



**UPP**  
Universidad Privada de Pucallpa

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**

**TESIS**

**Captación de ingresos propios y optimización de la gestión  
administrativa en los empleados del Hospital II de  
ESSALUD de Pucallpa - Ucayali, 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**

**AUTOR:**

Ricardo Oliver Arevalo Paredes

**ASESOR:**

Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Desarrollo Organizacional

**Sub línea de Investigación:**

Gestión Empresarial

**UCAYALI - PERÚ**  
**2022**

## JURADO EVALUADOR



---

Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano  
**Presidente**



---

Mg. Gino Javier Pinedo Vargas  
**Secretario**



---

Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales  
**Vocal**



---

Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas  
**Asesor**

# ACTA DE SUSTENTACION



## UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

*"Año del fortalecimiento y soberanía nacional"*

#### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las 11:02 am del día lunes 28 de noviembre del 2022, a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la TESIS titulada "CAPTACIÓN DE INGRESOS PROPIOS Y OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL II DE ES SALUD DE PUCALLPA - UCAYALI, 2022", elaborado por el bachiller RICARDO OLIVER AREVALO PAREDES.

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: **Presidente Dr. Jaime Augusto Rojas Elecano**, **Secretario Mg. Gino Javier Pinedo Vargas** y **Vocal Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales**; designados con RESOLUCIÓN N° 407-2022-FCCyA-UPP de fecha 19 de octubre del 2022; luego el señor presidente instó al secretario a la lectura de la Resolución de aprobación de tesis.

Acto seguido el Presidente del Jurado invitó a iniciar su exposición al bachiller **RICARDO OLIVER AREVALO PAREDES**, para que seguidamente absolviera las preguntas de cada jurado en su área. Al terminar la sustentación, el Presidente indica al bachiller y público en general, que el jurado se retira para la deliberación.

Después de deliberar en forma reservada el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que el bachiller **RICARDO OLIVER AREVALO PAREDES** fue:

- |                              |       |                                     |
|------------------------------|-------|-------------------------------------|
| - Aprobado por Excelencia    | 19-20 | <input type="checkbox"/>            |
| - Aprobado por Unanimidad    | 17-18 | <input type="checkbox"/>            |
| - Aprobado por Mayoría       | 14-16 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Mayoría    | 11-13 | <input type="checkbox"/>            |
| - Desaprobado por Unanimidad | 00-10 | <input type="checkbox"/>            |

Reiniciando el acto público, se dio lectura a la presente Acta dando por aprobado por Mayoría con nota 15 que los Miembros del Jurado la suscriben en señal de conformidad. **Realizado el juramento de honor y las felicitaciones de los miembros del jurado**, el Presidente dio por concluido el acto de sustentación siendo las **11:41 am** Horas del mismo día, de lo que se da fe.

  
Dr. Jaime Augusto Rojas Elecano  
Presidente

  
Mg. Gino Javier Pinedo Vargas  
Secretario

  
Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente tesis a mi primogénito Arévalo Maynas Ricardo Jeanpier, a mis padres, que son el motor y motivo para seguir esforzándome y progresando más como profesional.

**Ricardo Oliver**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primero a Dios por darme la vida, la salud y sabiduría para culminar este objetivo que es un peldaño más en mis metas trazadas de esta manera ser un ejemplo para mi familia, mis familiares y amigos que cuando uno se propone algo lo consigue con perseverancias y constancia.

Agradezco a los docentes y directivos de la Universidad Privada de Pucallpa a mi asesor, el Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas por sus orientaciones, consejos en el desarrollo de mi investigación, agradecer a todos los docentes de la universidad privada de Pucallpa, por su ayuda y orientaciones hasta este último ciclo final de mi carrera

Agradecer al Hospital II de Pucallpa, ESALUD - Ucayali, a mis compañeros y amigos de trabajo por su colaboración en el llenado de mi cuestionario de preguntas el cual fue vital para el desarrollo de mi investigación.

A mis hijos, mis padres, hermanos, familiares y amigos por aceptar y comprender mis momentos de ausencia en las diferentes reuniones familiares por estar dedicado al desarrollo de mi investigación.

## **Declaración jurada de autenticidad**

Yo, Ricardo Oliver Arevalo Paredes con DNI N° 72166757, bachiller en Administración de Negocios de la Universidad Privada de Pucallpa.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:


Soy autor de la tesis titulada: Captación de ingresos propios y optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa – Ucayali, 2022. El cual presento para aptar el título de Licenciado en Administración de Negocios.

1. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas decretadas por la Universidad Privada de Pucallpa y las normas APA.
2. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros u otras personas.
3. La tesis 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 falsificados, manipulados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA, cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la autoría de la obra y/o invención presentada.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Pucallpa 07 de setiembre del 2022



---

Ricardo Oliver Arevalo Paredes  
DNI: 72166757

# Constancia de originalidad de trabajo de investigación



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD  
PRIVADA DE PUCALLPA

## Constancia de Originalidad de trabajo de Investigación N° 99

Pucallpa 13 de setiembre del 2022

Yo, Dr. JAIME AUGUSTO ROJAS EDESCANO, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó a mi despacho el informe de tesis titulado: “CAPTACIÓN DE INGRESOS PROPIOS Y OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS EMPLEADOS DE HOSPITAL II DE ESSALUD DE PUCALLPA, UCAYALI - 2022”, perteneciente del bachiller: RICARDO OLIVER AREVALO PAREDES.

Facultad : Ciencias Contables y Administrativas  
Escuela : Administración de Negocios  
Asesor : Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas

Habiendo realizado la verificación de coincidencia con el Software Antiplagio PlagScan, los resultados de similitud fueron 27,1%. El cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que es máximo el 30%, por consiguiente, esta Coordinación da su aprobación de conformidad de la aplicación de la prueba de similitud y se autoriza a los bachilleres a continuar con el trámite administrativo correspondiente.

Es todo por informar a su despacho señor Decano.

Atentamente,

Dr. Jaime Augusto Rojas EDESCANO  
Coordinador de Investigación de la Facultad de CCyA/D

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue “Determinar la relación que existe entre la captación de ingresos propios y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa - Ucayali, 2022”, el tipo de la investigación fue correlacional porque se buscó la relación que existe entre ambas variables, el diseño de la investigación fue no experimental transeccional porque no hubo manipulación de las variables en todo el estudio y el recojo de la información se realizó en un solo momento.

Los métodos utilizados fueron el deductivo porque se trabajó de lo general a lo específico; la técnica utilizada para la recolección de los datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el cual consistió en la primera variable captación de ingresos propios de 20 preguntas y la variable 2 optimizaciones de la gestión administrativa de 8 preguntas. El enfoque realizado fue cuantitativo.

Los resultados de la investigación concerniente a la variable captación de ingresos propios fueron de acuerdo a la tabla y figura 6, se observa el 88% de encuestados refieren que siempre existe la captación de ingresos propios en los empleados del hospital II de Pucallpa ESSALUD, seguido del 12% menciona casi siempre, casi nunca y nunca un 0% y la variable. En la tabla 10 optimización de la gestión administrativa, se observa el 83% de encuestados refieren que siempre existe una de una optimización de la gestión administrativa en los empleados del hospital II de Pucallpa ESSALUD, seguido del 17% menciona casi siempre, casi nunca y nunca un 0%.

La Hipótesis general fue “La captación de ingresos propios se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD - Ucayali, 2022.”, por lo tanto, en la tabla N°11, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,531$  correlación positiva moderada y  $p\text{valor } 0,00 < 0,01$ , es decir es altamente significativo.

Por consiguiente, la conclusión en la presente investigación fue que la que la captación de ingresos propios se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Essalud de Pucallpa - Ucayali, 2022.



**Palabra clave:** Captación de ingresos propios y Optimización de la gestión administrativa

## ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the relationship between the "Determine the relationship that exists between the capture of own income and the optimization of administrative management in the employees of Hospital II of ESSALUD - Ucayali, 2022", the type of investigation it was correlational because the relationship between both variables was sought, the research design was non-experimental, transectional because there was no manipulation of the variables throughout the study and the information was collected in a single moment.

The methods used were deductive because they worked from the general to the specific; The technique used to collect the data was the survey and the instrument was the questionnaire, which consisted of the first variable of collecting own income of 20 questions and the variable 2 optimizations of the administrative management of 8 questions. The approach used was quantitative.

The results of the research concerning the variable of own income capture were according to the table and figure 6, it is observed 88% of respondents refer that there is always the capture of own income in the employees of Hospital II of Pucallpa ESSALUD, followed Of the 12% mention almost always, almost never and never 0% and the variable. In table 10 optimization of administrative management, it is observed 83% of respondents that there is always an optimization of administrative management in the employees of the Hospital II de Pucallpa Essalud, followed by 17% mention almost always, almost never and never 0%.

The general hypothesis was "The acquisition of own income is significantly related to the optimization of administrative management in the employees of Hospital II of ESSALUD - Ucayali, 2022.", therefore, in table N°11, after applying the statistical test Spearman obtained  $r = 0.531$  moderate positive correlation and  $p\text{-value } 0.00 = <0.01$ , that is, it is highly significant.

Consequently, the conclusion in the present research was that the capture of own income is significantly related to the optimization of administrative management in the employees of Hospital II de ESSALUD - Ucayali, 2021.

**Keyword:** Capture of own income and optimization of administrative management

## ÍNDICE

<b>Portada .....</b>	<b>i</b>
<b>Jurado evaluador .....</b>	<b>ii</b>
<b>Acta de sustentación.....</b>	<b>III</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>iv</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>v</b>
<b>Constancia de declaración jurada .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.i</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>viii</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>x</b>
<b>Índice .....</b>	<b>ixii</b>
<b>Índice de tablas y figuras .....</b>	<b>xv</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>xvii</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2. Formulación del Problema .....	2
1.2.1. Problema general .....	2
1.2.2. Problemas Específicos .....	3
1.3. Formulación de objetivos .....	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2. Objetivos Específicos.....	3
1.4. Justificación de la investigación .....	4
1.5. Delimitación del estudio .....	5
1.6. Viabilidad del estudio. ....	6

<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
2.1. Antecedentes .....	7
2.2. Bases teóricas .....	15
2.3. Definición de términos básicos .....	30
2.4. Formulación de hipótesis .....	33
2.4.1. Hipótesis general .....	33
2.4.2. Hipótesis específicas .....	33
2.5. Variables .....	34
2.5.1. Definición conceptual de las variables. ....	34
2.5.2. Definición operacional de las variables: .....	34
2.5.3. Definición operacional de la variable .....	35
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....</b>	<b>37</b>
3.1. Diseño de la investigación.....	37
3.2. Población y Muestra.....	38
3.2.1. Población.....	38
3.2.2. Muestra .....	39
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	40
3.4. Validez y confiabilidad del instrumento. ....	40
3.4.1. Validez.....	40
3.4.2. Confiabilidad.....	40
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información. ....	42
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>43</b>

4.1. Presentación de resultados .....	43
4.2. Discusión .....	58
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>60</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>62</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>67</b>
<b>Anexo 1 Matriz de consistencia .....</b>	<b>68</b>
<b>Anexo 2 Instrumentos de aplicación .....</b>	<b>69</b>
<b>Anexo 3 Matrices de validación .....</b>	<b>72</b>
<b>Anexo 4 Base de datos de la confiabilidad .....</b>	<b>81</b>
<b>Anexo 5 Base de datos del procesamiento de resultados .....</b>	<b>83</b>
<b>Anexo 6 Fotos .....</b>	<b>87</b>

## Índice de tablas y figuras

### Índice de tablas

Tabla 1 Dimensión Seguro regular (+seguro).....	43
Tabla 2 Dimensión Seguro potestativo (+salud) .....	44
Tabla 3 Dimensión Seguro complementario de trabajo de riesgo.....	45
Tabla 4 Dimensión Seguro agrario Essalud .....	46
Tabla 5 Dimensión Seguro contra accidentes Essalud (+vida).....	47
Tabla 6 Variable Captación de ingresos propios .....	48
Tabla 7 Dimensión Conocimiento.....	49
Tabla 8 Dimensión Comunicación.....	50
Tabla 9 Dimensión Estrategias.....	51
Tabla 10 Variable Optimización de la gestión administrativa.....	52
Tabla 11 prueba de Spearman entre las variables captación de ingresos propios y optimización de la gestión administrativa .....	53
Tabla 12 prueba de Spearman variables optimización de la gestión administrativa y dimensión seguro regular (+seguro) .....	54
Tabla 13 prueba de Spearman variables optimización de la gestión administrativa y dimensión seguro potestativo (+salud) .....	55
Tabla 14 prueba de Spearman variables optimización de la gestión administrativa y dimensión seguro complementario de trabajo de riesgo (+protección).....	56
Tabla 15 prueba de Spearman variables optimización de la gestión administrativa y dimensión seguro agrario Essalud.....	57
Tabla 16 prueba de Spearman variables optimización de la gestión administrativa y dimensión el seguro contra accidentes (+vida) .....	58

## Índice de figuras

Figura 1 Dimensión Seguro regular (+seguro).....	44
Figura 2 Dimensión Seguro potestativo (+salud).....	44
Figura 3 Dimensión Seguro complementario de trabajo de riesgo .....	45
Figura 4 Dimensión Seguro agrario Essalud .....	46
Figura 5 Dimensión Seguro contra accidentes Essalud (+vida).....	47
Figura 6 Variable Captación de ingresos propios .....	48
Figura 7 Dimensión Conocimiento .....	49
Figura 8 Dimensión Comunicación.....	50
Figura 9 Dimensión Estrategias .....	51
Figura 10 Variable Optimización de la gestión administrativa.....	52



## INTRODUCCIÓN

La presente investigación busco determinar la relación que existe entre la Captación de ingresos propios y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESALUD de Pucallpa – Ucayali, 2022, ya que los aportantes al seguro y no asegurados, a parte del descuento mensual que les hacen en sus honorarios, pagan servicios que ingresan directamente a la caja chica del Hospital II de ESALUD de Pucallpa.

Este trabajo de investigación fue estructurado en cuatro capítulos de la siguiente manera: Capítulo I: El Problema de Investigación, se profundiza sobre el problema, su justificación, objetivos de la investigación y otros que se abordan para el correcto conocimiento del tema a investigar. Capítulo II: El Marco Teórico, se trata de la fundamentación teórica; en la tesis se emplearon cinco dimensiones y 20 indicadores de la variable capacidad de ingresos propios y tres dimensiones con 08 indicadores de la variable Optimización de la gestión administrativa.

