SÍ	68	70,1	70,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 33 ¿Conoce usted como interviene el SIS en casos de accidentes de tránsito?

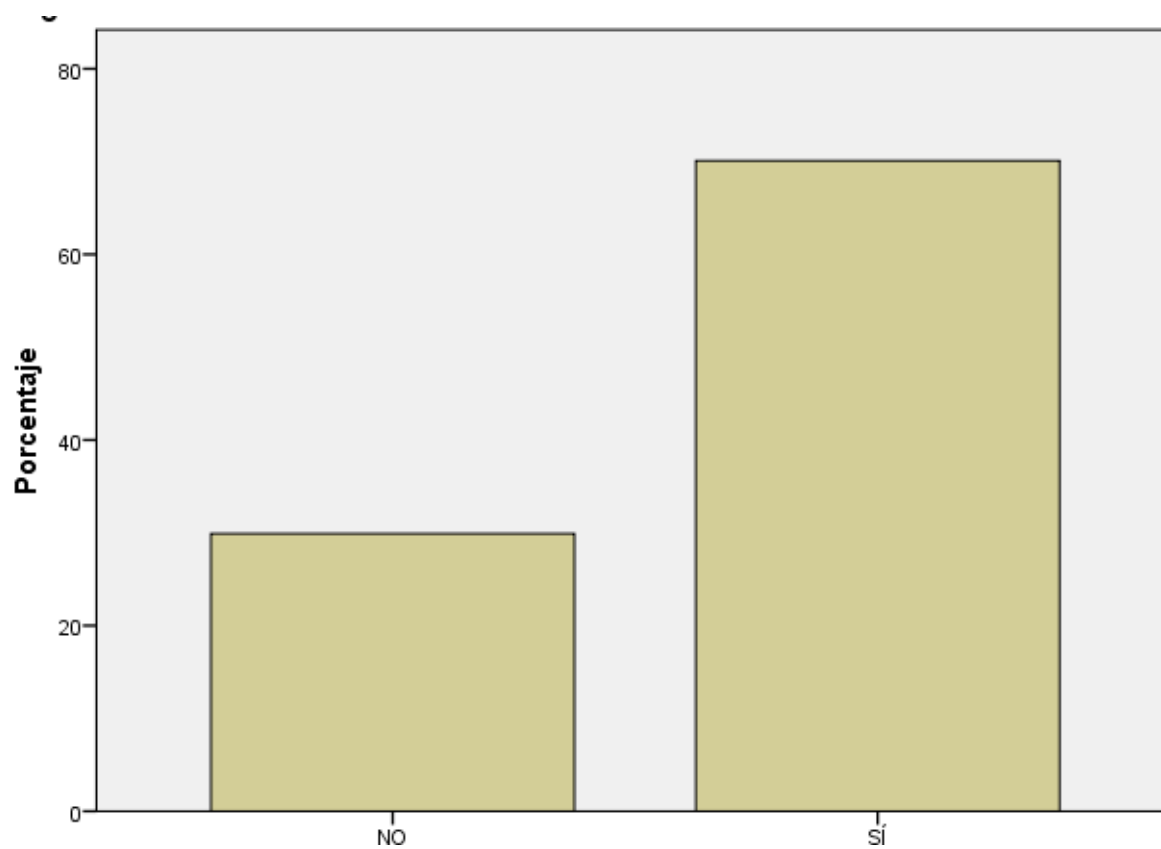
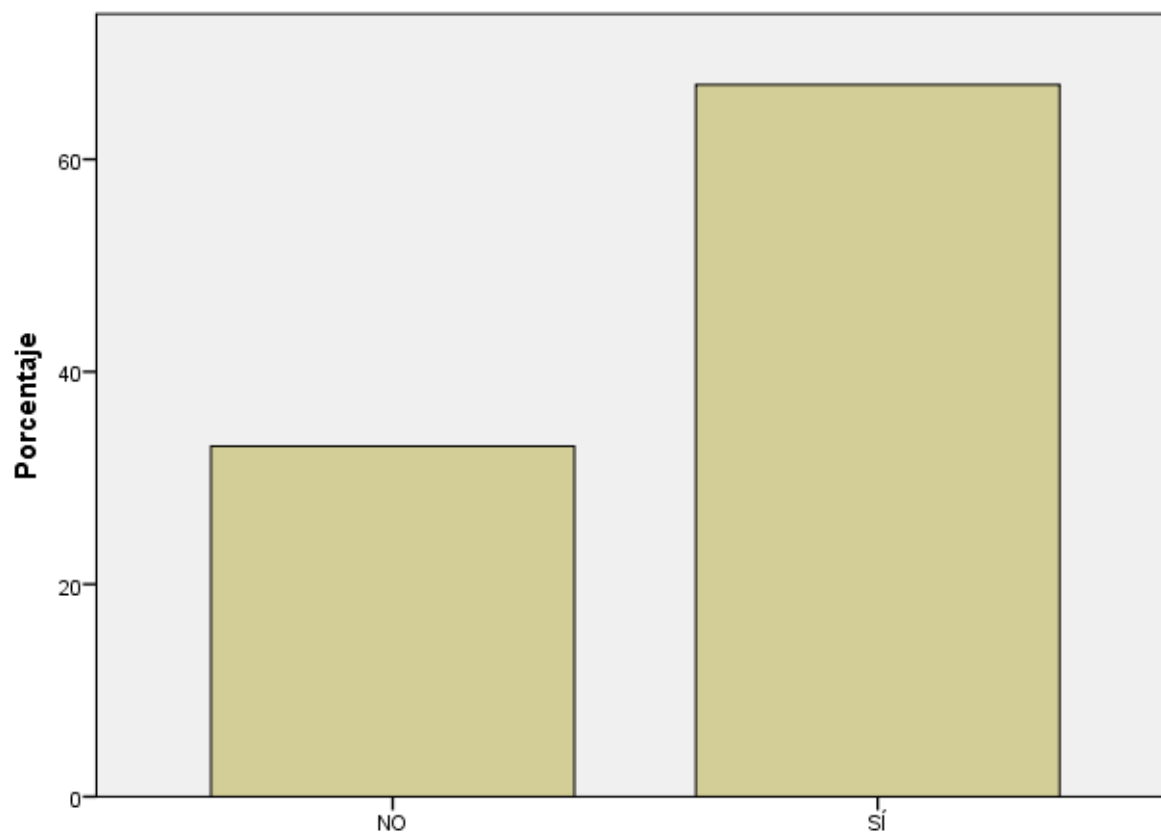


