



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de Calidad y su Repercusión Financiera en la Unidad de Seguros del Hospital II-2
Tarapoto, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Andy Jim Soto Saldaña (ORCID: 0000-0002-1876-6245)

ASESOR:

Mg. Robin Alexander Díaz Saavedra (ORCID: 0000-0003-2707-8193)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico en primer lugar este informe a Dios divino todopoderoso creador de todas las cosas, el que me ha dado la inteligencia, fuerzas, habilidad, capacidad y fortaleza para continuar ante cualquier obstáculo que se me presente, creando nuevas cosas e innovando nuevas ideas. A mi esposa por su esfuerzo, y por su apoyo pude realizar mi formación como persona y profesional, teniendo en cuenta que cada cosa que haga en la vida no llegara como un regalo, sino como recompensa al esfuerzo alcanzado.

A mi esposa Sandra Arévalo por darme su apoyo moral e incondicional en estos años de estudio, para desarrollarme profesionalmente y a mis hijas Camila y Ainhoa por ser mi motivo a esforzarme mucha más.

Agradecimiento

A los directivos del hospital que me abrieron las puertas y a todo el personal de la Unidad de Seguros del Hospital que me apoyó desde un principio, sus aportes valiosos que me sirvieron de mucha ayuda para que este proyecto terminara con éxito.

Debo agradecer, de manera especial y sincera, al Magister Robin Alexander Díaz Saavedra por aceptarme para realizar este informe bajo su dirección. Su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas, ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de este informe, sino también en mi formación como investigador.

Página del jurado

 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</p>	<p>Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-063-2019 Página : 1 de 3</p>
---	--	---

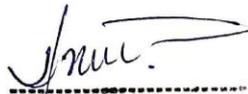
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don ANDY JIM SOTO SALDAÑA cuyo título es: "GESTIÓN DE CALIDAD Y SU REPERCUSIÓN FINANCIERA EN LA UNIDAD DE SEGUROS DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO, 2018",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15, QUINCE.

Tarapoto, 08 de Julio del 2019


 Lic. Robin A. Diaz Saavedra
 MARKETING N. INTERNACIONALES
 M. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

 PRESIDENTE
 Mtro. ROBIN ALEXANDER DIAZ SAAVDERA


 Lic. Adm. Miguel Salazar Hidalgo
 CLAD N° 10633
 SECRETARIO

 Lic. MIGUEL ANGEL SALAZAR HIDALGO



 Tercero Fasanado Puyo
 Lic. en Administración
 MBA: TERCERO FASANADO PUYO



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Declaratoria de autenticidad

Yo **Andy Jim Soto Saldaña**, identificado con DNI N° 42966402, estudiante del programa de Administración de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: "Gestión de Calidad y su Repercusión Financiera en la Unidad de Seguros del Hospital II-2 Tarapoto, 2018";

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

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.

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 (presentar 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.

Tarapoto, 08 de julio de 2019

.....

Andy Jim Soto Saldaña
DNI: 42966402

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	12
2.1. Tipo y diseño de investigación	12
2.2. Variables, Operacionalización	12
2.3. Población y muestra.....	14
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	14
2.5. Métodos de análisis de datos	15
2.6. Aspectos éticos	15
III. RESULTADOS	16
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	37
Anexo N° 01: Matriz de consistencia.....	38
Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos.....	39
Anexo N° 03: Validación de instrumentos	42
Anexo N° 04: Constancia de autorización para la ejecución de la tesis.....	48
Anexo N° 05: Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	49
Anexo N° 06: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV .	50
Anexo N° 07: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	52

Índice de tablas

Tabla 1. Fiabilidad de gestión de calidad y repercusión financiera.....	16
Tabla 2. Información sociodemográfica	17
Tabla 3. Gestión de calidad	20
Tabla 4. Repercusión financiera	23
Tabla 5. Análisis de correlación de la gestión de calidad con la repercusión financiera en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018.....	27
Tabla 6. Análisis de correlación de la gestión de calidad con la formulación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018	28
Tabla 7. Análisis de correlación de la gestión de calidad con la discusión y aprobación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018.....	29
Tabla 8. Análisis de correlación de la gestión de calidad con la ejecución y control en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018.....	30
Tabla 9. Análisis de correlación de la gestión de calidad con la evaluación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018	31

Índice de figuras

Figura 1. Género	18
Figura 2. Área de trabajo	18
Figura 3. Edad	19
Figura 4. Grado de instrucción	19
Figura 5. Condición laboral	19
Figura 6. Gestión de calidad	21
Figura 7. Principios	21
Figura 8. La práctica	22
Figura 9. La técnica	22
Figura 10. Repercusión financiera.....	24
Figura 11. Formulación	24
Figura 12. Discusión y aprobación	25
Figura 13. Ejecución y control	25
Figura 14. Evaluación.....	26

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Gestión de Calidad y la Repercusión Financiera en la Unidad de Seguros del Hospital II-2 Tarapoto, 2018. La investigación es de tipo básico con un alcance descriptivo correlacionar por que evalúa el grado de asociación o relación entre dos o más variables. El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal porque se realizó sin manipular las variables. La población total fue 40 colaboradores compuesta por hombres y mujeres de diferentes edades, de 25 a 60 años, en la investigación se encuestó al total de la población. Para la variable gestión de calidad se utilizó el instrumento de Camisón, C., Cruz, Gonzáles, T. (2006), y la variable de repercusión financiera el instrumento de Garcia, C. (2007), ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos, se comprobó su fiabilidad a través del alpha de Cronbach, (0.957.) para la gestión de calidad y 0.977 para repercusión financiera; lo cual indica que la confiabilidad es buena. Los resultados muestran que si existe relación significativa entre la gestión de calidad y la repercusión financiera ($r = 0.965^{**}$; $p < 0,00$); se concluye a (mejor) gestión de calidad, mayor nivel de repercusión financiera.

Palabras claves: Gestión de calidad, prestación de servicios - repercusión financiera.

Abstract

The general objective of this research study was to determine the relationship between Quality Management and Financial Impact in the Insurance Unit of Hospital II-2, Tarapoto, 2018. The research is of a basic type with a correlational descriptive scope because evaluates the degree of association or relationship between two or more variables. The design of the investigation was non-experimental of a transversal cut because it was carried out without manipulating the variables. The total population was 30 collaborators composed of men and women of different ages, from 25 to 60 years old, in the investigation the total of the population was surveyed. For the variable quality management, the instrument of Camisón, C., Cruz, Gonzáles, T. (2006) was used, and the variable of financial repercussion was the instrument of Garcia, C. (2007), both instruments were validated by trial of experts, its reliability was verified through Cronbach's alpha, (0.957.) for quality management and 0.977 for financial repercussion; which indicates that the reliability is good. The results show that there is a significant relationship between quality management and financial repercussion ($r = 0.965^{**}$; $p < 0.00$); it concludes to (better) quality management, higher level of financial repercussion.

Keywords: Quality management, service provision - financial repercussion

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día es preocupante en la prestación del servicio en el sector salud, recientemente ha sido objetivo del profundo debate a nivel internacional, en especial por las repercusiones que tiene la reducción de costos, lealtad de los usuarios y la rentabilidad. El valor del desempeño hospitalario es esencial para identificar áreas que requieren tomar decisiones de índole político- administrativo. Una de las estrategias para comparar el desempeño de hospitales medir los resultados de la calidad de atención al momento de solicitar una ficha para su debida atención. En el contexto de la asistencia, la perspectiva del usuario ejerce un rol importante que se debe tener en cuenta con el fin de incrementar la calidad que conlleva a cabo la prestación del servicio, a su vez, posibilita mejorar el tratamiento que se aplican y la agilización de afiliarse al seguro en este caso que brinda el sector de salud.

Para el autor Frías (2007), menciona que la valorización de la prestación del servicio en el sector salud, ha pasado a ser un rol fundamental en lo decisivo, no solamente en el ámbito del beneficio del usuario. (p. 45)

Los hospitales a nivel nacional, en el sector salud presentan deficiencias que impiden proporcionar un adecuado servicio en el manejo de la información sobre los pacientes. La falta de un control previo se podría superar con un manual de procedimientos específicos, la no existencia trae consigo muchas fallas en valorización de la prestación del servicio. Por ejemplo, si se presenta algún paciente sin registro inicial o que no cuenta con su SIS, ante una magnitud de accidente que la persona no pueda responder ni al llamado de su nombre, o en todo caso no sepa su nombre, la información del registro sobre esa persona se presenta de forma errada.

La falta de reporte sistematizado de las diferentes áreas del hospital II de San Martín, impide que el control de calidad de los FUA sea el más adecuado por lo tanto no exista una gestión de calidad, debido a que no existe un reporte de las hojas de la información de cada paciente, mediante la información que se puede tener del usuario o pacientes para la obtención del SIS, los trabajadores asistenciales no solicitan sus necesidades sistematizada para un mejor control de los FUA, no se recibe información eterna de manera oportuna, no se brindan las herramientas necesarias de los equipos necesarios para su implementación, el personal

administrativo no cumple con sus funciones, como es la verificación de diagnósticos médicos y el consumo de medicinas e insumos y procedimientos a fin de que el SIS realice las mínimas observaciones a las atenciones de emergencia que brinda el hospital.