Capítulo III: La Metodología, contiene el método empleado para desarrollar el trabajo de investigación, como el diseño de estudio no experimental, transeccional, tipo de estudio correlacional, el esquema de la investigación, la población, la muestra, se define operativamente al instrumento de recolección de datos y se detalla las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos. Capítulo IV: Resultados y discusión, se presentan los resultados obtenidos con la aplicación del SPSSV22. En la discusión de resultados se presenta la confrontación de la situación problemática formulada, con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, en base a la prueba de hipótesis y el aporte científico de la investigación.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

A nivel mundial los seguros públicos de salud generalmente viven con la captación de ingresos propios que generan los usuarios el cual ayuda en muchos casos al correcto funcionamiento y atención de estas instituciones públicas y el cual a la vez en ocasiones estos recursos no son optimizados correctamente en la gestión administrativa de cada una de las instituciones. Argentina, Ecuador y México están a la cabeza del ranking de mejor sistema de salud en el 2019, de acuerdo al último reporte de Numbeo, una mediática plataforma de compilación de datos.

Los Censos Nacionales: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas realizados en octubre de 2017, constituyen una valiosa fuente de información sobre diversos aspectos sociales, demográficos, económicos y contribuyen en el diseño de políticas públicas para una adecuada toma de decisiones. El Instituto Nacional de Estadística e Informática-INEI, en el marco de su política de difusión de información estadística presenta el documento “Población afiliada a algún seguro de salud” desde una perspectiva sociodemográfica y geográfica de esta población. Asimismo, visibiliza el crecimiento significativo del aseguramiento en salud en nuestro país.

En Perú el Sistema de Salud está compuesto por dos sub-sectores, el público y el privado, formando parte de este último el Seguro Social de Salud

(EsSalud), cuyas prestaciones se financian en un 90% con aportaciones correspondientes al régimen contributivo. Los recursos que administra ESSALUD; de acuerdo a lo dispuesto por el Artículo 12 de la Constitución Política del Perú, son intangibles y no pueden ser destinados a fines distintos a los de su creación, y se constituyen por: los aportes o contribuciones de los afiliados del Seguro Social de Salud (ESSALUD), incluyendo los intereses y multas provenientes de su recaudación, sus reservas y el rendimiento de sus inversiones financieras, los ingresos provenientes de la inversión de sus recursos, los ingresos por los seguros de riesgos humanos y las prestaciones de salud a no asegurados. Por consiguiente, el Seguro Social de Salud (EsSalud) a nivel nacional no es una carga para el estado por su autofinanciamiento en general con sus recursos propios.

En la región Ucayali específicamente en la ciudad de Pucallpa el Hospital II de Pucallpa ESALUD, tiene muchos reclamos referentes al deficiente servicio que brinda a sus asegurados por consiguiente se infiere que los empleados de la parte administrativa no están haciendo una correcta optimización de los recursos o aportaciones de sus ingresos propios. La causa de la presente investigación es ver el nivel de relación que tiene la captación de ingresos propios con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Pucallpa ESALUD – Ucayali en el año 2021. Consecuentemente lo que se busca en la presente investigación es crear una mayor optimización de la gestión administrativa en los empleados de esta institución para reducir los reclamos existentes de los asegurados. El propósito de la investigación tiene como finalidad mejorar la atención de los asegurados para que de esta forma sea un modelo a seguir por las demás instituciones similares, porque habiendo una buena captación de ingresos propios es decir bastante financiamiento no es posible que la atención sea deficiente por falta de gestión administrativa en los empleados.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona la captación de ingresos propios y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa – Ucayali, 2022?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿De qué manera se relaciona el seguro regular y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa - Ucayali, 2022?

¿De qué manera se relaciona el seguro potestativo y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa - Ucayali, 2022?

¿De qué manera se relaciona el seguro complementario de trabajo de riesgo y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa - Ucayali, 2022?

¿De qué manera se relaciona el seguro agrario y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa - Ucayali, 2022?

¿De qué manera se relaciona el seguro contra accidentes y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa - Ucayali, 2022?

## **1.3. Formulación de objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la captación de ingresos propios y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa - Ucayali, 2022

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Determinar la relación que existe entre el seguro regular y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa – Ucayali, 2022

Determinar la relación que existe entre el seguro potestativo y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa – Ucayali, 2022

Determinar la relación que existe entre el seguro complementario de trabajo de riesgo y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa – Ucayali, 2022

Determinar la relación que existe entre el seguro agrario y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa – Ucayali, 2022

Determinar la relación que existe entre el seguro contra accidentes y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa – Ucayali, 2022

#### **1.4. Justificación de la investigación**

Ñaupas. Mejía. Novoa. & Villagómez. (2013), narran que se fracciona en tres aspectos, estos son:

##### **Justificación teórica**

El presente proyecto de investigación se justificó teóricamente porque tuvo el propósito de describir la relación teórica existente entre las variables: Captación de ingresos propios y optimización de la gestión administrativa. Por otra parte, se considera que con esta investigación se ampliarán las teorías conceptuales de estas variables, las cuales servirán de antecedente a futuras investigaciones parecidas.

##### **Justificación práctica**

La presente investigación se justifica prácticamente porque busco mejorar la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa. Es decir que los aportes realizados por los asegurados, también llamado ingresos propios de la institución se inviertan mejor en el Hospital II, para un mejor desarrollo de las actividades

de los empleados y ello conlleve una mejor atención a los asegurados, dotándole de mayor personal e instrumentos modernos. .

### **Justificación metodológica.**

Se justifica metodológicamente porque se utilizó el método deductivo a inductivo y viceversa, es decir veremos información general y luego comprobamos dicha información en cada uno de los usuarios, también vimos información específica y luego sacamos una conclusión general. El cual nos ayudara a desarrollar y aplicar nuevas técnicas e instrumento de recolección de datos en las variables de estudio planteadas.

### **Justificación social.**

En el momento que la exploración va a solucionar dilemas comunitarios que dañan o ayudan a un conjunto colectivo. En resumen, la indagación favoreció a los empleados del Hospital II de Pucallpa ESSALUD, porque mientras los empleados tengan una mejor optimización de la gestión administrativa habrá una mejor atención a los asegurados en todos sus aspectos.

## **1.5. Delimitación del estudio**

El presente trabajo de investigación se delimito de las siguientes maneras:

La presente investigación se delimito espacialmente porque se desarrollará en el Hospital II de ESSALUD de Pucallpa, situado en el Jr. Lloque Yupanqui N° 510, Calleria.

El presente trabajo de investigación se delimito temporalmente porque se realizará los meses de: Mayo, junio, julio y agosto del 2022.

La delimitación teórica del presente trabajo de investigación estuvo alineados a las variables de estudio que son: Captación de ingresos propios y optimización de la gestión administrativa, del cual se desagregara sus dimensiones e indicadores conceptuales de los que se convertirán en

preguntas que se aplicaran en un cuestionario de acuerdo al contexto de la investigación.

#### **1.6. Viabilidad del estudio.**

El presente trabajo de investigación se viabilizo de la siguiente manera:

La presente investigación se justificó técnicamente porque se han considerado todas las normativas del centro de investigación de esta casa de estudio, por ser actuales y enmarcadas en la nueva Ley Universitaria vigente.

La viabilidad ambiental del presente trabajo de investigación por tratarse de un proyecto de investigación correlacional y netamente académico no genero impacto ambiental negativo en ninguno de los componentes del ecosistema de nuestra región. Cabe mencionar que en la presente investigación utilizamos únicamente materiales degradables.

La evaluación financiera del presente trabajo de investigación, estuvo financiado íntegramente por el bachiller de la escuela de administración de negocios Oliver Ricardo Arévalo Paredes.

En la presente investigación en lo concerniente a lo social, se logró constituir un equipo de trabajo compacto entre el investigador, los empleados del Hospital II de Pucallpa y afiliados. Con lo cual se logrará cumplir las expectativas y metas trazadas.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. A nivel internacional

López. (2021). *La gestión administrativa en el proceso de producción del aserradero san pedro, ubicado en la provincia de Chimborazo Cantón Guano*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador. En la presente investigación se concluyó que el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar como la gestión administrativa contribuye en el proceso de producción del aserradero San Pedro ubicado en la Provincia de Chimborazo Cantón Guano, conociendo que la gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, el mismo que permite optimizar los procesos de planificación de la producción de aserradero.

La metodología que se utilizó tuvo un método hipotético – deductivo, con un tipo de investigación descriptiva y documental, diseño no experimental, la población la conformaron los trabajadores y directivos, la muestra fue no probabilística e intencional de 12 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, mediante el cual se realizó el análisis de los datos, los mismos que permitieron la realización del Chi-cuadro cuyo valor fue  $X^2= 30,30$  aceptando la  $H1=$ Un modelo de gestión



administrativa contribuye los procesos de producción del aserradero San Pedro d ubicado en la Provincia de Chimborazo Cantón Guano el Cantón Guano.

Llegando a la conclusión que por medio de la propuesta del modelo de un sistema de gestión administrativa se espera que la empresa cuente con una misión, visión, valores establecidos, organigrama estructural, los mismos que les permitan que llegar al cumplimiento de los objetivos propuesto, de la misma manera facilitara la identificación de falencia, se espera que la empresa genere y establezca puestos de trabajo, donde los trabajadores se capaciten cada día, para mejorar la atención al cliente.

Villacres. (2014). *El cuadro de mando integral como herramienta en la optimización de la gestión administrativa de la dirección provincial de educacion Hispana de Napo*. (Tesis de Posgrado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. En la presente investigación se concluyó que el BSC constituye una herramienta de gestión, proporciona resultados valiosos que permite a los administradores tener alternativas para tomar la mejor decisión en el logro de los procesos estratégicos de la organización.

La identificación y la definición del problema de estudio, son fundamentales para el diseño del este modelo que mejor responda a las necesidades específicas de la organización. Uno de los beneficios que ofrece el BSC es la disminución de la inseguridad en los procesos fundamentales de la organización, característica que le permite a la organización tener una mayor claridad del comportamiento de sus procesos con respecto a los objetivos estratégicos. El modelo de gestión propuesto para la Dirección de Educación de Napo, muestra una planificación orientada a logros institucionales. Los indicadores del CMI permitirán orientar una administración estratégica, eficaz y oportuna. En relación a la evaluación de los indicadores en el segmento de Atención a clientes, una de las causas de esta medición es la falta de planificación y definición de un objetivo claro para la prestación de servicios. El BSC prueba ser una herramienta estratégica de gestión, ya que permite utilizar indicador no financiero y relacionarlo con

las estrategias de las organizaciones.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Lozada. (2018). *Captación de ingresos propios y optimización de la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Cutervo*. (Tesis de Postgrado). Universidad Cesar Vallejo. Pimentel – Chiclayo. En la presente investigación se concluyó que el presupuesto Institucional de Apertura al año 2018 ha tenido un recorte presupuestal considerable, siendo las partidas de las transferencias recibidas por parte del gobierno central las que más han sido afectadas, esto genera que se tenga deficiencias en la gestión administrativa para el cumplimiento del gasto corriente y de inversión.

La Municipalidad Provincial de Cutervo tiene carencias, distorsiones y limitaciones, respecto a al conocimiento, recaudación, ejecución y seguimiento de los ingresos propios que le compete, lo que se ve reflejado en la gestión de la ejecución del ingreso. La Sub Gerencia de Rentas y Tributación, no utiliza estrategias adecuadas que permitan una mayor captación de ingresos propios, trayendo como consecuencia la falta sensibilización al contribuyente para el pago de sus obligaciones tributarias municipal, así mismo no se tiene convenios con instituciones financieras para una mayor facilidad de pago al contribuyente.

Se evidencia que los documentos de gestión como son el Plan Operativo Institucional, Plan Estratégico, Manual de Organización y Funciones, Reglamento de Organizaciones y Funciones, entre otros no están actualizados, lo que acarrea deficiencias en la captación de ingresos propios, porque los procedimientos y funciones no se encuentran bien estructuradas, además de no estar acorde a la realidad actual de la entidad, así mismo trae como consecuencia una débil gestión administrativa de los recursos en los gastos corrientes y de inversión.

Miranda y Vilcherrez. (2015). *Captación de recursos directamente recaudados y su incidencia en la gestión administrativa del hospital regional*

*docente las Mercedes Chiclayo 2015.* (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel- Chiclayo. En la presente investigación se concluyó que el 56% de los recursos directamente caudados se originan en la prestación de servicios de salud esto debido a que el hospital cuenta con el personal calificado para atender a los pacientes, en segundo lugar, tenemos pagos por derechos administrativos con un 17% y en tercer lugar y no menos importante tenemos la venta de productos de salud con un 15% y otros ingresos por prestación de servicios con un 12%.

Al evaluar las áreas que realizan la captación de ingresos para la fuente de financiamiento recursos directamente recaudados, se observa que estas no dan con el cumplimiento a la ejecución de ingresos, obteniendo una captación no favorable S/.1 497 491.98 nuevos soles representado por un 51% como total captado en el periodo 2015, es decir que el monto captado es menor en relación al Presupuesto Institucional Modificado debido a que se tiene como monto referencial S/. 2 915 637 nuevos soles establecido por el Gobierno Regional de Lambayeque, existiría entonces un déficit de S/ -1 656 563 nuevos soles que representa el 49% del total del total esperado. Esto significa que no se realiza una buena gestión administrativa por parte del personal de las áreas correspondientes lo que incidió desfavorablemente en el hospital durante el periodo 2015.

Los resultados obtenidos con respecto a la captación de recursos directamente recaudados de años anteriores donde se visualiza que la captación de ingresos se ve afecta siendo el caso que los años anteriores tienen más recaudación de ingresos que el presente año en estudio, el presupuesto institucional modificado para los años 2015 y 2014 es parecida la única diferencia es que en el 2015 solo se captó un 51% representado por S/. 1 497 491.98 nuevos soles mientras que el 2014 se captó un 64% representado por S/. 1 865 450.53, para el año 2013 se observa que el presupuesto institucional modificado en comparación a los años siguientes es S/. 5 271 012 nuevos soles mayor que en los años 2015 y 2014, siendo la ejecución de ingresos para el 2013 de S/ 2 250 048.36 nuevos soles cifra que supera la ejecución actual de ingresos, esto en definitiva determina que

la gestión administrativa por parte del Hospital Regional Docente las Mercedes no se da según presupuesto institucional modificado ya que no cumplió con la meta con respecto a la captación de ingresos para ninguno de los tres años en comparación, se determinó también que los años 2015-2014-2013 no aumento de forma gradual el presupuesto institucional modificado sucediendo lo contrario siendo el año 2013 el de mayor recaudación y PIM que los años siguientes según la tabla N° 07.

Flores. (2018) *Desarrollo de herramientas de control para mejorar los niveles de recaudación de los ingresos propios en el HNRPP EsSalud-2017*. (Tesis de Pregrado). Universidad Continental. Huancayo. La presente investigación se concluyó que brinda información sobre errores que se cometen comúnmente en la gestión de la recaudación de los Ingresos en la Seguridad Social al no dar la debida importancia a las herramientas de control interno para mantener adecuadamente los niveles de recaudación, esto servirá para poder tener un conocimiento más adecuado en áreas específicas que permitirán incrementar los niveles de recaudación de los ingresos del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, reflejando una mejor gestión financiera y presupuestal, siendo los beneficiados directos, los asegurados y usuarios en general.