Tabla 28

¿Conoce usted existe el reembolso por gastos médicos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	32	33,0	33,0	33,0
	SÍ	65	67,0	67,0	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 34 ¿Conoce usted existe el reembolso por gastos médicos?



Anexo 9: Declaración jurada del artículo científico

Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico

Yo, Ayala Chacchi Yessica Belly estudiante del Programa Maestría en Gestión de Los Servicios de La Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 46181250, con el artículo titulado: “Nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios- Hospital Vitarte 2019”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a 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 que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Ate, 3 de agosto 2019.



Ayala Chacchi Yessica Belly

DNI 46181250



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Freddy Antonio Ochoa Tataje, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, revisor de la tesis titulada "**Nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios - Hospital Vitarte 2019**" del estudiante Yessica Belly AYALA CHACCHI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % 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, 05 de Febrero del 2020.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Freddy Antonio Ochoa Tataje", is written over a horizontal line.

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

DNI: 07015123



Anexo 11: Pantallazo de software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&lang=es&u=1050027548&o=1252130654

feedback studio Nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios - Hospital ... /100 72 de 277

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos del seguro obligatorio de accidentes de tránsito en usuarios - Hospital Vitarte 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Gestión de los servicios de la salud

AUTORA:
Br. Yessica Belly Ayala Chacchi (ORCID: 0000-0002-7185-587X)

ASESORA:
Mg. Eliana Soledad Castañeda Núñez (ORCID: 0000-0001-9608-6342)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Calidad de las prestaciones y gestión del riesgo en salud.

Lima - Perú
2019

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

19	1	Entregado a Universida...	4 %
		Trabajo del estudiante	
	2	tesis.pucp.edu.pe	2 %
		Fuente de Internet	
	3	www.ababolivia.org	2 %
		Fuente de Internet	
	4	repositorio.ucv.edu.pe	1 %
		Fuente de Internet	
	5	docplayer.es	1 %
		Fuente de Internet	
	6	Entregado a Universida...	1 %
		Trabajo del estudiante	
	7	Entregado a Pontificia ...	1 %

Página: 1 de 29 Número de palabras: 8317 Text-only Report High Resolution Activado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

AYALA CHACCHI YESSICA BELLY

D.N.I. : 46181250

Domicilio : calle STA. TERESA N° 183 - NUEVO UGARTE

Teléfono : Fijo : Móvil : 925 227 652

E-mail : belly.plus.15@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención: MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

AYALA CHACCHI YESSICA BELLY

Título de la tesis:

NIVEL DE CONOCIMIENTOS SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS DEL SEGURO OBLIGATORIO DE
ACCIDENTES DE TRÁNSITO EN USUARIOS - HOSPITAL
UGARTE 2019

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

05-02-2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

AYALA CHACCHI YESSICA BELLY

INFORME TITULADO:

NIVEL DE CONOCIMIENTOS SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS DEL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE
TRÁNSITO EN USUARIOS - HOSPITAL VITORTE 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA:

15 DE AGOSTO DEL 2019

NOTA O MENCIÓN:

APROBADO POR MAYORÍA

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