Los trabajos previos a nivel Internacional, Horacio, H.(2016). En su trabajo de investigación titulado: *La crisis financiera mundial sus causas y posibles consecuencias*. (Tesis posgrado). Universidad de buenos aires. Buenos aires, Argentina. Concluyó que: muestra que la definición de dinero es en cuanto a los activos financieros y la forma es de cuasi-dinero lo que indico que el 90% fue la oferta monetaria y el 85% el producto mundial. Las deudas públicas y privadas enfocadas en los bonos, en los derivados financieros se pueden desempeñar ampliamente en las características y funciones. Los componentes de la oferta monetaria como son los depósitos a plazo.

Villeda, F.(2016). En su trabajo de investigación titulado: *Análisis de la aplicación de herramientas de administración financiera en empresas pyme*. (Tesis Posgrado), Universidad de El Salvador, El Salvador, Centro América. Concluyó que: de acuerdo a los resultados no se observa poca o ninguna especialización en lo que es la administración, menciona que no están capacitados para llevar a cabo las funciones. De acuerdo a las encuestas se puede apreciar que no hay implementación y conocimientos de la administración en función al crecimiento del negocio. Las conclusiones permiten el análisis de los datos que muchas veces este influye en la toma de decisiones. La planeación financiera a largo plazo menciona que falta la existencia de planeación financiera.

Rabayo,L.(2016). En su trabajo de investigación titulado: *Efecto relacionado con el dinero de los modelos de contabilidad mundial niif sobre las ventajas de las pymes en Cali*. (Tesis Posgrado), Universidad Libre Seccional Cali, Santiago de Cali, Centro América. Concluyó que: en cuanto a resultados se basa en el diseño y no en el fondo, para la importancia de las NIIF, se muestra de manera representativa en las organizaciones de esta manera se puede intercambiar la manera de medir el valor de los resultados. Las pequeñas empresas de Cali mencionan que la contabilidad colombiana fue medida en moneda, en el activo de la propiedad. Menciona que la nueva NIIF es confiable ya que la realidad contable y financiera atribuyen las

condiciones adecuadas, los terceros dan a conocer que utilizan los nuevos estados financieros y que se encuentran actualizados esto incrementa la compatibilidad de las empresas colombianas.

A nivel nacional, Carbajal. L & Samamiego, E. (2018). En su trabajo de investigación titulado: *Naturaleza del registro de registros terapéuticos en el centro estomatológico de un colegio privado de Huancayo 2017*. (Tesis pregrado). Universidad privada de Huancayo, Huancayo, Perú. Concluyó que: mediante los resultados menciona que la calidad del registro esta entre el 74.4% de esta manera se muestra como deficiente y el 25.6% menciona que se da en mejora. En cuanto a la dimensión examen clínico menciona que durante el semestre académico de los estudiantes de VII y VIII dan a conocer que el 85.4% está en mejora y el 14.6% es deficiente.

Avalo, F.(2017). En su trabajo de investigación titulado: *Aplicación de la gestión de procesos para mejorar la calidad en las transacciones financieras de tarjetas de crédito en el banco de crédito del Perú – 2017*. (Tesis Pregrado), Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Concluyó que: en cuanto a los resultados expresa que la gestión de resultados se da en mejora de la calidad en cuanto a las tarjetas de crédito y a su vez comparando sus medias de pre (0.99) y post (1.38). La gestión del proceso mejora en cuanto a la calidad y los resultados obtenidos por medio de la T Student da a conocer que el resultado posterior fue de 0.9881 y el resultado posterior fue de 0.992, evidenciando así el resultado positivo para la viabilidad de su ejecución. La gestión de proceso incremento en la productividad también dándose a conocer mediante la prueba T Student obteniendo variaciones positivas de la media teniendo un valor de 1,0593 a 1,1524.

Tardo, D.(2002). En su trabajo de investigación titulado: *Auditoria médica y calidad de atención en el programa de atención domiciliaria es salud año – 2009*. Universidad nacional mayor de san marco. Lima, Perú. Concluyó que: La calidad de las historias clínicas de pacientes activos es menor que la de los pacientes fallecidos. Durante la investigación se logró percibir algunas deficiencias en las visitas clínicas ya que el tratamiento es insuficiente o a veces puede ser excesivo, lo cual mediante los datos estadísticos podemos apreciar que el 59% de casos, solo el 67% de da de

manera correcta y la mayoría de pacientes solo desean los documentos sellados, para una mejor presentación de algún certificado médico.

A nivel Local, Bermudez, M.(2017). En su trabajo de investigación titulado: *La calidad de servicio y gestión de reclamos en instituciones financieras del distrito de Tarapoto, 2015-2016*. (Tesis posgrado). Universidad cesar vallejo. Tarapoto, Perú. Concluyó que: Las gestiones de reclamos en las instituciones financieras no se relacionan, las personas realizan estas gestiones por la suma de reclamos que no son atendidos el estudio se realizó en el periodo 2015- 2016. El tipo de reclamo que se dan en las instituciones financieras fue por cobros indebidos y las cuentas de ahorro.

Teorías relacionadas al tema, Gestión de Calidad, según, Camisón; Cruz, & Gonzáles (2006), define que “Como el sistema que se enfoca en la calidad para describir la puesta en práctica de las técnicas en mejoras para la organización” (p. 211); asimismo, Rubio (2011), define que: “Las trabajadores tienen que trabajar en equipo y el funcionamiento para lograr objetivos de esta manera puedan asumir la responsabilidad y poder mantener el trabajo equitativo siempre. Sin embargo, proporcionan las competencias y los cargos de responsabilidad” (p.12). En cambio, Loyola & Sprecher (2007), definieron que: “A las acciones de disolver los problemas lo que la gestión quiere decir ayudar a la solución de los problemas, esto ayudará a satisfacer las necesidades y demandas que pueda ocurrir en la organización”. (p.4).

Calidad, para Camisón; Cruz & González (2006), significa, que: “La calidad es una herramienta importante en la economía además es predecible, de esta manera mejorara la calidad de conformidad” (p.50). Cuatrecasas (2010), define que: “La calidad es la capacidad y el requerimiento que pueda surgir en el usuario. También hace mención a las funciones y especificaciones por lo que puede ser diseñado por los consumidores o clientes del mismo” (p.17).

Gestión de Calidad. Según, Heras; Arana & Camisón, et al. (2008), definieron qué: “Como la nueva dimensión de la calidad del producto esto a su vez repercute en el enfoque humano. Y completa las visiones y las expectativas del cliente. “(p.217). Los Criterios de modelo EFQM de excelencia. Ministerio de Fomento (2010), Se compone de nueve criterios que hablan a los diversos territorios de la administración de la organización.

Liderazgo: La función que se distingue del resto, se encarga de establecer las metas y el elemento fundamental de los gestores mundiales. A su vez enfocado en el éxito a largo plazo y las acciones que puedan tener.

Política y estrategia: Integra el ordenamiento ambiental de los elementos básico para desarrollar los modelos productivos con carácter sostenible. Personas: Gestiona y desarrolla el conocimiento del potencial, tanto a nivel mundial, como podemos obtener los equipos de la organización y las estrategias del funcionamiento del proceso. Alianzas y recursos: Encargada de analizar, planificar y gestionar el servicio de los recursos internos, en apoyo de las políticas. Procesos: Diseña y gestiona el proceso. (p. 20). Resultados en los clientes: Basado en encuestas de satisfacción mejora en toma de decisiones. Resultados en las personas: Encargada del desarrollo y aprovechamiento, en la organización es el conjunto que planifica. Resultados en la sociedad: Da a conocer a nivel internacional, nacional y local según resulte pertinente. Resultados clave: Se da en base al resultado que se está logrando. (p. 21).

Desarrollo histórico del concepto gestión de calidad. Gonzáles & Arciniegas (2016), menciona que la calidad pasa por una serie de concepciones y hace referencia a los momentos coyunturales. De acuerdo con Bounds et al. (1994), se define 4 cosas: - El propósito principal enfocado en la uniformidad del producto. - Es el método estadístico para los niveles de inspección. - Consiste en el diseño de planificar y ejecutar. - Menciona la gestión de calidad. (p. 2).

Sistema de gestión de calidad. Gonzáles & Arciniegas (2016), mencionaron que: Enfocado al bien o servicio que se crea o produce. Se basa en las normas ISO 9000 sirve de guía para el mejor proceso de la actividad; de este modo la calidad especifica aquello que “debe hacer”, pero el “cómo” es la verdadera tarea del desarrollo de la gestión. (p. 9).

La calidad en los servicios públicos. Caraza (2015), menciona que: Se determina en función a la conformidad, consiste que mide la imposibilidad, en el servicio y los elementos que conlleve a evaluar la fase de producción del servicio, bajo circunstancias que tienen las personas en calidad del servicio y como pueden interactuar entre la producción y el consumidor. (p. 45). Además Caraza (2015), define: La calidad en el servicio público, tiene tres implicaciones uno de ello es la

administración, el empleo público y ciudadano, fundamentalmente se enfoca en la eficiencia, eficacia y el coste que enmarca al empleado de dar el mejor servicio con los medios disponibles. (p. 45).