Es por ello que surge la necesidad de desarrollar las herramientas de control interno que permitirán mejorar la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP – Essalud – 2017. Los aspectos de investigación considerados fueron el diseño de investigación no experimental transeccional correlacional y la técnica de recolección de datos por medio de encuestas y como instrumento el cuestionario elaborado con 22 preguntas, tomando como muestra y objeto de estudio de esta investigación a los jefes y colaboradores de la División de Finanzas, Unidad de Tesorería y Presupuesto y el Área de Ingresos y Facturación del HNRPP. Posteriormente la información obtenida fue tabulada, procesada y analizada con el software SPSS. Versión 22.

Así mismo se ha identificado como Variable Independiente: Herramientas de Control, Variable Dependiente: Niveles de recaudación de

los ingresos. Los resultados obtenidos de este estudio permitirán mejorar las deficiencias de la Gestión de Recaudación de Ingresos Propios en el HNRPP- EsSalud-2017, considerando dentro de los componentes de control a la elaboración de un diseño de diagramas de flujo de los procesos y control estadístico de actividades de las áreas antes señaladas. Finalmente se confirma que las herramientas de Control Interno permiten mejorar el flujo de actividades optimizando el sistema y superando las deficiencias de la gestión de recaudación de los ingresos propios. Este trabajo es un aporte al Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé al dar a conocer la importancia que tiene el desarrollo del sistema de control interno como una herramienta importante para mejorar los niveles de recaudación en el área de ingresos y facturación, soporte importante dentro de la institución que se reflejará en el mejor servicio y atención no solo a la población asegurada, sino también a la colectividad de la región en general.

Diaz y Guevara. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la recaudación de ingresos propios de la Red Asistencial Moyobamba-EsSalud, período 2018*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – San Martín. En la presente investigación se concluyó que dicho estudio se manejó bajo un tipo de investigación aplicada con un nivel descriptivo – correlacional y con un diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 7 colaboradores, quienes fueron evaluados mediante un cuestionario de preguntas.

La investigación llegó a concluir que, la gestión de cuentas por cobrar se viene desarrollando de forma regular, ello debido a que no se lleva un control adecuado de los deudores, por otro lado, los procedimientos de cobranza también se están efectuando de forma regular, de igual forma la eficiencia y eficacia del personal es regular. La recaudación de ingresos es regular, pues la cantidad de prestaciones asistenciales no se ha incrementado en el último año; por otro lado, las bajas de oficio se han dado de forma regular, puesto que se conoce cuando una baja de oficio de los empleadores resulta un ingreso propio para la Red asistencial. Por último, se ha determinado que existe relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la recaudación de ingresos de la Red

Asistencial Moyobamba- EsSalud, periodo 2018, ello ha sido corroborado por la correlación de Pearson que fue de 0,991, superior al 0.5 mínimo requerido para considerarse significativo.

Pando. (2019). *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca. En la presente investigación se concluyó que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud ubicado en el departamento de Cajamarca; para tal efecto se realizó un diagnóstico de la institución a través de las dimensiones como planeamiento, organización, dirección y control, así como de los elementos tangibles, fiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad y empatía del servicio ofrecido. Este estudio es de tipo correlacional, no experimental y de corte transversal. Las técnicas utilizadas para la recopilación de los datos fueron la observación, el análisis documental y las encuestas a los trabajadores administrativos y pacientes de dicho hospital.

Para la presentación (tablas y figuras), procesamiento, análisis e interpretación de la información se recurrió al Programa Microsoft Office Excel 2010 y al software SPSS 25. Los resultados obtenidos demostraron que, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman, existe influencia significativa positiva directa entre la gestión administrativa en sus dimensiones: planeamiento, organización, dirección y control y la calidad del servicio al usuario externo en todas sus dimensiones. En conclusión, la gestión administrativa es deficiente y la calidad del servicio es mala en todas sus dimensiones. Esto supone que si mejora la gestión administrativa entonces mejora la calidad del servicio. La hipótesis de este trabajo de investigación afirma que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019.

Huajardo. (2019). *Gestión administrativa y toma de decisiones en el hospital "Octavio Mongrut Muñoz" de EsSalud, Lima 2018*. (Tesis de Postgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. En la presente investigación

se concluyó que este trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la gestión administrativa y toma de decisiones en el Hospital Octavio Mongrut Muñoz de EsSalud, Lima 2018. Chiavenato (2009) señala que la gestión administrativa tiene como base primordial interpretar los objetivos de las instituciones con la finalidad de elaborar la acción empresarial la cual debe darse mediante los procesos de planeación, organización, dirección y control de las actividades que se realizan en las diversas áreas y niveles de la institución, con el propósito lograr con éxito los objetivos establecidos; Bateman & Snell (1999) definen que la toma de decisiones en las organizaciones son lideradas por el gerente quien debe considerar diversos conceptos y procesos adicionales, igualmente para una adecuada toma de decisiones se considera un ciclo que consiste en seis fases: “Identificación y diagnóstico del problema, generación de soluciones, evaluación de alternativas, selección de la mejor alternativa, implementación de la decisión, evaluación de la decisión”.

La investigación fue de tipo descriptivo correlacional de corte transversal descriptivo, de diseño no experimental. El área de investigación cuenta con una población de 300 colaboradores, sin embargo, se tomó como muestra 33 colaboradores. Se utilizó un cuestionario tipo Likert, la validez se realizó por juicio de expertos, para el procesamiento de datos se empleó el programa SPSS (v.24), producto de los resultados se pudo realizar la discusión y posteriormente elaborar las conclusiones y recomendaciones.

### **2.1.3. A nivel local**

Robles. (2012). *Impacto de la gestión administrativa del profesional en enfermería en la producción social del Hospital II ESSALUD Pucallpa 2021*. (Monografía). Universidad Nacional de Ucayali. Ucayali. En la presente monografía se concluyó que el profesional de Enfermería no cuenta con los conocimientos adecuados en la gestión administrativa ni concepciones definidas de los principios y normas de buenas prácticas administrativa en el desempeño laboral en el Hospital, lo que repercute en el nivel de satisfacción de la población.

Alva, Cristóbal y Flores. (2020). *“Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario del hospital regional de Pucallpa, 2020.* Universidad Nacional de Ucayali. Ucayali. En la presente investigación se concluyó que esta tesis se hizo con el fin de comprender la relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de los trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa 2018, observación que procura aumentar la Gestión Administrativa y para lograr un mejor horizonte de calidad de servicio al usuario del Hospital Regional de Pucallpa.

La actual averiguación se trabajó con el procedimiento descriptivo correlacional, y con diseño transaccional correlacional, se fijaron ambas variables gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario a una muestra de 52 trabajadores, con dos cuestionarios de preguntas cerradas con 15 ítems cada uno, 3 opciones de respuesta, las indagaciones se trabajaron en el programa Excel, y el estudio de los documentos se realizó mediante el ensayo estadístico de coeficiente de correlación de a la prueba de Rho de Spearman, en el programa (SPSSv24). La relación es significativa entre La Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018, se define que la Gestión del Talento Humano si se relaciona con la calidad de servicio al usuario en los colaboradores.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Captación de ingresos propios (Variable N°1)**

#### **Definición de Captación de ingresos propios**

Ruano (2014). Son aquellos ingresos que perciben las entidades por medio de la recaudación, que ellas mismas realizan, de impuestos, arbitrios, tasas y contribuciones por mejoras. Es decir, aquellos ingresos que no provienen de transferencias externas, del endeudamiento ni de cualquier otra fuente (p. 25).

Torres (2012). Es el valor monetario que es recaudado para la disposición de



la Municipalidad, donde se incluyen impuestos, derechos, productos, aprovechamientos y contribuciones de mejoras, la principal fuente de tributación por el monto que se recauda es el impuesto predial. Además, en el uso de sus facultades constitucionales el municipio percibe contribuciones respecto a todo lo relacionado con la propiedad inmobiliaria: fraccionamiento, división, consolidación, traslado de dominio y mejora, entre otros.

## **Dimensiones de la variable I**

### **2.2.1.1. Seguro regular (+seguro) dimensión I**

Son asegurados de EsSalud los trabajadores activos que laboran bajo relación de dependencia, en calidad de socios de cooperativas de trabajadores, y pensionistas que reciben pensión de jubilación, de incapacidad o de sobrevivencia, los potestativos y sus derechohabientes. (LEY 27056-ESSALUD, 1999).

## **Indicadores de la dimensión I**

### **Empleados dependientes nombrados (indicador 1)**

Rodríguez, (2012) Se denominan genéricamente empleados oficiales las personas naturales que trabajan al servicio de los ministerios, departamentos administrativos, superintendencias, establecimientos públicos, unidades administrativas especiales, empresas industriales o comerciales de tipo oficial y sociedades de economía mixta, definidos en los artículos 5º, 6º, y 8º del Decreto Legislativo 1050 de 1968. (pág. 45)

### **Empleados dependientes contratados (indicador 2)**

Es un individuo que una empresa contrató para brindar un conjunto específico de servicios. La relación empleada/empleador se establece conforme a términos y condiciones de un contrato laboral escrito. El contrato establece la extensión del empleo, el salario y los premios (si hay) que se pagará y otros beneficios que le corresponden al empleado contratado. El contrato también describe las funciones específicas que desempeñará el empleado. Muchos empleados contratados se encuentran en corporaciones en los niveles de conducción más elevados, Además, con frecuencia se trae a un empleado contratado para llevar a cabo un proyecto

en particular.

### **Pensionistas (indicador 3)**

Se define como pensionista a una persona que recibe una pensión. Una pensión es una transferencia económica que realiza una institución pública (normalmente el Estado) por la incapacidad de dicha persona, o porque tiene una edad que le permite jubilarse (dejar de trabajar porque ya es mayor). (Méndez, 2019).

El pensionista es una figura muy importante que un país debe *proteger* ante eventos que puedan perjudicarlo directamente. Es más, la pensión se convierte en un seguro para este tipo de personas y posibles riesgos laborales, como bien podría ser el desempleo, un accidente, una invalidez o enfermedad).

#### **2.2.1.2. Seguro potestativo (+ salud) dimensión II**

Essalud (2017), Es un seguro de salud que cubre al titular y a su familia ante situaciones inesperadas que requieran de atención médica. Estas necesidades en materia de salud son cubiertas por el Plan de Salud al cual se afilia el cliente a cambio de un aporte mensual único, de manera que el asegurado no deberá hacer pagos adicionales por consulta médica, días de hospitalización o servicios de emergencia. (pág. 40).

### **Indicadores de la dimensión II**

#### **Profesionales independientes (indicador 1)**

Gómez, García y Palao. (2008). Los profesionales independientes son personas que generan su propia fuente de ingreso. Si bien el promedio de estos profesionales suele obtener ingresos superiores al promedio de empleados asalariados, también es cierto que solo un pequeño porcentaje se convierte en personas ricas o acaudaladas.

#### **Técnicos independientes (indicador 2)**

El concepto de técnico está vinculado al griego *téchne*, que puede traducirse como “ciencia” o “arte”. Esta noción hace referencia a un procedimiento que tiene como objetivo la obtención de un cierto

resultado o fin. Al ejecutar conocimientos técnicos, se sigue un conjunto de reglas y normas que se utiliza como medio para alcanzar un fin. (Pérez, Merino. 2013).

Se conoce técnico a aquel que domina una técnica. Puede tratarse de un grado o calificación al que se accede a partir de la educación formal, como en el caso de los técnicos químicos o técnicos en radiología. El técnico conoce diversas herramientas, ya sean intelectuales o físicas, que le permiten ejecutar la técnica en cuestión.

### **Comerciantes independientes (indicador 3)**

Decimos que un comerciante es independiente cuando se basa en sus propias opiniones. No tiene que buscar la confirmación del exterior. Cree en sus propios conocimientos y habilidades y no cambia de una estrategia a otra solo porque alguien dice que la otra es mejor. (INVESTING STOCK online 15 de octubre del 2020).

Un comerciante independiente también es un comerciante disciplinado. No se rinde fácilmente. En cambio, comprueba su estrategia varias veces para averiguar si es eficaz o no. Como comerciante independiente, no necesita escuchar a la multitud

Para ser un comerciante independiente, debe confiar en sus instintos y debe tener confianza. Su éxito está en sus manos únicamente y, por lo tanto, debería poder tomar decisiones por su cuenta.

### **Transportistas independientes (indicador 4)**

Transportista es aquel hombre o mujer capacitado y debidamente preparado por los entes gubernamentales para manejar un vehículo (sedan o bus) de traslado de personas, el cual te entregaran una licencia de cuarta o quinto grado y podrá movilizar de una manera legal y segura en el vehículo que el posea propio o alquilado. (Wikipedia 21 de abril del 2021).

Un transportista es una persona que se dedica profesionalmente a transportar mercaderías o encomiendas o materiales de algún tipo. Suele hacerlo con un camión, y en este caso también se le llama camionero.

También podría dedicarse al transporte de productos o materias primas de un sector a otro de la propia empresa, o hasta un lugar en el mercado, o eventualmente al domicilio del consumidor o cliente.

### **Artistas independientes (indicador 5)**

Este concepto, que es el alfa de los conocedores y el omega de los desentendidos, es un factor que debemos valorar como propio, ya que ese rebelde que está haciendo ruido estruendoso con su instrumento desde su habitación, es un artista emergente. Esas personas que ensayan apasionadamente sin parar y no han podido tocar en grandes tarimas, son artistas emergentes y estos hechos, los convierten en independientes con gran probabilidad. Ese artista que rechazó a su productor porque no le gustó el rumbo que estaba tomando su música, es un artista independiente. (Musicólogos 8 de abril del 2017).

### **Estudiantes universitarios (indicador 6)**

Persona que cursa enseñanzas oficiales en algunos de los tres ciclos universitarios, enseñanzas de formación continua u otros estudios ofrecidos por las universidades. La ley regula sus derechos y deberes. (Diccionario panhispánico del español jurídico 2020).

### **Practicantes (indicador 7)**

Es un tipo de modalidad formativa que permite a los estudiantes universitarios aplicar sus conocimientos, habilidades y aptitudes mediante el desempeño en una situación real de trabajo. Se realiza mediante un convenio de aprendizaje que se celebra entre: la empresa, el estudiante y la universidad. (Pontificia Universidad Católica del Perú, 2014).

### **Emprendedores (indicador 8)**

Un emprendedor es una persona que tiene la capacidad de descubrir e identificar algún tipo de oportunidad de negocios. Así, con base en ello, organiza una serie de recursos con el fin de darle inicio a un proyecto empresarial. (Economipedia 2021)

### **2.2.1.3. Seguro complementario de trabajo de riesgo (+ protección) dimensión III**

Essalud (2017), El Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) es una cobertura adicional al seguro regular de salud y pensiones. Es obligatorio cuando las actividades en la entidad empleadora sean de alto riesgo. (pág. 45).

#### **Indicadores de la dimensión III**

##### **Accidentes en el trabajo (indicador 1)**

CYA MEDIRA EIRL (S/F). De acuerdo con el inciso k) del Artículo 2 del Decreto Supremo N° 009-97-SA, se considera accidente de trabajo, toda lesión orgánica o perturbación funcional causada en el centro de trabajo o con ocasión del trabajo, por acción imprevista, fortuita u ocasional de una fuerza externa, repentina y violenta que obra súbitamente sobre la persona del trabajador o debida al esfuerzo del mismo. Es todo suceso repentino y prevenible que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o muerte.

##### **Enfermedad profesional (indicador 2)**

La Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y su reglamento contemplan las enfermedades profesionales como «una enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo relacionadas al trabajo. (Cero accidentes 7 de marzo del 2018)

### **2.2.1.4. Seguro agrario ESSALUD dimensión IV**

Régimen de la seguridad social especial que brinda prestaciones de salud, económicas y sociales a los trabajadores dependientes e independientes que desarrollen actividades de cultivo y/o crianza, avícola, agroindustrial o acuícola, con excepción de la industria forestal” (LEY 27056- ESSALUD, 1999).

#### **Indicadores de la dimensión IV**

##### **Actividades de cultivo (indicador 1)**

Definición ABC (2009). El cultivo es la práctica de sembrar semillas en la tierra y realizar las labores necesarias para obtener frutos de las mismas.

### **Actividades de crianza (indicador 2)**

La noción de cría se emplea para nombrar al acto y el resultado de criar un ser vivo. El término también puede utilizarse con referencia a la persona o el animal que se encuentra en etapa de crianza y al conjunto de los descendientes que se tienen en un alumbramiento.

Criar implica alimentar, cuidar y educar al nuevo individuo o ejemplar. Una cría requiere del apoyo material y afectivo de adultos para subsistir y desarrollar todo su potencial. Puede decirse, en definitiva, que una cría es un ser viviente que se produce a través de la reproducción, con la intervención de al menos un progenitor. En el caso del ser humano, la reproducción sexual requiere la participación de un hombre y de una mujer en el proceso. (Definición D. 2017).

### **Actividades avícolas (indicador 3)**

Una granja avícola es un establecimiento agropecuario para la cría de aves de corral tales como pollos, pavos, patos, y gansos, con el propósito de usarlos como base alimenticia sea cosechándolos por su carne o recogiendo sus huevos. (Wikipedia 7 de abril del 2021).

De acuerdo a su definición, la avicultura o producción avícola refiere a la práctica de criar aves con un objetivo comercial. Este objetivo puede dividirse en dos grandes nichos: la venta de huevos y la venta de carne. Para introducirse en la industria avícola es fundamental tener presente los eslabones más importantes de la cadena de producción.

### **Actividades agroindustriales (indicador 4)**

Según lo establecido por la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, FAO, la agroindustria hace relación a la transformación de productos procedentes de la agricultura, la actividad forestal y la pesca; es decir que, a partir de estos productos obtenidos de la tierra, de ríos y de mares, se elaboran materias primas y derivados del sector agrícola. (El campesino.co 03 de mayo del 2015).

### **2.2.1.5. Seguro contra accidentes ESSALUD (+vida) dimensión V**

Seguro de accidentes personales que otorga indemnización en caso de muerte o invalidez permanente total o parcial como consecuencia de un accidente, y cuya cobertura cuenta con el respaldo de un consorcio conformado por dos compañías líderes en el mercado asegurador, la positiva seguros y reaseguros y Mapfre Perú vida compañía de seguros y reaseguros. Protege al afiliado y a su cónyuge o concubina (o) declarada (o) las 24 horas el día, los 365 días el año, dentro y fuera del país. (LEY 27056- ESSALUD, 1999).

### **Indicadores de la dimensión IV**

#### **Indemnización en caso de muerte (indicado 1)**

Según el artículo 1 del Decreto Legislativo 688, el trabajador tiene derecho a un seguro de vida a cargo de su empleador, a partir del inicio de la relación laboral. De esta manera, el seguro de vida es de grupo o colectivo y se toma en beneficio del cónyuge o conviviente a que se refiere el artículo 321 del Código Civil y de los descendientes; sólo a falta de éstos corresponde a los ascendientes y hermanos menores de dieciocho (18) años. La póliza prevé el pago de indemnizaciones por muerte natural del trabajador (16 remuneraciones mensuales asegurables), por muerte accidental (32 remuneraciones), por Invalidez Total y Permanente por Accidente (32 remuneraciones). (Pasión por el DERECHO 22 de enero del 2021)

#### **Indemnización permanente (indicador 2)**

Incapacidad permanente (IP) es la situación laboral del trabajador que, después de haber estado sometido al tratamiento prescrito y de haber sido dado de alta médicamente, presenta reducciones anatómicas o funcionales graves, susceptibles de determinación objetiva y previsiblemente definitivas, que disminuyan o anulen su capacidad laboral. No impedirá tal calificación la posibilidad de recuperación de la capacidad laboral del incapacitado, si dicha posibilidad se estima médicamente como incierta o a largo plazo. (Wikipedia 26 de julio del 2019).

### **Indemnización total (indicador 3)**

La indemnización se define como la compensación que recibe el asegurado en caso de producirse un evento cuyo riesgo es objeto de cobertura en el contrato que tiene firmado con la compañía aseguradora. Dicho de otro modo, la indemnización es la contraprestación que ofrece el asegurador frente a la obligación de pago de una prima por parte del asegurado.

La indemnización tiene como fin último la reposición económica del patrimonio del asegurado que se ha visto afectado por el siniestro. Por reposición económica no solo se entiende la entrega de una cantidad monetaria “en metálico” equivalente a los bienes perjudicados, sino también la sustitución directa de los objetos dañados en el incidente. (REALE seguros S/F).

## **2.2.2. Optimización de la gestión administrativa (Variable II)**

### **2.2.2.1. Definición de Optimización de la gestión administrativa**

Octavio (2017) expresa que la gestión administrativa, es la forma en la que se utilizan escasos recursos, para conseguir los objetivos deseados, se realiza a través de cuatro funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. La Gestión Administrativa, es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupo, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos (párr. 1 y 3).

Aranda (2015) indica que la gestión administrativa es un grupo social en el que, a través de la administración de capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de cada comunidad (párr. 1).

### **Principios de la Administración**

Guzman (2013) señala que existen 14 principios de la administración desde el punto de vista de Henri Fayol que al seguir estos principios se conseguirá un funcionamiento satisfactorio de la organización, por lo cual los encargados de la administración deben de trabajar para poder lograr una organización ideal a través de estos puntos clave (párr. 11).



Los principios de la administración para el logro exitoso de una organización son:

- a) División de trabajo, donde se debe de considerar el nivel de experiencia, habilidades y especialización de cada trabajador para incrementar la eficiencia y la productividad en el desarrollo de las tareas encomendadas, aplicando este principio a cada uno de los niveles jerárquicos de la organización.
- b) Autoridad y responsabilidad, este principio nos indica el derecho de dictar órdenes por parte de los administradores, siendo la cadena de mando donde nace la responsabilidad y el compromiso en las organizaciones.
- c) Disciplina, este principio está relacionado al anterior, que para el cumplimiento de la autoridad es necesario se imponga mediante la disciplina. Para que una administración funcione correctamente es necesario que se respete la cadena de mando en una organización.
- d) Unidad de mando, este principio se refiere que se debe de recibir órdenes y dar cuenta de las actividades de un solo mando, para evitar confusión y conflictos dentro de la organización.
- e) Unidad de dirección, hace referencia que todos los empleados deben de dirigir sus actividades a un mismo objetivo, donde dicho objetivo debe estar detallada en un plan de acción a seguir, siendo la dirección de la organización la responsable supervisar el plan de acción.
- f) Subordinación del interés individual al general, este principio nos señala que los intereses individuales no deben de prevalecer sobre el interés general de la empresa.
- g) Remuneración, el pago es un importante motivador para el trabajador, por lo que debe de ser justo y suficiente para exista un buen nivel de motivación y productividad en cada puesto de trabajo.
- h) Jerarquía, este principio nos indica que toda empresa debe de tener bien definida su organigrama, donde se muestre la estructura de la organización, la cadena de mando jerarquizada y con responsabilidades bien establecidas.
- i) Centralización, busca encontrar un grado óptimo de centralización de una organización que permita operar de forma eficaz sin caer en

procesos burocráticos o cuellos de botellas innecesarios en la toma de decisiones.

- j) Orden, este principio alude a que los empleados deben de tener los recursos adecuados para poder trabajar correctamente, así mismo deben de ocupar el puesto más acorde a sus habilidades y capacidades.
- k) Equidad, este principio señala que los trabajadores deben de ser tratados con amabilidad e igualdad por parte de los administradores.
- l) Estabilidad, este principio alude que se debe de proporcionar una ordenada planeación de personal, evitando una alta rotación de empleados que conlleva a perjudicar sensiblemente el correcto funcionamiento de la empresa.
- m) Iniciativa, toda organización que aspire a tener éxito debe incentivar las nuevas ideas, las iniciativas de sus empleados e, incluso, la improvisación. Siendo la innovación la clave del éxito.
- n) Espíritu de cuerpo, contribuye al desarrollo de la cultura de empresa y favorece la confianza entre todos los empleados y el entendimiento, promoviendo el trabajo en equipo, la colaboración, la participación y la unidad entre los empleados.

### **Objetivos de la Gestión Administrativa**

Son objetivos de la gestión administrativa:

Mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad; asegurando la viabilidad de la empresa u organización a largo plazo; proporcionar productos y servicios de calidad y maximizar las ventas; desarrollar la responsabilidad en el bienestar de la sociedad; estar gestionada de acuerdo con el interés de los accionistas; determinar las necesidades internas de información, relativas a las funciones, actividades y procesos administrativos de la organización y a su satisfacción; perfeccionar el flujo organizacional de la información y el nivel de comunicación; manejar eficientemente los recursos organizacionales de información; mejorar las inversiones sucesivas en los mismos y mejorar su aprovechamiento, entrenar a los miembros de la organización en el manejo o la utilización de los recursos informacionales; contribuir a modernizar o perfeccionar las actividades organizativas y sus procesos

administrativos; garantizar la calidad de los productos de la organización y asegurar su disseminación efectiva y determinar las necesidades de información externa de la organización y satisfacerlas.

### **Medios utilizados en la Gestión administrativa**

Los medios utilizados en la gestión administrativa son:

- a) Recursos Materiales; son los bienes tangibles con las que cuenta la entidad para poder ofrecer sus servicios, tales como: instalaciones (edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc.).
- b) Recursos Humanos; estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los Recursos Humanos poseen las siguientes características: posibilidad de desarrollo, ideas, imaginación, creatividad, habilidades, sentimientos, experiencias, conocimientos, etc.
- c) Recursos Financieros; son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la entidad, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, pueden ser: recursos financieros propios, que se encuentran en: dinero en efectivo, aportaciones de los socios (acciones), utilidades, entre otros y los recursos financieros ajenos; están representados por: préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores, (bonos).

### **Funciones de la Gestión Administrativa**

La gestión administrativa se realiza a través de cinco funciones específicas, que son:

- a) Planeación: en esta primera etapa consiste en fijar los resultados que se espera alcanzar (objetivos), las políticas y estrategias que dirigirán la adquisición, uso y disposición de recursos para cumplir dichos objetivos, así como las acciones que se deben realizar para lograrlos. Los factores internos y externos que pueden afectar al emprendimiento deben ser revisados en esta etapa, y se tomarán decisiones para llegar a los resultados deseados.

- b) Organización: en esta segunda función se va a determinar las actividades y recursos que se requieran para alcanzar los objetivos, es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos. Así mismo se podría decir que esta fase la organización existe una coordinación específica y existe independientemente de las personas que la integran y puede ser conceptualizada como una estructura constituida por roles y organigramas.
- c) Dirección: en esta fase para alcanzar las metas de la institución se debe ejecutar los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión.
- d) Control: esta fase tiene como objetivo ver que se está haciendo, si está de acuerdo a lo planeado, dirigido a los objetivos y a través de los programas propuestos. Esta verificación se realiza teniendo en cuenta los planes iniciales y las decisiones que se habían tomado en cuanto a las acciones a realizar.

#### **2.2.2.2. Dimensiones de la variable II**

##### **Conocimiento (dimensión I)**

Alles, (2014) en la actualidad se debe tratar la cuestión del talento humano en el contexto laboral empresarial, para buscar los diversos componentes: las competencias, habilidades, destrezas que conlleven a que la organización establezca diversos métodos para el desarrollo de las personas, se ponga especial énfasis en los conceptos de entrenamiento experto, y dentro de éste, el rol del jefe entrenador; así como también, el método de aprendizaje denominado codesarrollo y así en un ambiente general propiciar la productividad ya que esta no se puede dar de forma eficiente y eficaz si no se la gestiona de la forma adecuada. (pag.118).

##### **Indicadores de la dimensión 1**

###### **Registro**

Alles, (2014) es la acción de anotar un suceso o el lugar donde queda apuntado, que en el mundo contemporáneo suele ser una base de datos virtual. (p.125).

## **Recaudación**

Effio (2008) es una facultad de la Administración tributaria que consiste en recaudar los tributos. A tal efecto, se podrá contratar directamente los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero, así como de otras entidades para recibir el pago de deudas correspondientes a tributos administrados por aquella. (p. 85)

## **Fiscalización**

Octavio (2017) proceso mediante el cual se ejercen controles con la finalidad de evitar comportamientos que se aparten de derecho. Los mismos pueden ser ejercidos por el estado o por entidades autónomas que quieren evitar algún tipo de comportamiento irregular. En un caso concreto que se relaciona con la violación de la ley existe la figura del fiscal, persona encargada de encontrarlas pruebas para demostrar la comisión de un ilícito. (p.45).

## **Cobranzas coactivas.**

Es la fase en que, finalizado el periodo de ingreso voluntario, no se ha producido el ingreso por parte del obligado, debiendo la Administración proceder a ejercitar su facultad de autotutela mediante el uso del procedimiento de ejecución forzosa, que en el caso de obligaciones pecuniarias, es el procedimiento de apremio...El procedimiento de apremio puede definirse como el cauce formal a través del cual se procede a la ejecución forzosa de las deudas tributarias y demás débitos de derecho público. (Fernández, 2007).

## **Comunicación (dimensión II)**

Chiavenato (1998) considera la comunicación, desde el punto de vista de la administración, como el proceso en virtud del cual los miembros de una organización se transmiten información e interpretan su significado. Lo que la comunicación hace para la organización se asemeja a lo que la corriente sanguínea hace para un organismo. La corriente sanguínea aporta oxígeno a todas las células del cuerpo; el sistema de comunicación suministra información a todas las unidades (departamentos y personas). Sin la información necesaria, los individuos y departamentos de la organización funcionan mal, lo cual puede

ocasionar una especie de ineficiencia terminal para ellos y la organización en su conjunto. (pág. 59).

## **Indicadores de la dimensión 2**

### **Nivel de atención**

García (2006) Se define niveles de atención como una forma ordenada y estratificada de organizar los recursos para satisfacer las necesidades de la población. (p. 12)

### **Nivel de transparencia**

Beragli (2009) es un atributo, una práctica, una garantía legal, un valor organizacional o un elemento que contribuye a fortalecer los valores de la democracia y a incrementar la eficacia en el quehacer gubernamental. (p. 98).