Premios en el ámbito de la gestión de la calidad. Según Camisón; Cruz & Gonzáles (2006), mencionan sobre: Premios internacionales. Enfocado a las personas en el reconocimiento de áreas imaginables, con la persistencia de querer lograr perfeccionar la calidad de esta manera estimular algunas maneras motivacionales que conlleve el reconocimiento de la sociedad. Comunidad científica en el ámbito de la gestión de la calidad. Camisón; Cruz & Gonzáles, (2006), manifiesta que: La academia internacional en gestión de la calidad. En el siglo XX, la homogeneidad, la fragmentación y la diversidad de enfoques de las investigaciones y profesionales que se está dando como la calidad de la gestión.

La academia nacional. Las revistas europeas de Dirección y Economía de la Empresa, en Marketing ESI, hacen publicaciones científicas en el sistema de evaluación anónima científicas de la gestión de calidad (p. 50). La gestión de la calidad, Técnicas, paradigma, estrategia, sistema o filosofía. El autor Camisón; Cruz & Gonzáles, (2006), menciona que: Es un enfoque técnico del proceso en calidad de colección de método. Hace mención del aseguramiento, la calidad y el enfoque adquieren insuficiencia del concepto y los fines puntuales en el enfoque de los directivos que lo articulan claramente. La visión del ser humano permite deslindar su votación de cambio organizacional en los programas y proyectos que se presentan. (p. 53).

La gestión de la calidad como función especializada y profesionalizada. Según Camisón; Cruz & Gonzáles (2006), manifiesta que: Es el proceso de especialización gerencial que se da en las organizaciones y de manera va dirigido a los profesionales en la implantación requiere el conocimiento de las personas que conocen de los temas. Asimismo, el sistema de gestión está enfocado a la fijación de estándares, análisis de productos y de los procesos en capacitaciones que generalmente tiene que ver con el medio ambiente. (p. 56).

Crecimiento y desarrollo para la gestión de calidad. Según el Rubio (2011), dan a conocer 2 formas: Integración de la infraestructura, Recursos de las actividades, El

aseguramiento del suministro impredecible de las empresas en cuanto al proceso de fabricación. Además, el emprendimiento de la integración directa mayormente se toca en las empresas grandes de industrialización. Además de mejorar ante las competencias y las compras o participaciones de las empresas., esto se da en el campo de la economía del mercado (p. 52).

Esta diversificación puede producirse de las siguientes formas: Concéntricamente, es decir, la incorporación de nuevos productos o el servicio en el segmento de los mercados. (p. 53). Horizontalmente, ampliación del producto e incorporación de tecnología. (p. 53). Problemas de gestión. Según el autor Rubio (2011), manifestó que, que las compañías asumen este tipo de responsabilidades, además dan a conocer los siguientes obstáculos: Ejecutivos corporativos de las empresas, Políticas de inversión, Problemas provocados por el medio ambiente, Falta de experiencia en el ámbito (p. 137)

Dimensiones de la Gestión de Calidad. Camisón; Cruz & González (2006), aclara la importancia del concepto: (a) Los principios aceptan ser guías de la acción organizativa, para eso es necesario evaluar el modo en que las diferentes se reúnen para redefinir el desarrollo y la manera en que la empresa desempeña. (Camisón; Cruz & González 2006,p.211). La orientación hacia el usuario: Es una táctica de negocios, que coloca en el centro al cliente, con una actitud constante. Diversos enfoques: Desde la percepción el punto de vista que se desarrolla a la hora de realizar un análisis, una investigación, etc. Organización: Son procesos diseñados para lograr las metas y objetivos, dichos sistemas pueden, estar constituidos por otros subprocesos interrelacionados que cumplen funciones específicas. (b) La práctica son actividades que se integran para llevar a la práctica estos principios: apoyándose en números suficientes de aportaciones.(Camisón; Cruz & González 2006,p.212). Formalización y estandarización: Es la definición de decide que permite la mejora precisa de una acción para cada uno de los personajes en pantalla que se interesan en el área para obtener ganancias por dicha solicitud. Verificación visual: son acciones de verificación (comprobar o examinar la verdad de algo), que son siempre procesos que se desarrollan para controlar las determinadas cosas y ver el cumplimiento con los requisitos y normas previstos. Norma documentada: Fundamentos de

documentación e información. (c) Las técnicas que intentan hacer estas prácticas. Información externa: Mejoras del competidor y la necesidad por satisfacer al cliente.

Repercusión Financiera. Garcia (2007), menciona que: La repercusión financiera son herramientas de planificación que determinan, integran y coordinan las diferentes áreas, que se expresa. (p. 45). Laurente & Santiago (2017), Menciona: Que la economía tiene la importancia hacia el paciente que forma una relación entre ambos. Prioriza al paciente como parte fundamental de la entidad, además menciona que el pago de las facturas lo realiza el gobierno, en este sentido el paciente representa la gestión administrativa donde se conoce la clasificación del paciente, el sistema y registro se da como soporte final de la factura. En cuanto a la prestación del servicio debe mejor de manera eficiente, mediante la ley 100 del reglamento de atención del paciente. (p. 149)

Información financiera. Gancino (2010), menciona que: “Representa mediante los estados financieros, la globalización hoy en día de las empresas juega un rol importante en cuanto al sistema financiero como disciplina indispensable de la entidad” (p. 45).

Características funcionales de las repercusiones financieras. Según Garcia (2007), estas son: Se da mediante los objetivos que se quiere alcanzar, según esto tiene que ver con la planificación y los objetivos. - Es la integración y coordinación de todas las áreas en el desarrollo del presupuesto operativo. - Es juntar actividades de la empresa en cuanto a ingresos que pueda tener. - El presupuesto que se utiliza en la administración de la responsabilidad de la dirección.

Salud en el hospital de una empresa, Garcia (2007), sostuvo que: Los hospitales hoy en día son como empresas, la competencia que se da en el cumplimiento de las metas es un rango muy elevado y por ende tienen que asegurarse en la competitividad. Los procedimientos en el rango económico están estipulados y la cultura rentable enfocado en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. (p.4), para este mismo autor, “el registro de información establece una serie de procedimientos en el control y ejecución de la acción”. (p.4)

Presupuesto. Entenza (2010), manifestó que: El plan de acción de las entidades, tiene la finalidad de cumplir con un objetivo específico, expresado a su vez en términos

financieros. Con el objetivo que radica en la eficacia, efectividad de los trabajadores, directores que abarca la organización. Cuando uno plantea los tributos de financiamiento y los sueldos del personal permiten estables prioridades en las evaluaciones y de acuerdo a esto se determina los pagos correspondientes. (p. 94). Asimismo Entenza (2010), define: El financiamiento es compensatorio ya que es la participación por el trabajo designado, se menciona que es el desarrollo anual de las entidades o empresas que programan o formulan en un plazo determinado, por lo que es importante el desempeño correcto de las tareas en los proyectos de la organización, en consecuencia, es importante que cada empresa tenga el manual de presupuesto, evitando deficiencias en la entidad o empresa. (p. 95).

Los costos por enfermedad. Entenza (2010), se deriva: El costo por las enfermedades que se presentan implementan un sistema en la organización de la salud y es el medio en lo que se determina el promedio en las unidades de servicio en hospitalización, el precio de un servicio se da en las enfermedades físicas como incidencia e importancia de las personas que pueden incurrir a un lugar que es muy necesario en caso de ayuda. (p.126). Composición plena y monetaria, Conducta médica adecuada, Información deseable.

Campos de aplicación. García (2007), Define: “La contribución de la calidad y equidad de la población con el objetivo fundamental de poder cubrir la salud dentro y fuera de un hospital. Así, por ejemplo, la utilización óptima de la tecnología, el desarrollo intersectorial” (p. 136). Además menciona García (2007), que el: “Sistema Nacional de Salud tiene aspectos relacionados con la atención primaria y secundaria”: (p. 136).

Razones sanitarias; La atención en salud no debe tener precio, Gasto inexorable en la salud, Deficiencia en el servicio, Atención garantizada, Opinión del médico, Tecnología en la salud. Pensamiento económico: Demanda infinita, Minimización social e individual, El pueblo decide, Costo laboral. Ciclo de vida de una repercusión financiera. Para García (2007), la vida útil de una repercusión financiera va a depender del proyecto de períodos definidos de la empresa en marcha. (p. 32). Fases definidas de las empresas: (i) Formulación. Es la destinada a hacer las posibles repercusiones de los diferentes ingresos, para eso se necesita planes, proyectos, actividades. (ii) Planes. Son todas las acciones que se van realizan dentro de un

determinado tiempo con sus respectivos presupuestos y supuestos ingresos. (iii) Actividades previstas. Las actividades que se desarrollan en el transcurso de los días con proyecciones futuras.

Discusión y Aprobación. Se requiere de estrategias, actividades proyectadas para el período que cubrirá dicho presupuesto. Instrucciones. Todas aquellas sugerencias de cómo se debe realizar las actividades, estas pueden estar escritas o sugeridas verbalmente. Ejecución y Control. En esta fase la ejecución es el de cumplir los proyectos y actividades desde la percepción de la recolección de datos. Cumplimiento de planes y actividades. Al cumplirse estas actividades dan origen a los ingresos y egresos que se controlan de acuerdo a lo asignado en los presupuestaron para conocer posibles desviaciones y poder replantear el caso. Evaluación. Acción y consecuencia para ver resultados: Informes de desempeño. Son todos aquellos que registraron la ejecución de las actividades y los inconvenientes o prejuicios en cada actividad.