## **Estrategias (dimensión III)**

Davies (2000), debido a que la estrategia se caracteriza por tener múltiples opciones, múltiples caminos y múltiples resultados, es más complejo su diseño y son más difíciles de implementar que otras soluciones lineales. Tal como lo afirma el autor, hablar de estrategia se puede convertir en una torre de babel en la que muchos expresan ideas y quieren hacerlas valer, pero que nadie entiende a nadie. Esto ha hecho que muchas organizaciones hayan implementado estrategias que las han empantanado y las han llevado a cometer errores graves, cuyo efecto ha sido alejarlas de los verdaderos objetivos hacia los cuales querían llegar o encaminarse. (pág. 25).

## **. Indicadores de la dimensión 3**

### **Capacitación**

Chiavenato (2001) es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. (p.35)

### **Alianzas.**

Son acuerdos de cooperación entre las compañías que van más allá de los tratos normales entre una compañía y otra, pero que no llegan a ser una fusión o una sociedad en participación, en sentido estricto con los lazos de propiedad formales (Aguilar y Portilla, 2003, p. 102).

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **Captación de ingresos propios**

Ruano (2014). Son aquellos ingresos que perciben las entidades por medio de la recaudación, que ellas mismas realizan, de impuestos, arbitrios, tasas y contribuciones por mejoras. Es decir, aquellos ingresos que no provienen de transferencias externas, del endeudamiento ni de cualquier otra fuente (p. 25).

### **Gestión Administrativa**

Octavio (2017) expresa que la gestión administrativa, es la forma en la que se utilizan escasos recursos, para conseguir los objetivos deseados, se realiza a través de cuatro funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. La Gestión Administrativa, es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupo, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos (párr. 1 y 3).

### **Seguro regular**

Son asegurados de EsSalud los trabajadores activos que laboran bajo relación de dependencia, en calidad de socios de cooperativas de trabajadores, y pensionistas que reciben pensión de jubilación, de incapacidad o de sobrevivencia, los potestativos y sus derechohabientes. (LEY 27056-ESSALUD, 1999).

### **Seguro potestativo**

ESSALUD (2017), Es un seguro de salud que cubre al titular y a su familia ante situaciones inesperadas que requieran de atención médica. Estas necesidades en materia de salud son cubiertas por el Plan de Salud al cual se afilia el cliente a cambio de un aporte mensual único, de manera que el

asegurado no deberá hacer pagos adicionales por consulta médica, días de hospitalización o servicios de emergencia. (pág. 40).

### **Seguro complementario de trabajo de riesgo.**

ESSALUD (2017), El Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) es una cobertura adicional al seguro regular de salud y pensiones. Es obligatorio cuando las actividades en la entidad empleadora sean de alto riesgo. (pág. 45).

### **Seguro agrario Essalud**

Régimen de la seguridad social especial que brinda prestaciones de salud, económicas y sociales a los trabajadores dependientes e independientes que desarrollen actividades de cultivo y/o crianza, avícola, agroindustrial o acuícola, con excepción de la industria forestal” (LEY 27056- ESSALUD, 1999).

### **Seguro contra accidentes Essalud**

Seguro de accidentes personales que otorga indemnización en caso de muerte o invalidez permanente total o parcial como consecuencia de un accidente, y cuya cobertura cuenta con el respaldo de un consorcio conformado por dos compañías líderes en el mercado asegurador, la positiva seguros y reaseguros y Mapfre Perú vida compañía de seguros y reaseguros. Protege al afiliado y a su cónyuge o concubina (o) declarada (o) las 24 horas el día, los 365 días el año, dentro y fuera del país. (LEY 27056- ESSALUD, 1999).

### **Conocimiento**

Alles, (2014) en la actualidad se debe tratar la cuestión del talento humano en el contexto laboral empresarial, para buscar los diversos componentes: las competencias, habilidades, destrezas que conlleven a que la organización establezca diversos métodos para el desarrollo de las personas, se ponga especial énfasis en los conceptos de entrenamiento experto, y dentro de éste, el rol del jefe entrenador; así como también, el método de aprendizaje denominado codesarrollo y así en un ambiente general propiciar la productividad ya que esta no se puede dar de forma eficiente y eficaz si no se la gestiona de la forma adecuada. (pag.118).



## **Comunicación**

Chiavenato (1998) considera la comunicación, desde el punto de vista de la administración, como el proceso en virtud del cual los miembros de una organización se transmiten información e interpretan su significado. Lo que la comunicación hace para la organización se asemeja a lo que la corriente sanguínea hace para un organismo. La corriente sanguínea aporta oxígeno a todas las células del cuerpo; el sistema de comunicación suministra información a todas las unidades (departamentos y personas). Sin la información necesaria, los individuos y departamentos de la organización funcionan mal, lo cual puede ocasionar una especie de ineficiencia terminal para ellos y la organización en su conjunto. (pág. 59).

## **Estrategias**

Davies (2000), debido a que la estrategia se caracteriza por tener múltiples opciones, múltiples caminos y múltiples resultados, es más complejo su diseño y son más difíciles de implementar que otras soluciones lineales. Tal como lo afirma el autor, hablar de estrategia se puede convertir en una torre de babel en la que muchos expresan ideas y quieren hacerlas valer, pero que nadie entiende a nadie. Esto ha hecho que muchas organizaciones hayan implementado estrategias que las han empantanado y las han llevado a cometer errores graves, cuyo efecto ha sido alejarlas de los verdaderos objetivos hacia los cuales querían llegar o encaminarse. (pág. 25).

## **Capacitación**

Chiavenato (2001) es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. (p.35)

## **Alianzas.**

Son acuerdos de cooperación entre las compañías que van más allá de los

tratos normales entre una compañía y otra, pero que no llegan a ser una fusión o una sociedad en participación, en sentido estricto con los lazos de propiedad formales (Aguilar y Portilla, 2003, p. 102).

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La captación de ingresos propios se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa - Ucayali, 2022

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

El seguro regular se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa - Ucayali, 2022

El seguro potestativo se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa - Ucayali, 2022

El seguro complementario de trabajo de riesgo se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Ucayali - Ucayali, 2022

El seguro agrario se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa - Ucayali, 2022

El seguro contra accidentes se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa - Ucayali, 2021.

## **2.5. Variables.**

### **2.5.1. Definición conceptual de las variables.**

#### **Captación de ingresos propios:**

Ruano (2014). Son aquellos ingresos que perciben las entidades por medio de la recaudación, que ellas mismas realizan, de impuestos, arbitrios, tasas y contribuciones por mejoras. Es decir, aquellos ingresos que no provienen de transferencias externas, del endeudamiento ni de cualquier otra fuente (p. 25).

#### **Optimización de la gestión administrativa:**

Octavio (2017) expresa que la gestión administrativa, es la forma en la que se utilizan escasos recursos, para conseguir los objetivos deseados, se realiza a través de cuatro funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. La Gestión Administrativa, es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupo, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos (párr. 1 y 3).

### **2.5.2. Definición operacional de las variables:**

#### **Captación de ingresos propios:**

. Dinero recaudado por la institución por prestación de servicios a asegurados y no asegurados. La presente variable se divide en 5 dimensiones y 20 indicadores, los cuales se convertirán en preguntas con una escala de valoración coherente a las preguntas.

#### **Optimización de la gestión administrativa:**

Gastos de los recursos de los ingresos propios en una forma racionalizada, dando prioridades a la implementación logística fundamental para una mejora de atención al asegurado. La presente variable se divide en 3 dimensiones y 8 indicadores que se convertirán en preguntas con una escala de valoración coherente a las preguntas.

## 2.5.3. Definición operacional de la variable

### 2.5.3.1. Variable 1: Captación de ingresos propios

Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Escala de medición
			Contenido	
SEGURO REGULAR(+SEGURO)	Empleados dependientes nombrados	01	¿Los aportes de los empleados dependientes nombrados son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?	Ordinal  1.Nunca 2.Casi nunca 3.Casi siempre 4. Siempre
	Empleados dependientes contratados	02	¿Los aportes de los empleados dependientes contratados son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?	
	Pensionistas	03	¿Los aportes de los aportes de los empleados dependientes pensionistas son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?	
SEGURO POTESTATIVO(+ SALUD)	Profesionales independientes	04	¿Los ingresos de los profesionales independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?	
	Técnicos independientes	05	¿Los ingresos de los técnicos independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD.	
	Comerciantes independientes	06	¿Los ingresos de los comerciantes independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?	
	Transportistas independientes	07	¿Los ingresos de los transportistas independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?	
	Artistas independientes	08	¿Los ingresos de los artistas independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?	
	Estudiantes universitarios	09	¿Los ingresos de los estudiantes independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?	
	Practicantes	10	¿Los ingresos de los practicantes independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?	
	Emprendedores	11	¿Los ingresos de los emprendedores independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?	
SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO	Accidente de trabajo	12	¿En un accidente de trabajo la gestión administrativa del Hospital II de ESSALUD, responde positivamente a las expectativas del usuario?	
	Enfermedad profesional	13	¿En una enfermedad profesional la gestión administrativa del Hospital II de ESSALUD, responde positivamente a las expectativas del usuario?	
SEGURO AGRARIO ESSALUD	Actividades de cultivo	14	¿Los empleados del H II de ESSALUD, cuentan con la logística adecuada para atender oportunamente a los asegurados en las actividades de cultivo?	
	Actividades de crianza	15	¿Los empleados del H II de ESSALUD, cuentan con la logística adecuada para atender oportunamente a los asegurados en las actividades de crianza?	
	Actividades avícolas	16	¿Los empleados del H II de ESSALUD, cuentan con la logística adecuada para atender oportunamente a los asegurados en las actividades de avícolas?	

	Actividades agroindustriales	17	¿Los empleados del H II de ESSALUD, cuentan con la logística adecuada para atender oportunamente a los asegurados en las actividades agroindustriales?	
SEGURO CONTRA ACCIDENTES ESSALUD (+VIDA)	Indemnización en caso de muerte	18	¿La atención en la indemnización en caso de muerte en el Hospital II, es eficiente y lo que el asegurado esperaba?	
	Indemnización permanente	19	¿La atención de los empleados referente a la indemnización permanente en el Hospital II, es eficiente y lo que el asegurado esperaba?	
	Indemnización total	20	¿La atención de los empleados referente a la indemnización total en el Hospital II, es eficiente y lo que el asegurado esperaba?	

### 2.5.3.2. Variable 2: Optimización de la gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Escala de medición
			Contenido	
CONOCIMIENTO	Registro	01	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa ESSALUD, cuentan con registros de gastos transparentes de los ingresos propios de la logística invertida en la atención de los asegurados?	Ordinal  1.Nunca  2.Casi nunca  3.Casi siempre  4. Siempre
	Recaudación	02	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa ESSALUD, cuentan con la información de la recaudación transparente de los ingresos propios de la logística invertida en la atención de los asegurados?	
	Fiscalización	03	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa ESSALUD, cuentan con la fiscalización de gastos claros de los ingresos propios de la logística invertida en la atención de los asegurados?	
	Cobranzas coactivas	04	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa ESSALUD, cuentan con cobranzas coactivas de gastos claros de los ingresos propios de la logística invertida en la atención de los asegurados?	
COMUNICACION	Nivel de atención	05	¿El nivel de atención en el Hospital II de Pucallpa concerniente a los ingresos propios y la gestión administrativa son transparentes en todo momento?	
	Nivel de transparencia	06	¿El nivel de transparencia en el Hospital II de Pucallpa concerniente a los ingresos propios y la gestión administrativa son claros en todo momento?	
ESTRATEGIAS	Capacitación	07	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa son capacitados permanentemente en estrategias de recaudación de ingresos propios y en la correcta inversión en logística para el beneficio de los asegurados?	
	Alianzas	08	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa tienen alianzas estratégicas para la correcta recaudación de ingresos propios y en la correcta inversión en logística para el beneficio de los asegurados?	

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

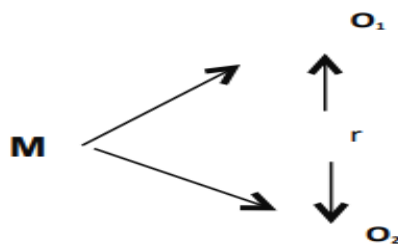
### 3.1. Diseño de la investigación.

Según Hernández, Fernández y Batista: “El diseño es una estrategia que se desarrolla con la finalidad exclusiva de obtención de información que sea requerida para una investigación” (2014, p.120).

Según Hernández, R. Fernandez, c. y Batista, P. (2010), el diseño es no experimental, el tipo de investigación es descriptiva correlacional, es descriptivo porque se describe y especifica las propiedades importantes de las dos variables estudiadas en la investigación y es correlacional porque mide el grado de relación que existe entre las dos variables.

El diseño de investigan utilizado en la presente investigación es transeccional o trasversal porque los datos se recogieron en un lugar y momento determinado.

El enfoque de la investigación es cuantitativo porque se trabaja números, cantidades específicas. El método de investigación utilizado es el método deductivo ya que parte de una forma general a específica en la recolección de la información; por lo tanto, el diagrama es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

01= Captación de ingresos propios

r = significa relación

02 = Optimización de la gestión administrativa

### 3.2. Población y Muestra.

#### 3.2.1. Población.

Según Hernández (2010) Toda investigación requiere de información para poder estudiar y analizar el problema investigado, de allí que se requiere de una población a consultar. La población se denomina a la totalidad de individuos a quienes se generalizan los resultados del estudio, que se encuentran delimitados por características comunes y que son precisados en el espacio y tiempo, esta puede ser finita o infinita.

La población en nuestro estudio estará conformada por todos los empleados que trabajan en la gestión administrativa del hospital II de Pucallpa ESSALUD – Ucayali, 2021. El cual conforman 185 empleados entre: jefes de unidad, profesionales, técnicos, auxiliares, asistentes.

N°	Cargos	Cantidades
01	Profesionales	15
02	Jefe de unidad	11
03	Jefe de oficina	10
04	Técnicos de programación	08
05	Técnicos en enfermería	25
06	Técnicos administrativos	18
07	Técnicos de servicio	10
08	Técnicos de apoyo	21
09	Técnicos de procesamientos de datos	5
10	Asistente de administración	19

11	Asistente social	3
12	Auxiliar de servicios asistenciales	4
13	Digitador	7
14	Otros	29
TOTALES EMPLEADOS		185

### 3.2.2. Muestra

Hernández (2010), la muestra está constituida por un subconjunto de la población, una muestra es adecuada cuando está compuesta por número de elementos suficientes para garantizar la existencia de las mismas características del Universo. Para calcular la muestra se utilizó una fórmula de 185 empleados que trabajan en la gestión administrativa del hospital II de Pucallpa ESSALUD – Ucayali, 2021, entre: jefes de unidad, profesionales, técnicos, auxiliares, asistentes.

$$n = \frac{\frac{Z^2 p(1-p)}{e^2}}{1 + \frac{Z^2 p(1-p)}{e^2 N}}$$

Donde:

n = tamaño de muestra.