Formulación del problema general: ¿Cuál es la relación de la Gestión de Calidad con la Repercusión Financiera en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018?, así como los problemas específicos: ¿De qué manera se da la relación de la Gestión de Calidad con la Formulación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018?, ¿Qué relación existe entre la gestión de calidad con la discusión y aprobación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018?, ¿Cómo es la relación de la Gestión de Calidad con la Ejecución y Control en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018? y ¿De qué manera se da la relación de la Gestión de Calidad con la Evaluación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018?

El presente estudio se justificación teóricamente, ya que intentará llenar el vacío de información debido a los descubrimientos descubiertos por los factores gestión de calidad por el autor Camisón; Cruz & Gonzáles (2006) y para la variable repercusión financiera se menciona al autor Garcia (2007), con los cuales se va desarrollar la investigación. Justificación práctica. Porque buscará mejorar la Gestión de Calidad y su Repercusión Financiera en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto 2018. Justificación social. Permite brindar a la institución en este caso a la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018, brindar posibles soluciones en

la gestión de calidad y la repercusión financiera de esta manera logrando dar posibles soluciones a la problemática. Justificación metodológica. Se justificó en el método científico empleado por Hernández; Fernández & Baptista (2014).

Como hipótesis, general: H_i : Existe relación significativa entre la Gestión de Calidad y la Repercusión Financiera en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018. H_o : No existe relación significativa entre la Gestión de Calidad y la Repercusión Financiera en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018. Las hipótesis específicas (H_1) Existe relación significativa de la gestión de calidad con la formulación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018. (H_2) Existe relación significativa de la gestión de calidad con la discusión y aprobación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018. (H_3) Existe relación significativa de la gestión de calidad con la ejecución y control en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018. (H_4) Existe relación significativa de la gestión de calidad con la evaluación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018.

Objetivo general, determinar la relación entre la Gestión de Calidad y la Repercusión Financiera en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018. Como objetivos específicos, (1) Establecer la relación de la Gestión de Calidad con la Formulación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018. (2) Evaluar la relación de la Gestión de Calidad con la Discusión y Aprobación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018. (3) Conocer la relación de la Gestión de Calidad con la Ejecución y Control en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018. (4) Analizar la relación de la Gestión de Calidad con la Evaluación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Es de enfoque cuantitativo que llevará a obtener los resultados de la investigación, por ende, que responda a los objetivos, hipótesis y pautas de comportamientos y probar teorías. (Hernández; Fernández & Baptista, 2014, p.26)

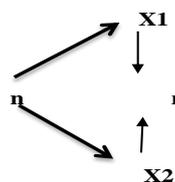
Según Hernández; Fernández & Baptista (2014, p.37), es de tipo básica, porque busco directamente posibles aplicaciones o consecuencias en el progreso científico al acrecentar los conocimientos teóricos.

Diseño de investigación

De alcance descriptivo correlacional, es descriptivo porque se recolecto y describió la información de cada variable y correlacional porque se buscó la relación y poder contrastar mediante el objetivo general. (Hernández; Fernández & Baptista, 2014, p.126)

La investigación es de diseño no experimental, porque no se manipuló ninguna variable, se trabajó en su contexto y en un tiempo determinado. (Hernández; Fernández & Baptista, 2014, p.187)

Por lo tanto, el diseño es el siguiente:



- n** = Usuarios del Hospital II-2
- X1** = Gestión de Calidad
- X2** = Repercusión Financiera
- r** = Relación

2.2. Variables, Operacionalización

- V1** = Gestión de Calidad
- V2** = Repercusión Financiera

VARIABLES	DIMENSIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de calidad	Camisón, C., Cruz, Gonzáles, T. (2006), define que, “como el sistema que se enfoca en la calidad para describir la puesta en práctica en mejoras para la organización” (p. 210)	La variable Gestión de Calidad se medirá mediante las dimensiones e indicadores	Los principios	La orientación hacia el usuario Diversos enfoques Organización Formalización estandarización	Ordinal
	Para Garcia, C. (2007),, La repercusión financiera son herramientas de planificación que determinan, integra y coordinan las diferentes áreas, que se expresa. (p. 45)		La práctica	Verificación visual Norma documentada	
Repercusión Financiera		La variable Repercusión financiera se medirá mediante sus dimensiones e indicadores	Las técnicas	Información externa	
			Formulación	Planes Actividades previstas Instrucciones Cumplimiento de planes y actividades	
			Discusión y aprobación		
			Ejecución y control		
			Evaluación	Informes de desempeño	

Fuente: *Elaboración propia*

2.3. Población y muestra

Población

Estuvo conformada por 40 trabajadores de Unidad de Seguros del Hospital II-2,

Muestra

Corroboró la muestra en base a la población los empleados, siendo la misma que la población.

2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica e instrumento

Para la recolección y análisis de la información se empleó una encuesta a los colaboradores de la institución en estudio, Tarapoto, para la primera variable son 10 preguntas y para la segunda variable son 10 preguntas, así mismo buscar alternativas para alcanzar los objetivos deseados en base a las variables.

Validez

Para la recolección se utilizó el cuestionario serán validados por el juicio de tres expertos, quienes emitieron una dicha de ponderación.

Alcance

Nuestra investigación es de alcance descriptivo, lo cual se buscó información de ambas variables.

Validez y confiabilidad

Validación: Se realizó por 03 expertos en el tema, los cuales emitieron su ficha de ponderación, el cual se detalla a continuación:

Rodríguez Mendoza Segundo Saúl

Ríos López Luis Alberto

Muñoz Ocas Alcides

Instrumento de investigación

1. Número de ítems

Variable 1: Gestión de calidad 10

Variable 2: Repercusión financiera 10

2. Escala de medición

Variable 1: Gestión de calidad

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

Variable 2: Repercusión financiera

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

Confiabilidad: Se realizó a través del programa estadístico alfa de Cronbach, así mismo para el instrumento sea confiable tiene que ser mayor a 0.8.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se utilizaron los proyectos Excel y SPSS V.24, del mismo modo que se utilizarán tablas y cifras medibles para el examen de los resultados y para la contratación de las teorías, se utilizó el coeficiente de relación de Pearson.

2.6. Aspectos éticos

El examen no es una falsificación escrita de otro trabajo de examen, a la luz del hecho de que la información adquirida es genuina y confiable, con respecto a los privilegios del escritor y la innovación protegida de cada trabajo referido en el examen, los principios de APA y Los procedimientos fueron utilizados para la mejora de la tarea como lo indica la guía de resultados discernibles de la Universidad César Vallejo.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis de resultados

Tabla 1

Fiabilidad de gestión de calidad y repercusión financiera

Variable 1	Dimensiones	alfa de Crombach	ítems
Gestión de calidad 0,957(Nro. ítems)	Los principios que asumen y guían la acción organizativa	0,912	4
	La práctica-actividades-que incorporan para llevar a la práctica estos principios	0,894	5
	Las técnicas que intentan hacer estas prácticas	0,902	1
Variable 2	Dimensiones	alfa de Crombach	ítems
Repercusión financiera 0,977 (Nro. ítems)	Formulación	0,952	4
	discusión y aprobación	0,913	2
	Ejecución y control	0,963	2
	Evaluación	0,841	2

Fuente: elaboración propia/ SPSS V.24

El resultado de la confiabilidad, en la tabla 1 muestra que los coeficientes de Alfa de Crombach tiene 0,8 indicando que es buena en los resultados obtenidos en la muestra, además confirman la aceptación del resultado para la población

Tabla 2*Información sociodemográfica*

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	13	32.5
	Femenino	27	67.5
	Total	40	100.0
Área de Trabajo	Digitación	12	30.0
	Convenios	4	10.0
	Referencia	3	7.5
	Sepelios	3	7.5
	Auditoria	7	17.5
	Archivo FUAS	3	7.5
	Secretaría	1	2.5
	Control Calidad	3	7.5
	Control Previo	1	2.5
	Liquidación	1	2.5
	Afiliación	1	2.5
	Emergencia		
	Jefe Servicio	1	2.5
	Total	40	100.0
Edad	20-30	6	15.0
	31-40	13	32.5
	41-50	7	17.5
	51-60	11	27.5
	61-70	3	7.5
	Total	40	100.0
Grado de Instrucción	Nivel Técnico	16	40.0
	Superior		
	Nivel Universitario	19	47.5
	Maestría	5	12.5
Total	40	100.0	
Condición Laboral	Locador	10	25.0
	CAS	3	7.5
	Nombrado	27	67.5
	Total	40	100.0

Fuente: elaboración propia / SPSS V.24

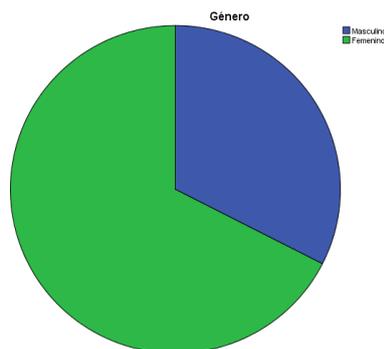


Figura 1. Género

Fuente: elaboración propia / SPSS V.24

En la figura 1, se observa la información sociodemográfica de los colaboradores del área de la institución, definiendo que, el 32.5% de género masculino y 67.5% de género femenino.

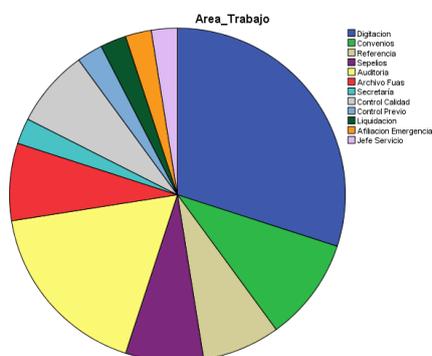


Figura 2. Área de trabajo

Fuente: elaboración propia / SPSS V.24

Con respecto al de trabajo, el 30% está en el área de digitación, el 10% está en el área de convenios, el 7.5% en el área de referencias y sepelios respectivamente, el 17.5% de la persona está en el área de auditoria, el 7.5% está en el archivo de FUAS, el 2.5% en el área de secretaria, el 7.5% en control de calidad, y finalmente con un 2.5% el área de control previo, liquidación, afiliación y emergencia y jefe de servicio.

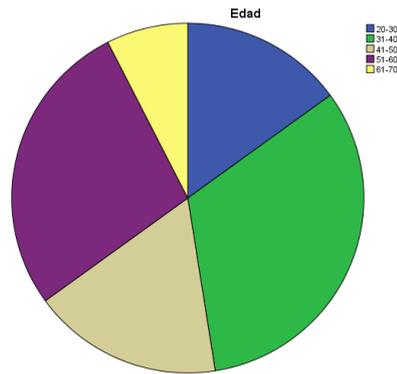


Figura 3. Edad

Fuente: elaboración propia / SPSS V.24

En cuanto a la edad el 15% tienen entre 20 a 30 años y el 32.5% tienen entre 31 a 40 años, el 17.5% entre 41 a 50 años, el 27.5% entre 51 a 60 años y el 7.5% entre 61 a 70 años.

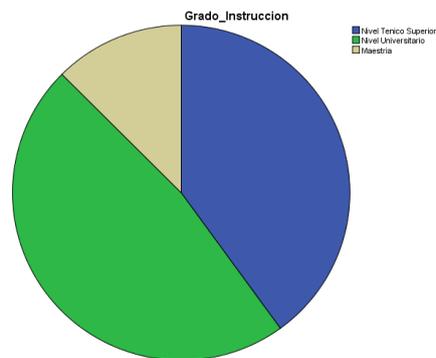


Figura 4. Grado de instrucción

Fuente: elaboración propia / SPSS V.24

En cuanto al grado de instrucción, el 40% tiene nivel técnico superior, el 47.5% nivel universitario y el 12.5% cuenta con maestría.

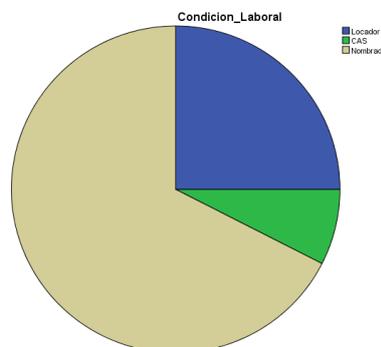


Figura 5. Condición laboral

Fuente: elaboración propia / SPSS V.24

En lo que respecta a la condición laboral, el 25% es locador, el 7.5 % tiene contrato CAS y el 67.5% es nombrado.

3.2. Análisis descriptivo de las variables

Tabla 3

Gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Gestión de calidad	Nunca	3	7.5
	Casi Nunca	8	20
	A veces	15	37.5
	Casi Siempre	12	30
	Siempre	2	5
	Total	40	100
	Principios	Nunca	3
Casi Nunca		10	25
A veces		11	27.5
Casi Siempre		13	32.5
Siempre		3	7.5
Total		40	100
La práctica		Nunca	3
	Casi Nunca	8	20
	A veces	20	50
	Casi Siempre	7	17.5
	Siempre	2	5
	Total	40	100
	La técnica	Nunca	3
Casi Nunca		13	32.5
A veces		13	32.5
Casi Siempre		7	17.5
Siempre		4	10
Total		40	100

Fuente: elaboración propia /SPSS V. 24



Figura 6. *Gestión de calidad*

Fuente: elaboración propia / SPSS V.24

Respecto a la gestión de calidad, el 7.5% manifiesta que nunca existe una buena gestión de calidad, el 20% que casi nunca, el 37.5% que a veces, el 30% que casi siempre y solo el 5% que siempre.

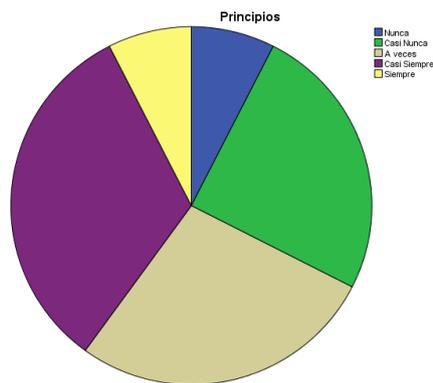


Figura 7. *Principios*

Fuente: elaboración propia / SPSS V.24

De acuerdo a la primera dimensión que son los principios, el 7.5% manifestó que nunca existen los principios dentro de la empresa, el 25% manifestó que casi nunca, el 27.5% manifestó a veces, el 32.5% manifestó casi siempre, el 7% manifestó que siempre existen los principios dentro de la empresa.

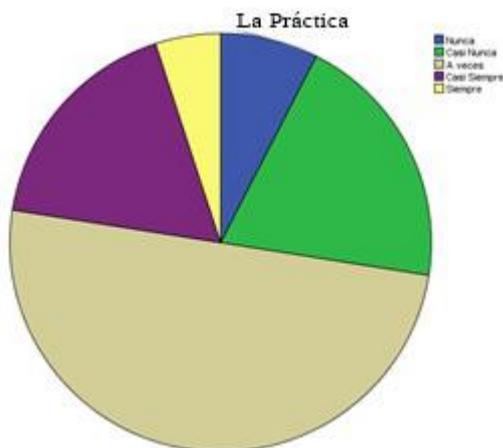


Figura 8. La práctica

Fuente: elaboración propia / SPSS V.24

De acuerdo a la segunda dimensión que es la práctica, el 7.5% manifestó que nunca, el 20% manifestó que casi nunca, el 50% manifestó que a veces, el 17.5% manifestó que casi siempre, el 5% manifestó que siempre.

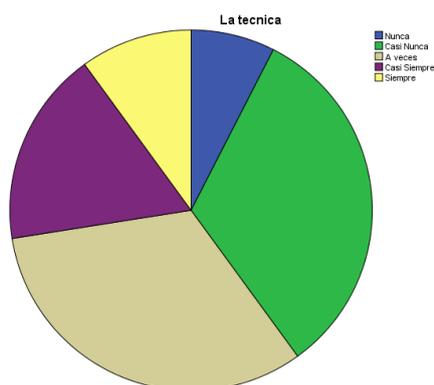


Figura 9. La técnica

Fuente: elaboración propia / SPSS V.24

De acuerdo a la tercera dimensión que es la técnica, el 7.5% manifestó que nunca se dan buenas técnicas dentro de la empresa, el 32.5% manifestó que casi nunca, el 32.5% manifestó a veces, el 17.5% manifestó casi siempre, el 10% manifestó siempre.

Tabla 4*Repercusión financiera*

		Frecuencia	Porcentaje
Repercusión financiera	Nunca	3	7.5
	Casi Nunca	10	25
	A veces	15	37.5
	Casi Siempre	9	22.5
	Siempre	3	7.5
	Total	40	100
Formulación	Nunca	3	7.5
	Casi Nunca	9	22.5
	A veces	14	35
	Casi Siempre	11	27.5
	Siempre	3	7.5
	Total	40	100
Discusión y aprobación	Nunca	4	10
	Casi Nunca	9	22.5
	A veces	9	22.5
	Casi Siempre	12	30
	Siempre	6	15
	Total	40	100
Ejecución y control	Nunca	3	7.5
	Casi Nunca	11	27.5
	A veces	12	30
	Casi Siempre	13	32.5
	Siempre	1	2.5
	Total	40	100
Evaluación	Nunca	4	10
	Casi Nunca	9	22.5
	A veces	11	27.5
	Casi Siempre	10	25
	Siempre	6	15
	Total	40	100

Fuente: elaboración propia /SPSS V. 24

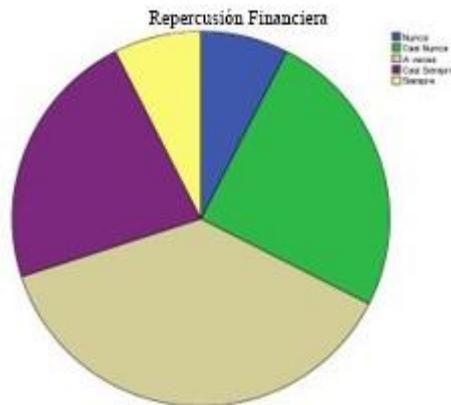


Figura 10. *Repercusión financiera*

Fuente: elaboración propia / SPSS V.24

Respecto a la repercusión financiera, el 7.5% manifestó que nunca existe una buena repercusión financiera, el 25% que casi nunca, el 37.5% que a veces, el 22.5% que casi siempre y solo el 7.5% que siempre.