Z = Puntuación. (1,96)

N = tamaño de la población. (185)

e = margen de error. (0,05)

p = nivel de confianza. (0,95)

$$n = \frac{\frac{(1,96)^2 (0,95)(1 - 0,95)}{(0,05)^2}}{1 + \frac{(1,96)^2 (0,95)(1 - 0,95)}{(0,05)^2 (185)}} = 60$$

Siendo el total de la muestra de 60 empleados que trabajan en la gestión administrativa del hospital II de Pucallpa ESSALUD – Ucayali, 2021, entre: jefes de unidad, profesionales, técnicos,



auxiliares, asistentes.

### 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el recojo de la información de la presente investigación, se aplicará la técnica de la encuesta para recopilar la información, directamente de las variables de estudio. Y el instrumento utilizado será el cuestionario donde se le aplicará a cada variable de estudio.

El instrumento o cuestionario de la primera variable está compuesto por 4 dimensiones el cual se comprenderá de 15 indicadores y 15 preguntas. El instrumento en la segunda variable estará conformado por 3 dimensiones el cual a su vez estará compuesto por 11 indicadores y 11 preguntas respectivamente.

### 3.4. Validez y confiabilidad del instrumento.

#### 3.4.1. Validez

La validez de los instrumentos se estableció a través del juicio de los siguientes expertos, los cuales estuvieron conformados por los siguientes investigadores.

Nº	Expertos	Especialidad	Valoración del instrumento
01	Dr. Lila Ramírez Zumaeta	Administrador	Pertinente
02	Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano	Docente	Pertinente
03	Mg. LLesisca del Pilar Meléndez Navarro	Administrador	Pertinente

#### 3.4.2. Confiabilidad.

Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir, en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales. Kerlinger (2002).

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados. Hernández (2010).

En el estudio se realizó una prueba piloto a los 20, empleados que trabajan en la gestión administrativa del hospital II de Pucallpa – ESSALUD.

### Alfa de Cronbach de la variable captación de ingresos propios

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	20

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016
VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

**Interpretación:** El estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación en su variable Captación de ingresos propios dio como resultado 0,918

### Alfa de Cronbach de la variable optimización de la gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,700	08

		N	%
Casos	Válidos	08	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	08	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002
VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

**Interpretación:** El estadístico de fiabilidad de Alfa de Crombach aplicado al instrumento de investigación en su variable Optimización de la gestión dio como resultado 0,700.

### **3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.**

Los datos de las encuestas se transformarán en una data, la misma que aplicando el programa SPSS 22 y el Excel Científico, se obtendrán las tablas y gráficos estadísticos correspondientes de las preguntas planteadas; luego, dichos resultados se analizarán tomando en cuenta los antecedentes y las bases teóricas de la investigación.

## CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

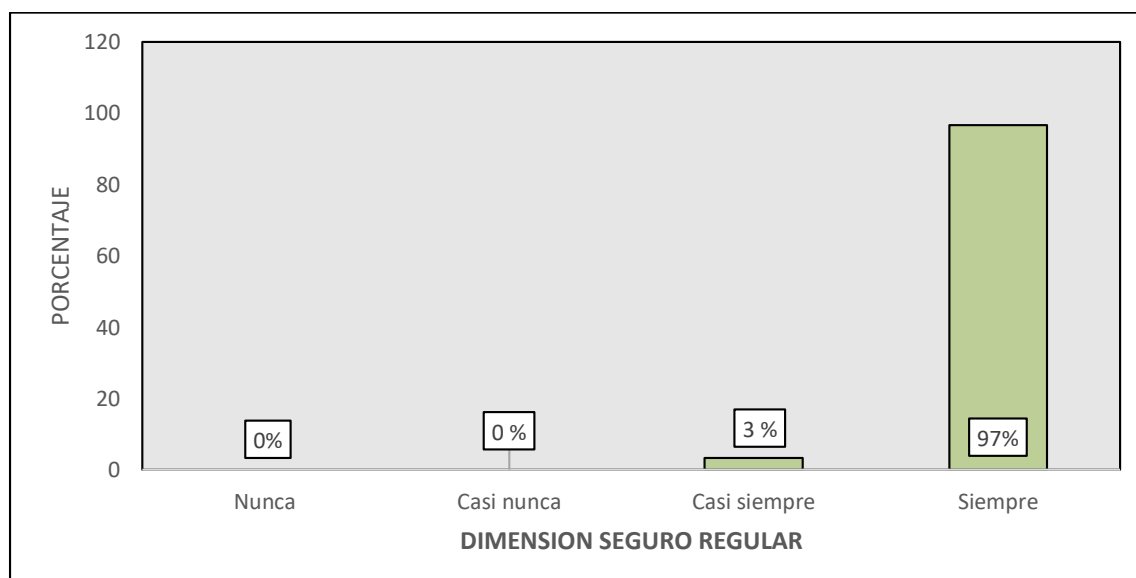
### 4.1. Presentación de resultados

Se procesa las encuestas a través del programa SPSSV22 Excel y se presenta resultados en tablas y figuras de las variables y dimensiones en estudio.

**Tabla 1 Dimensión Seguro regular (+seguro)**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	Casi siempre	2	3
	Siempre	58	97
	<b>Total</b>	60	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22



### Figura 1 Dimensión Seguro regular (+seguro)

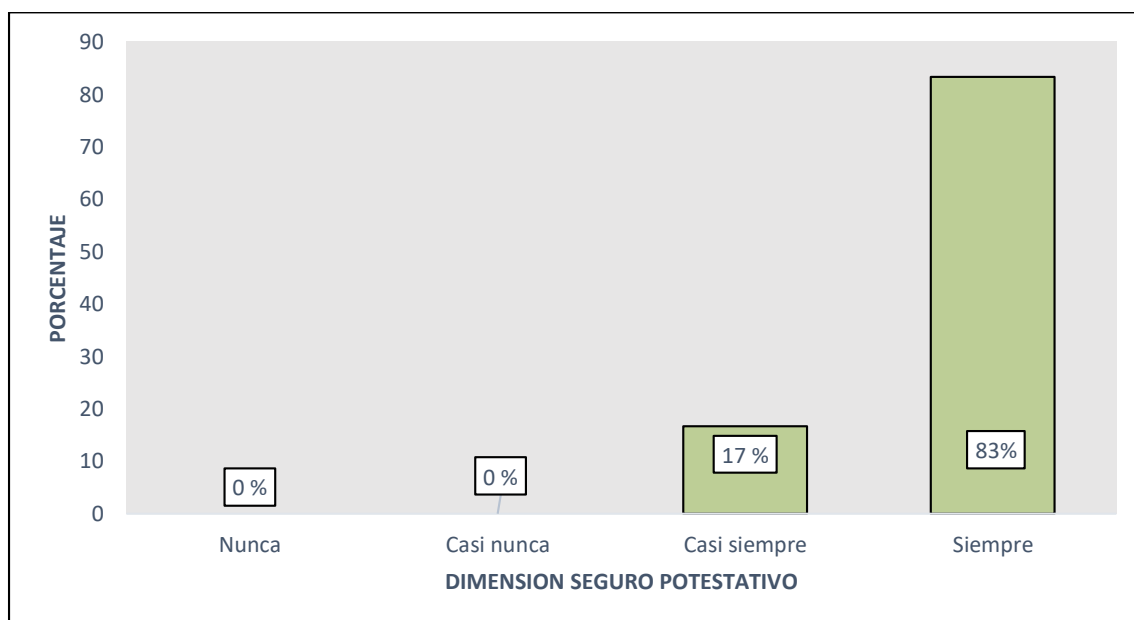
Fuente: Tabla 1

**Interpretación:** De la tabla y figura1, se observa el 97% de encuestados refieren que siempre tienen un seguro regular (+seguro) en los empleados del hospital II de Pucallpa Essalud, seguido del 3% menciona casi siempre, casi nunca y nunca un 0%.

**Tabla 2 Dimensión Seguro potestativo (+salud)**

	Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Nunca	0
	Casi nunca	0
	Casi siempre	10
	Siempre	50
	<b>Total</b>	<b>60</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22



**Figura 2 Dimensión Seguro potestativo (+salud)**

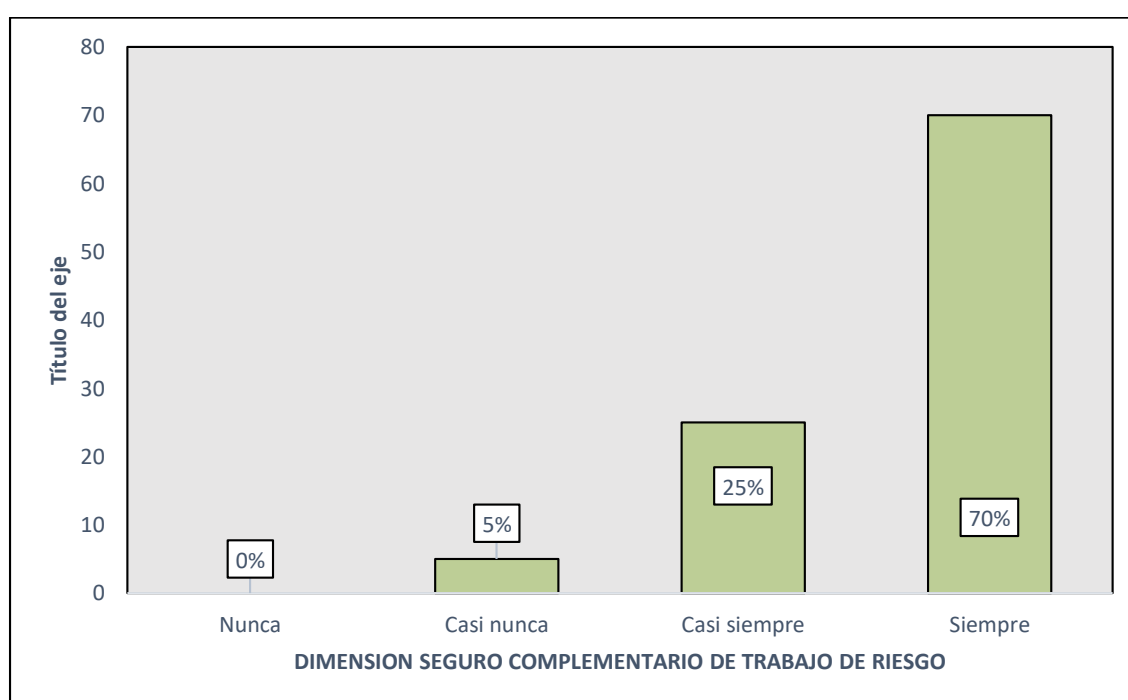
Fuente: Tabla 2

**Interpretación:** De la tabla y figura 2, se observa el 83% de encuestados refieren que siempre tienen un Seguro potestativo (+salud) en los empleados del hospital II de Pucallpa ESSALUD, seguido del 17% menciona casi siempre, casi nunca y nunca un 0%.

**Tabla 3 Dimensión Seguro complementario de trabajo de riesgo**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Válidos	Nunca	0	0
	Casi nunca	3	5
	Casi siempre	15	25
	Siempre	42	70
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22



**Figura 3 Dimensión Seguro complementario de trabajo de riesgo**

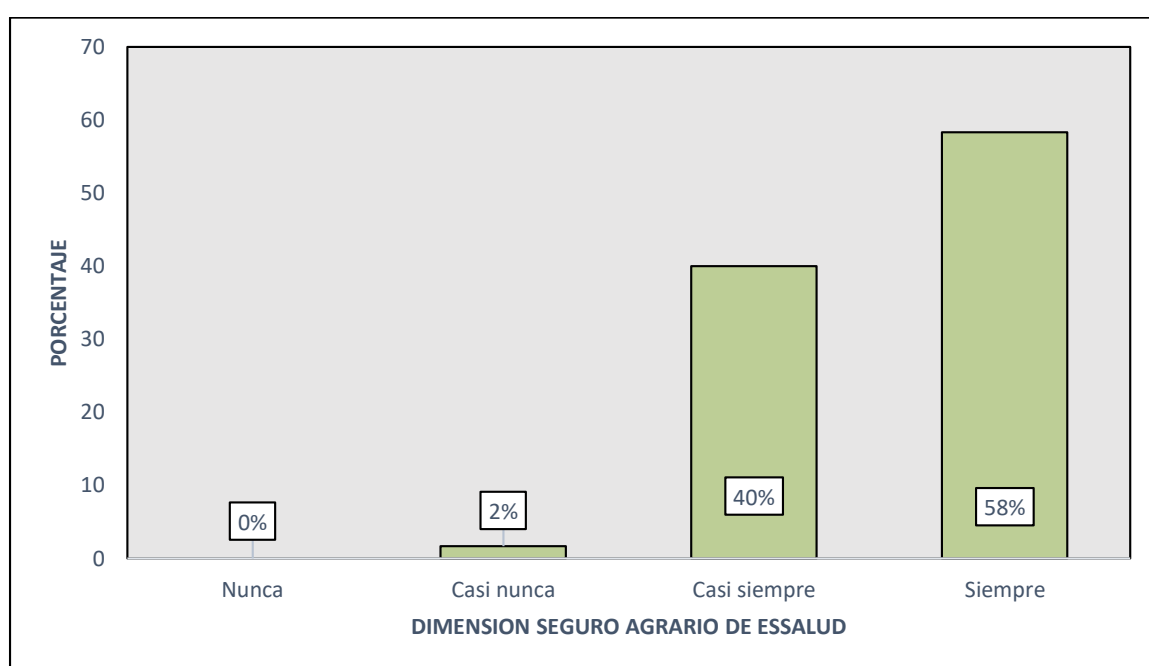
**Fuente: Tabla 3**

**Interpretación:** De la tabla y figura 3, se observa el 70% de encuestados refieren que siempre tienen un seguro complementario de trabajo de riesgo en los empleados del hospital II de Pucallpa ESSALUD, seguido del 25% menciona casi siempre, 5% casi nunca y nunca un 0%.