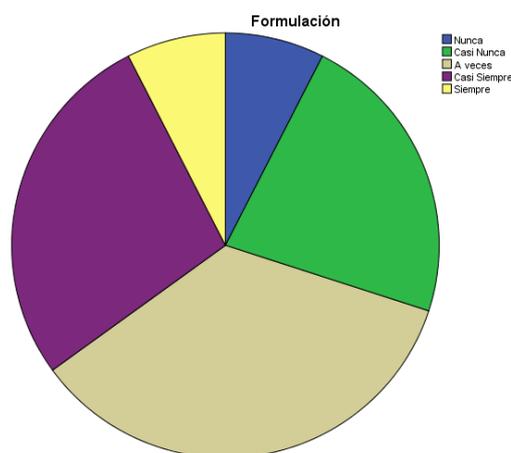


Figura 11. *Formulación*

Fuente: elaboración propia / SPSS V.24

De acuerdo a la primera dimensión que es la formulación, el 7.5% manifestó que nunca existe una buena formulación en la repercusión financiera de la empresa, el 22.5% manifestó que casi nunca, el 35% manifestó que a veces, el 27.5% manifestó que casi siempre, el 7.5% manifestó siempre.

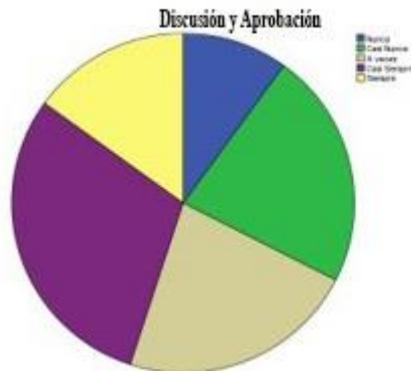


Figura 12. *Discusión y aprobación*

Fuente: elaboración propia / SPSS V.24

De acuerdo a la segunda variable que es la discusión y aprobación, el 10% manifestó que nunca, el 22.5% manifestó casi nunca, el 22.5% manifestó a veces, el 30% manifestó casi siempre, el 15% manifestó siempre.

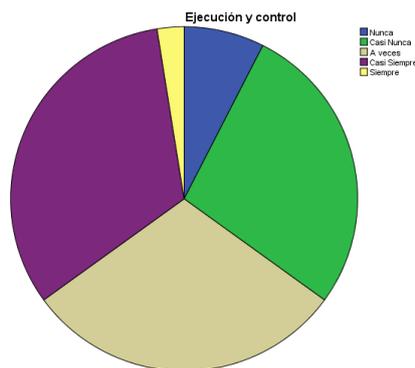


Figura 13. *Ejecución y control*

Fuente: elaboración propia / SPSS V.24

De acuerdo a la tercera dimensión que es la ejecución y control, el 7.5% manifestaron que nunca se da dentro de la empresa la ejecución y control, el 27.5% manifestó que casi nunca, el 30% manifestó a veces, el 32.5% manifestó casi siempre, el 2.5% manifestó siempre.

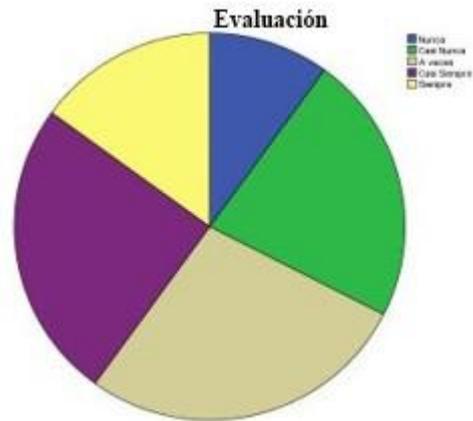


Figura 14. *Evaluación*

Fuente: elaboración propia / SPSS V.24

De acuerdo con la cuarta dimensión que es la evaluación, el 10% manifestó que nunca existe una buena evaluación dentro de la empresa, el 22.5% manifestó casi nunca, el 27.5% manifestó a veces, el 25% manifestó casi siempre y el 15% manifestó que siempre existe una buena evaluación dentro de la empresa.

3.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la repercusión financiera en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018.

Ho: No existe relación significativa entre la Gestión de Calidad y la Repercusión Financiera en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis alterna (Hi).

Tabla 5

Análisis de correlación de la gestión de calidad con la repercusión financiera en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018

Gestión de calidad	Repercusión financiera		
	Rho pearson	p-valor	N
	,965**	.000	30

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 5, el Rho de Pearson se obtuvo el coeficiente de 0,965 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (**p-valor ≤ 0.05**), **por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna**, es decir, la gestión de calidad **se relaciona (nivel alto)** con la repercusión financiera en la Unidad de Seguros.

Indicando que, **a (mejor)** gestión de calidad, mayor recaudación financiera.

Hipótesis específica 1

HE1: Existe relación significativa de la Gestión de Calidad con la Formulación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis alterna (H_i).

Tabla 6

Análisis de correlación de la gestión de calidad con la formulación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018

Gestión de calidad	Formulación		
	Rho Pearson	p-valor	N
	,963**	.000	30

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 6, el Rho de Pearson se obtuvo el coeficiente de 0,963 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (**p-valor ≤ 0.05**), **por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna**, es decir, la gestión de calidad **se relaciona (nivel alto)** con la formulación en la Unidad de Seguros.

Indicando que, **a (mejor)** gestión de calidad, mejor formulación.

Hipótesis específica 2

HE2: Existe relación significativa de la Gestión de Calidad con la Discusión y Aprobación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis alterna (H_i).

Tabla 7

Análisis de correlación de la gestión de calidad con la discusión y aprobación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018

Gestión de calidad	Discusión y aprobación		
	Rho Pearson	p-valor	N
	,917**	.000	30

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 7, el Rho de Pearson se obtuvo el coeficiente de 0,917 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (**p-valor ≤ 0.05**), **por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna**, es decir, la gestión de calidad **se relaciona (nivel alto)** con la discusión y aprobación en la Unidad de Seguros.

Indicando que, **a (mejor)** gestión de calidad, mejor discusión y aprobación.

Hipótesis específica 3

HE3: Existe relación significativa de la Gestión de Calidad con la Ejecución y Control en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis alterna (H_i).

Tabla 8

Análisis de correlación de la gestión de calidad con la ejecución y control en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018

Gestión de calidad	Ejecución y control		
	Rho Pearson	p-valor	N
	,916**	.000	30

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 8, el Rho de Pearson se obtuvo el coeficiente de 0,916 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (**p-valor ≤ 0.05**), **por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna**, es decir, la gestión de calidad **se relaciona (nivel alto)** con la ejecución y control en la Unidad de Seguros.

Indicando que, **a (mejor)** gestión de calidad, mejor ejecución y control.

Hipótesis específica 4

HE4: Existe relación significativa de la Gestión de Calidad con la Evaluación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis alterna (H_1).

Tabla 9

Análisis de correlación de la gestión de calidad con la evaluación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018

Gestión de calidad	Ejecución y control		
	Rho Pearson	p-valor	N
	,885**	.000	30

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 9, el Rho de Pearson se obtuvo el coeficiente de 0,916 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (**p-valor ≤ 0.05**), **por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna**, es decir, la gestión de calidad **se relaciona (nivel alto)** con la evaluación en la Unidad de Seguros.

Indicando que, **a (mejor)** gestión de calidad, mayor evaluación.

IV. DISCUSIÓN

La gestión gerencial guarda relación con la formulación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018, debido a que una adecuada gestión permitirá formular y planear actividades de manera adecuada y consecuente conllevando a que el impacto de los errores o consecuencias sean mínimos, por lo tanto es responsabilidad del personal formulador preverse todas las consecuencias posibles de una mala acción, ante este resultado, Villeda, F.(2016) discrepa de dichos resultados al mencionar que la administración está encargada en pocas personas. El conocimiento e implementación de cualquier actividad, debido a la ausencia de uso presupuestario, fondos y contabilidad, no existe una investigación profunda de la información monetaria de la organización que les permita tener datos auspiciosos para el liderazgo básico, al igual que la ausencia de arreglos relacionados con el dinero a largo plazo y en algunos casos transitorios implica que estos están restringidos y funcionan en un mercado excepcionalmente pequeño, de esta manera, sus actividades y organizaciones no afectan de manera importante al mercado, así mismo Carbajal. L & Samamiego, E. (2018) en su investigación citada, los resultados encontrados manifestó Debido a la no aparición del uso presupuestario, los activos y la contabilidad, no existe un examen de arriba a abajo de los datos fiscales de la asociación que les permita tener información propicia para la autoridad esencial, al igual que la no asistencia a cursos de acción relacionados con el efectivo a largo plazo y en algunos casos transitorios, infiere que estos son limitados y funcionan en un mercado excepcionalmente pequeño, en este sentido, sus ejercicios y asociaciones no influyen por completo en el mercado.

V. CONCLUSIONES

El coeficiente de 0.965 (relación positiva alta) y una estima de p equivalente a 0.000 ($p\text{-estima} \leq 0.05$), de esta manera, se descarta la especulación inválida y se reconoce la teoría electiva, razonando que la administración de calidad se identifica con un (nivel elevado) con el efecto relacionado con el dinero en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018.