**Tabla 4 Dimensión Seguro agrario Essalud**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Válidos	Nunca	0	0
	Casi nunca	1	2
	Casi siempre	24	40
	Siempre	35	58
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22



**Figura 4 Dimensión Seguro agrario Essalud**

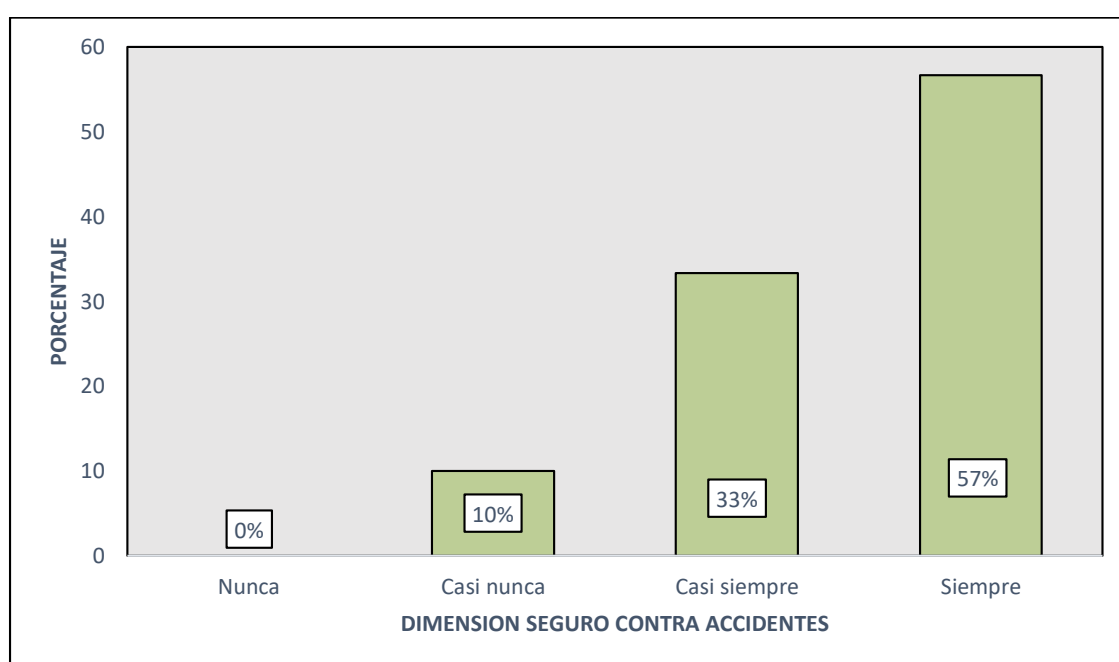
**Fuente: Tabla 4**

**Interpretación:** De la tabla y figura 4, se observa el 58% de encuestados refieren que siempre existe un seguro agrario Essalud en los empleados del hospital II de Pucallpa ESSALUD, seguido del 40% menciona casi siempre, 2% casi nunca y nunca un 0%.

**Tabla 5 Dimensión Seguro contra accidentes Essalud (+vida)**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Válidos	Nunca	0	0
	Casi nunca	6	10
	Casi siempre	20	33
	Siempre	34	57
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22



**Figura 5 Dimensión Seguro contra accidentes Essalud (+vida)**

**Fuente: Tabla 5**

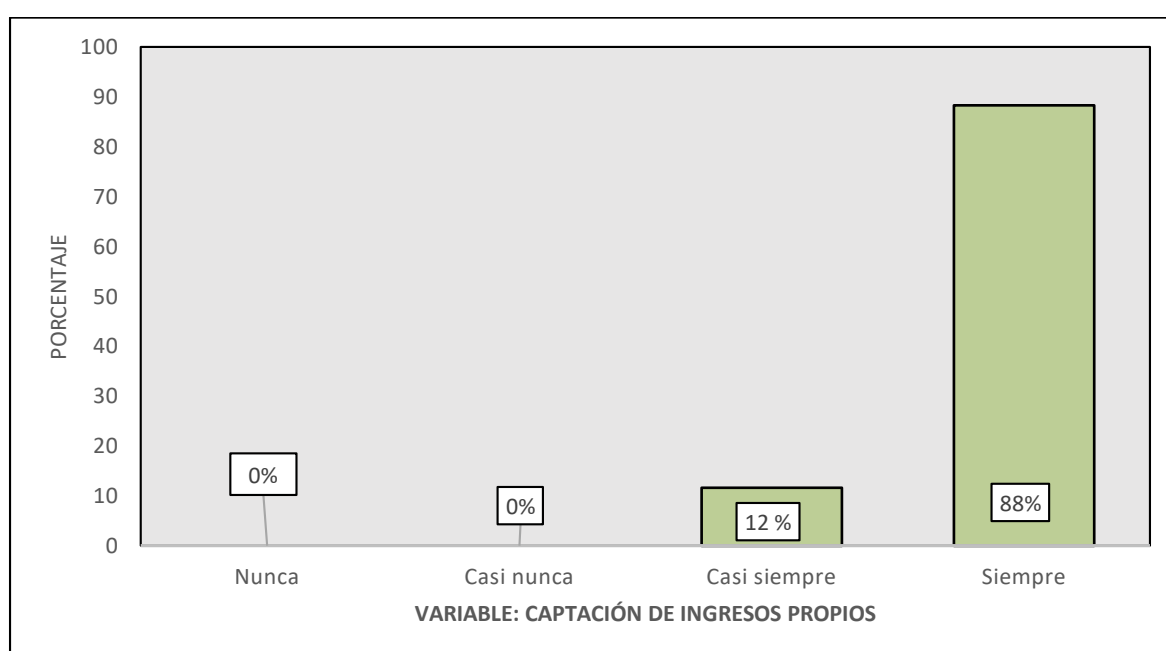
**Interpretación:** De la tabla y figura 5, se observa el 57% de encuestados refieren que siempre tienen un seguro contra accidentes Essalud (+vida) en los empleados del hospital II de Pucallpa ESSALUD, seguido del 33% menciona casi siempre, 10% casi nunca y nunca un 0%.



**Tabla 6 Variable Captación de ingresos propios**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Válidos	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	Casi siempre	7	12
	Siempre	53	88
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22



**Figura 6 Variable Captación de ingresos propios**

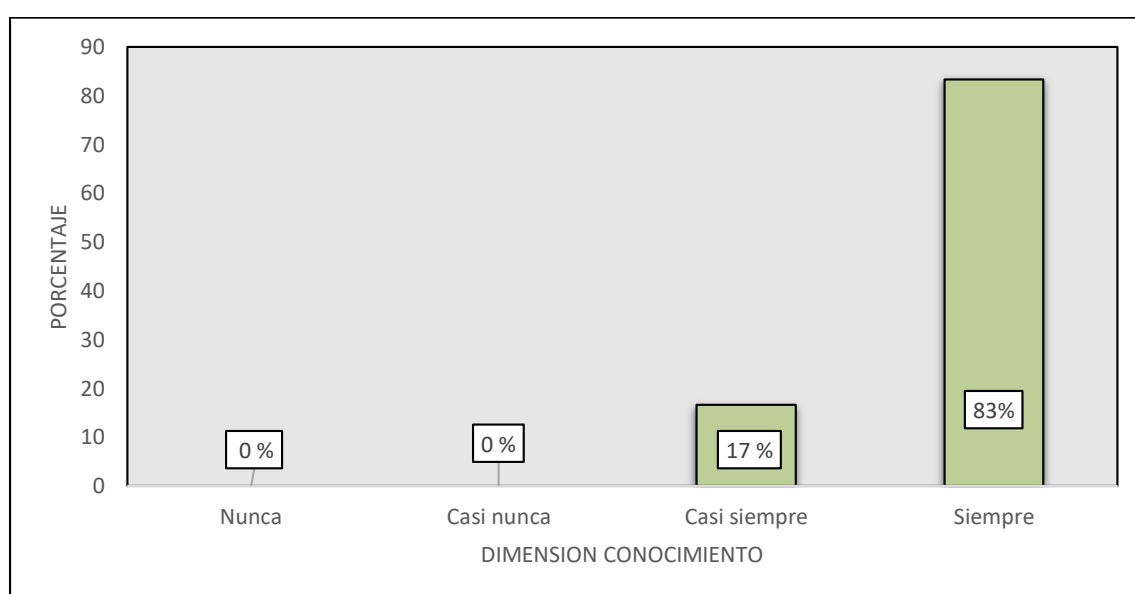
**Fuente: Tabla 6**

**Interpretación:** De la tabla y figura 6, se observa el 88% de encuestados refieren que siempre existe la captación de ingresos propios en los empleados del hospital II de Pucallpa ESSALUD, seguido del 12% menciona casi siempre, casi nunca y nunca un 0%.

**Tabla 7 Dimensión Conocimiento**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	Casi siempre	10	17
	Siempre	50	83
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22



**Figura 7 Dimensión Conocimiento**

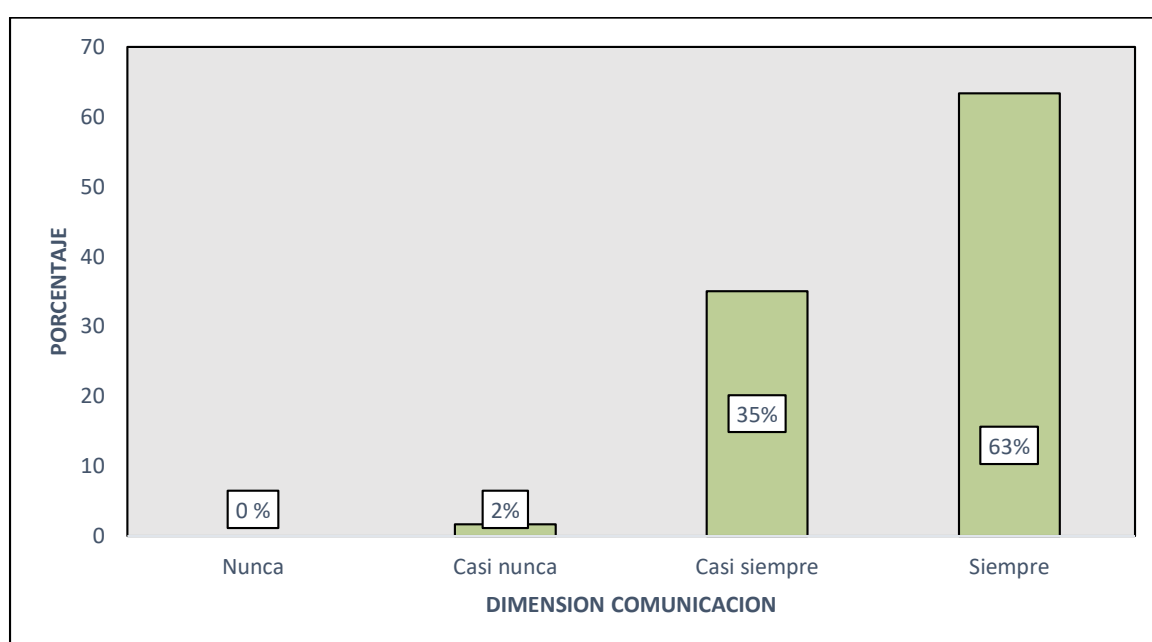
**Fuente: Tabla 7**

**Interpretación:** De la tabla y figura 7, se observa el 83% de encuestados refieren que siempre tienen conocimiento de una optimización de la gestión administrativa en los empleados del hospital II de Pucallpa ESSALUD, seguido del 17% menciona casi siempre, casi nunca y nunca un 0%.

**Tabla 8 Dimensión Comunicación**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	Nunca	0	0
	Casi nunca	1	2
	Casi siempre	21	35
	Siempre	38	63
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22



**Figura 8 Dimensión Comunicación**

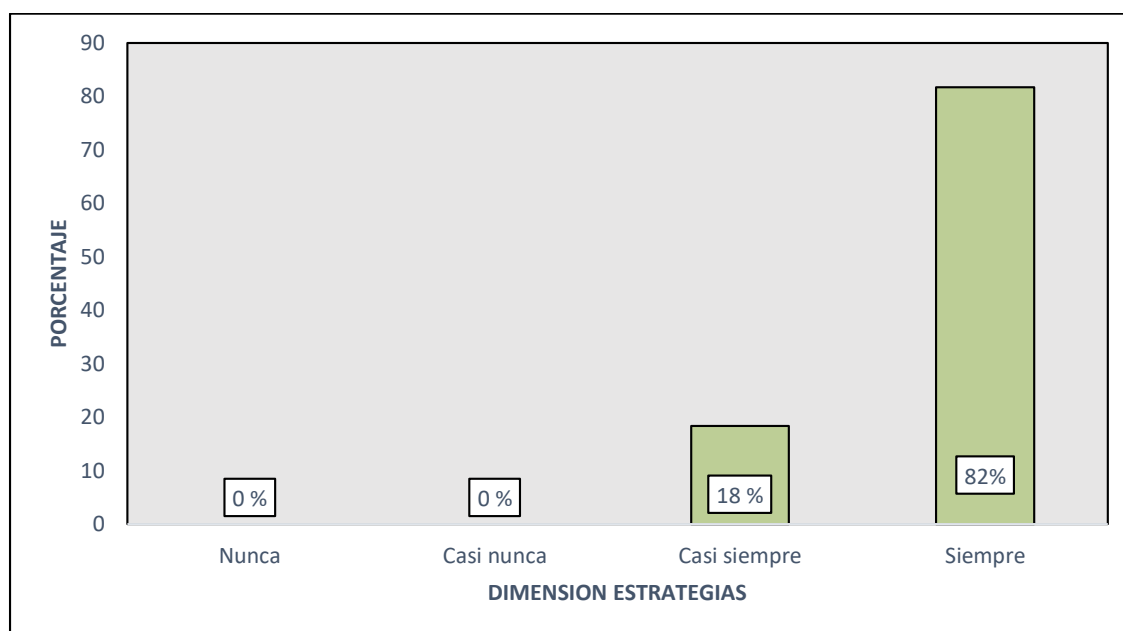
**Fuente: Tabla 8**

**Interpretación:** De la tabla y figura 8, se observa el 63% de encuestados refieren que siempre existe comunicación de una de una optimización de la gestión administrativa en los empleados del hospital II de Pucallpa ESSALUD, seguido del 35% menciona casi siempre, 2% casi nunca y nunca un 0%.

**Tabla 9 Dimensión Estrategias**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	Casi siempre	11	18
	Siempre	49	82
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22



**Figura 9 Dimensión Estrategias**

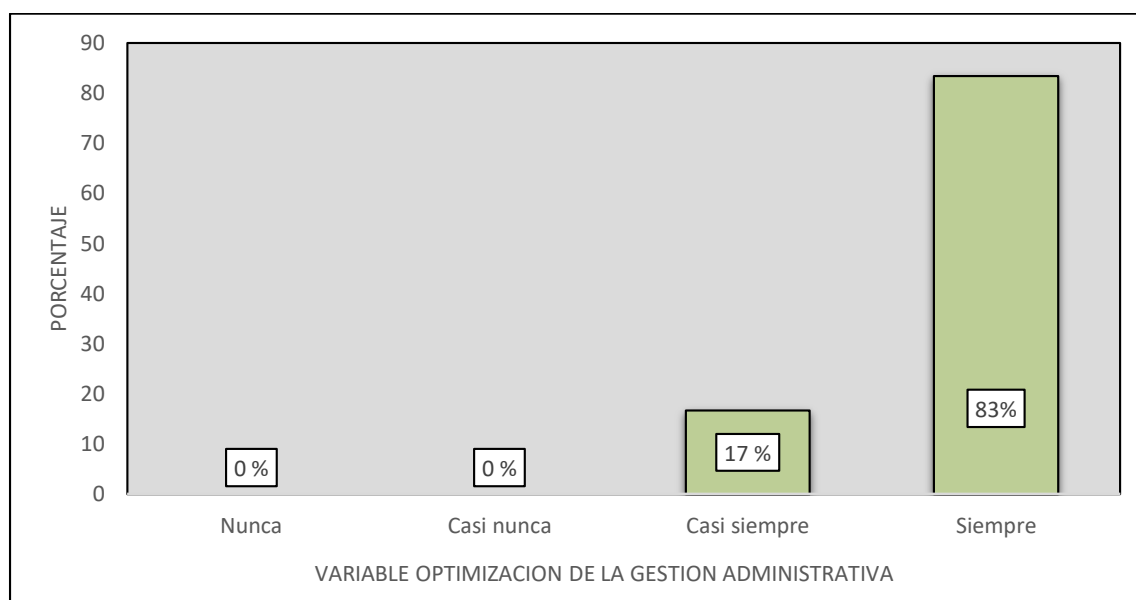
**Fuente: Tabla 9**

**Interpretación:** De la tabla y figura 9, se observa el 82% de encuestados refieren que siempre existe estrategias de una de una optimización de la gestión administrativa en los empleados del hospital II de Pucallpa ESSALUD, seguido del 18% menciona casi siempre, casi nunca y nunca un 0%.