Se resolvió el coeficiente de 0.963 (conexión positiva alta) y una estima de p equivalente a 0.000 ($p\text{-estima} \leq 0.05$), posteriormente, se descarta la especulación inválida y se reconoce la teoría electiva, infiriendo que la administración de calidad está conectada con un (nivel elevado) con los detalles en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018.

Presumió que el coeficiente de 0.917 (relación positiva alta) y una estimación equivalente a 0.000 ($p\text{-estima} \leq 0.05$), posteriormente, se descarta la teoría inválida y se reconoce la especulación sustitutiva, la administración de calidad de cierre se identifica con un (nivel elevado) con la charla y respaldo en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018.

El coeficiente de 0.916 (relación positiva alta) y una estimación de p equivalente a 0.000 ($p\text{-estima} \leq 0.05$), de esta manera, se descarta la especulación inválida y se reconoce la teoría electiva, suponiendo que la administración de calidad se identifica con un (nivel elevado) con la ejecución y control en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018.

Por último, el coeficiente de 0.916 (conexión positiva alta) y una estimación equivalente a 0.000 ($p\text{-estima} \leq 0.05$), de esta manera, la teoría inválida se descarta y se reconoce la especulación electiva, suponiendo que la administración de calidad está conectada con a (nivel significativo) con la evaluación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018.

VI. RECOMENDACIONES

La institución debe brindar todas las herramientas y las pautas necesarias para evitar errores en cuanto a la calidad de los FUAS sobre todo en la formulación, ya que el desconocimiento hace que llenado sea equivoco.

Capacitar al personal que labora la Unidad de Seguros y al personal asistencial de todos los servicios, así mismo realizar controles diarios en cuanto al llenado de los FUAS.

El jefe del área debe de exigir normas internas que ayuden en cuanto al trabajo se trata, por lo que su ejecución y control debe ser de acuerdo a las normativas vigentes en temas de salud y normas internas, para dejar de evitar gastos innecesarios y pérdidas.

Se debe de asignar un encargado del control y monitoreo de los FUAS que durante el día se recolectan, así mismo se debe reportar oportunamente los errores para que se corregidos el mismo día.

Realizar reuniones para evaluar la efectividad del colaborador en cuanto a sus funciones se trate y realizar retroalimentaciones constantes a través del acompañamiento del supervisor o encargado de control.

REFERENCIAS

- Avalo, f. (2017). “*aplicación de la gestión de procesos para mejorar la calidad en las transacciones financieras de tarjetas de crédito en el banco de crédito del Perú – 2017* (universidad cesar vallejo). retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/12256/avalo_sfh.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Bermudez, m. (2017). “la calidad de servicio y gestión de reclamos en instituciones financieras del distrito de tarapoto, 2015-2016.” universidad cesar vallejo.
- Camisón, c., cruz, gonzáles, t. . (2006). *gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. in *hall, pearson prentice*. retrieved from www.pearsoneducacion.comwww.freelibros.org
- Caraza, m. (2015). los estándares de calidad en la prestación de los servicios públicos y su incidencia en la responsabilidad de la administración. *universidad de sevilla*. retrieved from [file:///c:/users/hp pavlion/desktop/untitled.pdf](file:///c:/users/hp%20pavlion/desktop/untitled.pdf)
- Carbajal, l., & samamiego, e. (2018). *calidad del registro de historias clínicas en la clínica estomatológica de una universidad privada de huancayo 2017* (universidad privada de huancayo). retrieved from <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/roosevelt/104/ultimo.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Cuatrecasas, l. (2010). *gestión integral de la calidad* (vol. 52; p. editorial, ed.). retrieved from <https://drive.google.com/file/d/0b9flugp8i39rntdqzhvyefb2dvk/view>
- Entenza, o. (2010). economía de la salud. in o. 2013 (ed.), *medical economics* (vol. 5). retrieved from [file:///c:/users/hp pavlion/desktop/economia-de-la-salud.pdf](file:///c:/users/hp%20pavlion/desktop/economia-de-la-salud.pdf)
- Fomento, m. de. (2010). (nivel 1). *puertos del estado*, (nivel 1). retrieved from [file:///c:/users/hp pavlion/desktop/691_call1.pdf](file:///c:/users/hp%20pavlion/desktop/691_call1.pdf)
- Gancino, a. (2010). *la planificación presupuestaria y su incidencia en la información financiera de la fundación pastaza en el periodo 2009*. 1–133. retrieved from [file:///c:/users/hp pavlion/desktop/ta0246.pdf](file:///c:/users/hp%20pavlion/desktop/ta0246.pdf)
- García, c. (2007). el hospital como empresa: nuevas prácticas, nuevos trabajadores. *universitas psychologica*, 6(1), 143–154. retrieved from [file:///c:/users/hp pavlion/desktop/v6n1a14.pdf](file:///c:/users/hp%20pavlion/desktop/v6n1a14.pdf)
- González, o. & arciniegas, j. (2016). *sistema de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma iso 2015*. 360. retrieved from [file:///c:/users/hp pavlion/desktop/sistemas-](file:///c:/users/hp%20pavlion/desktop/sistemas-)

de-gestión-de-calidad-1ra-edición.pdf

- Heras, i., arana, g., camión, c., casadesús, m., & martiarena, a. (2008). *gestión de la calidad y competitividad de las empresas de la capv* (deusto, ed.). retrieved from <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>
- Hernández, r., fernández, c. & baptista, p. (2014). *metodología de la investigación*. retrieved from file:///c:/users/hp pavlion/desktop/metodologiadela-investigacion-sexta-edicion.pdf
- Horacio, h. (2016). *la crisis financiera mundial. sus causas y posibles consecuencias*. (universidad de buenos aires). retrieved from http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1271_fernandezhh.pdf
- Laurente, r. & santiago, j. (2017). *facultad de enfermería escuela profesional de enfermería*. retrieved from file:///c:/users/hp pavlion/desktop/untitled.pdf
- Loyola, m., & sprecher, r. (2007). *capacitación de organizaciones de base* (incluir asociación civil, ed.). retrieved from <https://www.mardelplata.gob.ar/documentos/ongs/gestioncenoc.pdf>
- Rabayo, l. (2016). impacto financiero de las normas internacionales de contabilidad niif en el patrimonio de las pymes de cali (universidad libre seccional cali; vol. 3). <https://doi.org/https://doi.org/10.3929/ethz-b-000238666>
- Rubio, p. (2011). *introducción a la gestión empresarial* (i. e. de g. empresarial, ed.). retrieved from http://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion_a_la_gestion_empresarial-pr.pdf
- Tardo, d. (2002). auditoría medica y calidad de atención en el programa de atención domiciliaria salud. año – 2003 (universidad nacional mayor de san marcos; vol. 8). retrieved from <http://www.jstor.org/stable/978380?origin=crossref>
- Villeda, f. (2016). *análisis de la aplicación de herramientas de administración financiera en empresas pyme*. retrieved from <http://ri.ues.edu.sv/10262/>

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Gestión de Calidad y su Repercusión Financiera en la Unidad de Seguros del Hospital II-2 Tarapoto, 2018

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones
<p>Problema general PG: ¿Cuál es la relación de la Gestión de Calidad con la Repercusión Financiera en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018?</p> <p>Problema específico PE1: ¿De qué manera se da la relación de la Gestión de Calidad con la Formulación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018?</p> <p>PE2: ¿Cómo es la relación de la Gestión de Calidad con la Discusión y Aprobación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018?</p> <p>PE3: ¿Cómo es la relación de la Gestión de Calidad con la Ejecución y Control en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018?</p> <p>PE4: ¿De qué manera se da la relación de la Gestión de Calidad con la Evaluación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018?</p>	<p>Objetivo general OG: Determinar la relación entre la Gestión de Calidad y la Repercusión Financiera en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la Gestión de Calidad y la Repercusión Financiera en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la Gestión de Calidad y la Repercusión Financiera en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018.</p>	Gestión de calidad	Los principios que asumen y guían la acción organizativa
				La práctica- actividades-que incorporan para llevar a la práctica estos principios.
	<p>Objetivos específicos OE1: Establecer la relación entre la Gestión de Calidad con la formulación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018. OE2: Evaluar la relación entre la Gestión de Calidad con la Discusión y Aprobación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018 OE3: Conocer la relación entre la Gestión de Calidad con la Ejecución y Control en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018 OE4: Analizar la relación entre la Gestión de Calidad con la Evaluación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018</p>	<p>Hipótesis específica HE1: Existe relación significativa de la Gestión de Calidad con la Formulación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018.</p> <p>HE2: Existe relación significativa de la Gestión de Calidad con la Discusión y Aprobación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018.</p> <p>HE3: Existe relación significativa de la Gestión de Calidad con la Ejecución y Control en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018.</p> <p>HE4: Existe relación significativa de la Gestión de Calidad con la Evaluación en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018.</p>	Repercusión financiera	Formulación
		Discusión y aprobación		
		Ejecución y control		
		Evaluación		
<p>DISEÑO No experimental</p>	<p>Población La población para el desarrollo de la presente investigación será de 40 trabajadores</p>			

Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre la Gestión de calidad

El presente cuestionario, tiene como finalidad de evaluar la gestión de calidad en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018, dirigida a los colaboradores. Obteniendo únicamente la obtención de información.

INFORMACIÓN SOCIO-DEMOGRÁFICA:

I. GENERO

1. Masculino
2. Femenino

II. EDAD

1. 18-25
2. 26-30
3. 31-40
4. 41-50
5. 51-60

III. GRADO DE INSTRUCCION

1. Titulado
2. Maestría
3. Doctorado

IV. CONDICION LABORAL

1. Locador
2. Contratado
3. Empleado

Indicaciones: conteste las preguntas en forma sincera y marque con una "X", según corresponda.

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

Gestión de calidad

Los principios que asumen y guían la acción organizativa		ESCALA				
N°	La orientación hacia el usuario	1	2	3	4	5
1	¿Está satisfecho con el trabajo que realiza dentro de su oficina?					
2	¿Explica de manera individual ante cualquier duda?					
N°	Diversos enfoques					
3	¿Dentro del área se discute entre compañeros de trabajo las actividades o procedimientos a realizar?					
N°	Organización					
4	¿Existe una eficiente organización dentro del área de trabajo?					
La práctica- actividades-que incorporan para llevar a la práctica estos principios.		ESCALA				
N°	Formalización Estandarización	1	2	3	4	5
5	¿Existe procedimientos estandarizados para el desarrollo de sus funciones?					
6	¿Todos los sistemas o procedimientos están estandarizados a nivel general?					
N°	Verificación visual					
7	¿Existe una verificación de todos los procedimientos al finalizar la jornada laboral?					
8	¿Existe un responsable encargado de la verificación de los formatos?					
N°	Norma documentada					
9	¿Existe normativas para los procedimientos dentro del horario de trabajo?					
Las técnicas que intentan hacer estas prácticas		ESCALA				
N°	Información externa	1	2	3	4	5
10	¿Se recolecta información externa para el desarrollo de los procedimientos que realiza el colaborador?					

Cuestionario sobre Repercusión Financiera

El presente cuestionario, tiene como finalidad de evaluar la repercusión financiera en la Unidad de Seguros del Hospital II-2, Tarapoto, 2018, dirigida a los colaboradores. Obteniendo únicamente la obtención de información.

Indicaciones: conteste las preguntas en forma sincera y marque con una “X”, según corresponda.

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

Repercusión financiera

Formulación		ESCALA				
N°	Planes	1	2	3	4	5
1	¿El área cuenta con planes a corto y largo en cuanto a recaudación se trata?					
2	¿Los planes son adecuados de acuerdo a los nuevos contextos y formatos aprobados por el ministerio de salud?					
N°	Actividades previstas					
3	¿Existe una programación de las actividades de cada colaborador?					
4	¿Existe un promedio de ingresos por cada código del FUA?					
	Discusión y aprobación	ESCALA				
N°	Instrucciones	1	2	3	4	5
5	¿Existe Especificaciones técnicas del llenado de los FUAS?					
6	¿El personal cuenta con un manual de instrucciones para el llenado de los FUAS?					
	Ejecución y control	ESCALA				
N°	Cumplimiento de planes y actividades	1	2	3	4	5
7	¿Se cumple las metas programadas en el tiempo establecido?					
8	¿Existe un seguimiento constante de todas las actividades y nivel de cumplimiento de cada una de ellas?					
	Evaluación	ESCALA				
N°	Informes de desempeño	1	2	3	4	5
9	¿Se realiza informes constantes del cumplimiento de las metas o recaudaciones?					
10	¿Se realiza informes de las actividades de cada personal?					

Anexo N° 03: Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: RODRÍGUEZ MENDOZA SEGUNDO SIEL
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL SAN MARCELINO
 Especialidad : MSc. GESTIÓN EMPRESARIAL
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA
 Autor (s) del instrumento (s): SOTO SALDANA, ANDY JIM

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Repercusión Financiera en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Repercusión Financiera					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Repercusión Financiera					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 28 de 11 de 2018

Lic. Mgr. Segundo Rodríguez M.

Colg. CLAD 7097

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Mendoza, Segundo Sdú!
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL SAN BARTOLÓN
 Especialidad : MSC GESTIÓN EMPRESARIAL
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA
 Autor (s) del instrumento (s): SOTO SALDANA, ANDY JIM

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de Calidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de Calidad					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de Calidad					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

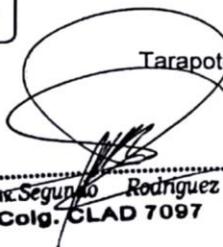
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

29

Tarapoto, 28 de 11 de 2018


 Lic. Mr. Sr. Segundo Rodríguez M.
 Colg. CLAD 7097

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MUÑOZ OCAS ALCIDES
 Institución donde labora : VAP-DUED; IESTP. CIRO ALFARRA
 Especialidad : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
 Instrumento de evaluación : _____
 Autor (s) del instrumento (s): SOTO SALDANA ANDY SIM

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de Calidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de Calidad					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de Calidad					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 28 de NOVIEMBRE de 2018



CORLAD
 Lic. M. Alcides Muñoz Ocas
 REGUC. 11541

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MUÑOZ OCAS ALCIDES
 Institución donde labora : UAP-DUEO; IESTP-CIRO, ALGERIA
 Especialidad : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
 Instrumento de evaluación : _____
 Autor (s) del instrumento (s): SOTO SALDAÑA ANDY JIM

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Repercusión Financiera en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Repercusión Financiera					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Repercusión Financiera					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

 Tarapoto, 28 de NOVIEMBRE de 2018




 Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
 REG. C. 11541

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: RIOS LÓPEZ LUIS ALBERTO
 Institución donde labora : UNSM-T
 Especialidad : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA
 Autor (s) del instrumento (s): SOTO SALOANA ANDY JIM.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Gestión de Calidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de Calidad					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Gestión de Calidad					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Tarapoto, 28 de 11 de 2018


 Dr. Luis A. Rios López
 CLAD 08011

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: RIOS LÓPEZ LUIS ALBERTO
 Institución donde labora : UNSM-T
 Especialidad : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA
 Autor (s) del instrumento (s): SOTO SALDANA ANDY JIM.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Repercusion financiera en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Repercusion financiera					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Repercusion financiera					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Tarapoto, 28 de 11 de 2018


 Lic. Adm. Mtro. Luis A. Rios Lopez
 CLAD 08011
 Calle personal y firma

Anexo N° 04: Constancia de autorización para la ejecución de la tesis



DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA
MUJERES Y HOMBRES
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Tarapoto 10 de Diciembre del 2018

SEÑOR:

Andy Jim Soto Saldaña

Estudiante de la Escuela Profesional de Administración UCV – Tarapoto

Yo, Merlith Cosavalete Vela, identificado con DNI N° 01146054 en mi calidad de Jefe de la Unidad de Seguros del Hospital II- 2 Tarapoto, autorizo a usted, estudiante del programa de estudios de Administración de la Universidad César Vallejo – Tarapoto, acceder a la información y las instalaciones del servicio para el desarrollo de su Proyecto de Investigación denominado "GESTIÓN DE CALIDAD Y SU REPERCUSIÓN FINANCIERA EN LA UNIDAD DE SEGUROS – 2018".

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN
HOSPITAL II 2 TARAPOTO

Obst. Merlith Cosavalete Vela
COP: 12538
JEFE DE LA UNIDAD DE SEGUROS

HOSPITAL TARAPOTO | Jr. Angel Delgado Morey N°503
Tarapoto – SAN MARTIN
Telf: (042) - 520012

Anexo N° 05: Acta de aprobación de originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo **ROBIN ALEXANDER DIAZ SAAVEDRA**, docente de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACION de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada "**GESTIÓN DE CALIDAD Y SU REPERCUSIÓN FINANCIERA EN LA UNIDAD DE SEGUROS DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO, 2018**", del estudiante **ANDY JIM SOTO SALDAÑA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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.

Tarapoto 19 de diciembre del 2019



Lic. Robin A. Diaz Saavedra
MARKETING N. INTERNACIONALES
INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

.....
Firma
ROBIN ALEXANDER DIAZ SAAVEDRA
DNI: 44970126

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo N° 06: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo ANDY JIM SOTO SALDAÑA, identificado con DNI N° 42966402, egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE CALIDAD Y SU REPERCUSIÓN FINANCIERA EN LA UNIDAD DE SEGUROS DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 42966402

FECHA: 08 de Julio del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Feedback Studio - Google Chrome

ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1086034597&ro=1038&e=180-1238531767&lang=es

feedback studio | Primera Entrega | /0 | 294 de 294



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de Calidad y su Repercusión Financiera en la Unidad de Seguros del Hospital II-2 Tarapoto, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:
Andy Jim Soto Saldaña (ORCID: 0000-0002-1876-6245)

ASESOR:

Resumen de coincidencias X

17 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

17	1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	15 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
5	Entregado a UNIV DE L... Trabajo del estudiante	<1 %	>

Página: 1 de 37 | Número de palabras: 7735 | Text-only Report | High Resolution | Activado

05:01 p.m. 27/12/2019

Anexo N° 07: Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

Mg. Julio Alberto Escalante Torres

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Andy Jim Soto Saldaña

INFORME TÍTULADO:

“Gestión de Calidad y su Repercusión Financiera en la Unidad de Seguros del Hospital II-2 Tarapoto, 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 08 Julio del 2019

NOTA O MENCIÓN:

Andy Jim Soto Saldaña 15