**Tabla 10 Variable Optimización de la gestión administrativa**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	Casi siempre	10	17
	Siempre	50	83
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22



**Figura 10 Variable Optimización de la gestión administrativa**

**Fuente: Tabla 10**

**Interpretación:** De la tabla y figura 10, se observa el 83% de encuestados refieren que siempre existe una de una optimización de la gestión administrativa en los empleados del hospital II de Pucallpa ESSALUD, seguido del 17% menciona casi siempre, casi nunca y nunca un 0%.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

### HIPÓTESIS GENERAL

**Ho:** La captación de ingresos propios no se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD - Ucayali, 2021

**Hi:** La captación de ingresos propios se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD - Ucayali, 2021

**Tabla 11 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables captación de ingresos propios y optimización de la gestión administrativa**

Correlaciones				
			V1	V2
Rho de Spearman	Variable (V1): captación de ingresos propios	Coeficiente de correlación	1,000	,531**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Variable(V2): optimización de la gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,531**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

**Interpretación:** De la tabla 10, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,531$  correlación positiva moderada y  $p\text{valor} = 0,00 < 0,01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye que la captación de ingresos propios se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Essalud - Ucayali, 2021.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

**Ho:** El seguro regular (+seguro) no se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Essalud - Ucayali, 2021

**Hi:** El seguro regular (+seguro) se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Essalud - Ucayali, 2021.

**Tabla 12 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables optimización de la gestión administrativa y dimensión seguro regular (+seguro)**

		Correlaciones		
			V1	D1
Rho de Spearman	Variable (V2):	Coeficiente de correlación	1,000	,501**
	optimización de la gestión administrativa	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
Dimensión(V1): seguro regular (+seguro)		Coeficiente de correlación	,501**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

**Interpretación:** De la tabla 11, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,501$  correlación positiva moderada y  $p\text{valor} = 0,00 < 0,01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye que el seguro regular (+seguro) se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Essalud - Ucayali, 2021

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

**Ho:** El seguro potestativo (+salud) no se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Essalud - Ucayali, 2021

**Hi:** El seguro potestativo (+salud) se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Essalud - Ucayali, 2021

**Tabla 13 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables optimización de la gestión administrativa y dimensión seguro potestativo (+salud)**

		Correlaciones		
			V1	D2
Rho de Spearman	Variable (V2):	Coeficiente de correlación	1,000	,634**
	optimización de la gestión administrativa	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
Dimensión(V1): seguro potestativo (+salud)		Coeficiente de correlación	,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

**Interpretación:** De la tabla 12, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,634$  correlación positiva moderada y  $p\text{valor} = 0,00 < 0,01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye el seguro potestativo (+salud) se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Essalud - Ucayali, 2021.



### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

**Ho:** El seguro complementario de trabajo de riesgo (+protección) no se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Essalud - Ucayali, 2021

**Hi:** El seguro complementario de trabajo de riesgo (+protección) se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Essalud - Ucayali, 2021

**Tabla 14 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables optimización de la gestión administrativa y dimensión seguro complementario de trabajo de riesgo (+protección)**

		Correlaciones		
			V1	D3
Rho de Spearman	Variable (V2):	Coeficiente de correlación	1,000	,609*
	optimización de la gestión administrativa	Sig. (bilateral)	.	,021
		N	60	60
	Dimensión(V1): seguro complementario de trabajo de riesgo (+protección)	Coeficiente de correlación	,609*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

**Fuente:** Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

**Interpretación:** De la tabla 13, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,609$  correlación positiva moderada y  $p$ valor  $0,021 < 0,01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, se concluye el seguro complementario de trabajo de riesgo (+protección) se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Essalud - Ucayali, 2021.

#### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

**Ho:** El seguro agrario Essalud no se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Essalud - Ucayali, 2021

**Hi:** El seguro agrario Essalud se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Essalud - Ucayali, 2021

**Tabla 15 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables optimización de la gestión administrativa y dimensión seguro agrario Essalud**

		Correlaciones		
			V1	D4
Rho de Spearman	Variable (V2):	Coeficiente de correlación	1,000	,537**
	incremento de utilidades	Sig. (bilateral)	.	,005
		N	60	60
	Dimensión(V1): calidad del producto	Coeficiente de correlación	,537*	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

**Interpretación:** De la tabla 14, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,537$  correlación positiva moderada y  $p\text{valor } 0,005 = < 0,01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye que el seguro agrario Essalud se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Essalud - Ucayali, 2021.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5

**Ho:** El seguro contra accidentes (+vida) no se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Essalud - Ucayali, 2021.

**Hi:** El seguro contra accidentes (+vida) se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Essalud - Ucayali, 2021.

**Tabla 16 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables optimización de la gestión administrativa y dimensión el seguro contra accidentes (+vida)**

		Correlaciones		
			V1	D4
Rho de Spearman	Variable (V2):	Coeficiente de correlación	1,000	,487**
	optimización de la gestión administrativa	Sig. (bilateral)	.	,005
		N	60	60
		Dimensión(V1): el seguro contra accidentes (+vida)	Coeficiente de correlación	,487*
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

**Interpretación:** De la tabla 14, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,487$  correlación positiva moderada y pvalor  $0,005 < 0,01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye que el seguro contra accidentes (+vida) se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Essalud - Ucayali, 2021.

## 4.2. Discusión

Sobre la variable captación de ingresos propios se observa el 88% de encuestados refieren que siempre existe la captación de ingresos propios en los empleados del hospital II de Pucallpa Essalud, seguido del 12% menciona casi

siempre, casi nunca y nunca un 0%.y la variable Optimización de la gestión administrativa el 83% de encuestados refieren que siempre existe una de una optimización de la gestión administrativa en los empleados del hospital II de Pucallpa Essalud, seguido del 17% menciona casi siempre, casi nunca y nunca un 0%. Estos resultados tienen relación con las conclusiones de Lozada. (2018), Lopez (2021), Villacrez (2014). Se concluyó Se evidencia que los documentos de gestión como son el Plan Operativo Institucional, Plan Estratégico, Manual de Organización y Funciones, Reglamento de Organizaciones y Funciones, entre otros no están actualizados, lo que acarrea deficiencias en la captación de ingresos propios, porque los procedimientos y funciones no se encuentran bien estructuradas, además de no estar acorde a la realidad actual de la entidad, así mismo trae como consecuencia una débil gestión administrativa de los recursos en los gastos corrientes y de inversión. Alva, Cristóbal y Flores, (2020). Pando (2019), Robles (2012); donde concluyó que esta tesis se hizo con el fin de comprender la relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de los trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa 2018, observación que procura aumentar la Gestión Administrativa y para lograr un mejor horizonte de calidad de servicio al usuario del Hospital Regional de Pucallpa.

De los resultados obtenidos de la tabla N° 01, 02, 03, 04, 05, 07, 08, 09 sobre las variables Captación de ingresos propios y Optimización de la gestión administrativa predomina las respuesta que si existe una buena optimización de la gestión administrativa cuando se utiliza la captación de ingresos propios en los empleados del hospital II de Essalud de Pucallpa, Ucayali, 2021 en las dimensiones seguro regular(+seguro), seguro potestativo(+salud), seguro complementario de trabajo de riesgo, seguro agrario Essalud, seguro contra accidentes Essalud (+vida), conocimiento, comunicación y estrategias. Luego de realizar la prueba de hipótesis específicas se obtiene, que se rechazan las hipótesis nulas planteadas se concluye que la variable Optimización de la gestión administrativa se relaciona significativamente con las dimensiones de la variable Captación de ingresos propios. Estas variables y dimensiones están respaldadas por (Ley 27056- Essalud, 1999), Essalud (2017), Alles, (2014), Huajardo (1998), Davies (2000), Lozada 82018), Miranda y Vilcherez ( 2015), Diaz y Guevara (2020). .

## CONCLUSIONES

### Primera Conclusión

Se concluyó la captación de ingresos propios se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Essalud - Ucayali, 2021. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,531$  correlación positiva moderada y  $p\text{valor } 0,00 = < 0,01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, Asimismo en la variable captación de ingresos propios el 88% de encuestados refieren que siempre existe la captación de ingresos propios en los empleados del hospital II de Pucallpa Essalud, seguido del 12% menciona casi siempre, casi nunca y nunca un 0% y la variable Optimización de la gestión administrativa el 83% de encuestados refieren que siempre existe una de una optimización de la gestión administrativa en los empleados del hospital II de Pucallpa Essalud, seguido del 17% menciona casi siempre, casi nunca y nunca un 0%.

### Segunda Conclusión

Se concluyó que el seguro regular (+seguro) se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Essalud - Ucayali, 2021. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,501$  correlación positiva moderada y  $p\text{valor } 0,00 = < 0,01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 97% de encuestados refieren que siempre tienen un seguro regular (+seguro) en los empleados del hospital II de Pucallpa Essalud, seguido del 3% menciona casi siempre, casi nunca y nunca un 0%.

### Tercera Conclusión

Se concluyó concluye el seguro potestativo (+salud) se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Essalud - Ucayali, 2021. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman obtiene  $r = 0,634$  correlación positiva moderada y  $p\text{valor } 0,00 = < 0,01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, Asimismo, el 83% de encuestados refieren que siempre tienen un Seguro potestativo (+salud) en los empleados del hospital II de

Pucallpa Essalud, seguido del 17% menciona casi siempre, casi nunca y nunca un 0%.

#### **Cuarta Conclusión**

Se concluyó el seguro complementario de trabajo de riesgo (+protección) se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Essalud - Ucayali, 2021. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,609$  correlación positiva moderada y  $p\text{valor } 0,021 = < 0.01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, Asimismo, el 70% de encuestados refieren que siempre tienen un seguro complementario de trabajo de riesgo en los empleados del hospital II de Pucallpa Essalud, seguido del 25% menciona casi siempre, 5% casi nunca y nunca un 0%.

#### **Quinta Conclusión**

Se concluyó que el seguro agrario Essalud se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Essalud - Ucayali, 2021. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,537$  correlación positiva moderada y  $p\text{valor } 0,005 = < 0.01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, Asimismo, se observa el 58% de encuestados refieren que siempre existe un seguro agrario Essalud en los empleados del hospital II de Pucallpa Essalud, seguido del 40% menciona casi siempre, 2% casi nunca y nunca un 0%.

#### **Sexta Conclusión**

Se concluyó se concluye que el seguro contra accidentes (+vida) se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de Essalud - Ucayali, 2021. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,487$  correlación positiva moderada y  $p\text{valor } 0,005 = < 0.01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, Asimismo, se observa el 57% de encuestados refieren que siempre tienen un seguro contra accidentes Essalud (+vida) en los empleados del hospital II de Pucallpa Essalud, seguido del 33% menciona casi siempre, 10% casi nunca y nunca un 0%.

## **RECOMENDACIONES**

### **Primera recomendación**

Se debe realizar una evaluación y análisis de la ejecución presupuestal al finalizar cada año fiscal, donde estén involucrados las diferentes áreas administrativas en el hospital II de Essalud de Pucallpa, referente al rubro de ingresos propios, esto permitirá identificar los problemas que ocurrieron durante la ejecución presupuestaria y determinar las medidas correctivas internas, para luego establecer metas presupuestales para una mayor captación de ingresos propios y cumplir con los gastos corrientes y de inversión que se tiene comprometidos.

### **Segunda recomendación**

A los empleados del área de gestión administrativa del Hospital, se les sugiere canalizar inversiones en equipos tecnológicos de última generación, para así brindar un mejor servicio a los empleados y pensionistas dependientes e independientes que son la gran mayoría de aportantes directos al Hospital II de Essalud de Pucallpa, en el rubro de seguro regular, para un mejor servicio en la atención al contribuyente.

### **Tercera recomendación**

El área de administración, debe diseñar un plan de acción que contenga estrategias referentes a la captación de ingresos propios, canalizándoles al sector de asegurados potestativos, comenzando con la sensibilización al contribuyente respecto a sus obligaciones tributarias, realizar convenios con instituciones públicas y privadas para el cobro de los tributos a los contribuyentes, así mismo realizar convenios con las instituciones financieras para el cobro de las prestaciones de servicio brindado.

### **Cuarta recomendación**

Se debe tener más transparencia y claridad y agilización al evaluar la atención de la cartera de asegurados complementarios de trabajo de riesgo en función a la gravedad del accidente o la muerte. Los tramites de regularización entre institución y SOAT privados, no debe perjudicar al paciente en la tramitación

de su atención, que es algo común ahora en la demora y muchos asegurados deben ir a clínicas privadas para una atención rápida y oportuna que salve sus vidas.

#### **Quinta recomendación**

Se debe actualizar los documentos de gestión de acuerdo a la realidad de la entidad y poder simplificar los procesos de recaudación para poder ampliar la base tributaria, y poder lograr una mejor optimización de la gestión administrativa en la distribución de los gastos corrientes y de inversión en el hospital II de Pucallpa Essalud. Concerniente a los usuarios del seguro agrario que en su mayoría son asegurados vulnerables e inestables en sus contribuciones mensuales de acuerdo a la temporada de producción.

#### **Sexta recomendación**

Los empleados del área de gestión administrativa del Hospital II de Essalud de Pucallpa, deben tener mejor trato con los pacientes, muchos de ellos no tienen paciencia o conocimiento administrativo para explicar los detalles del trámite e indemnizaciones correspondientes a cada usuario que le corresponde.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, V. y Portilla L. (2003). Administración Estratégica. Universidad Autónoma de la Laguna. Serie: Guías de Estudio. 2ª Edición. Torreón, Coahuila, México.
- Alles, M. (2014). La Marca Recursos Humanos, Cómo lograr prestigio dentro de la organización, 1ra ED., Buenos Aires, Editorial Granica
- Aranda (2015). ¿Qué es la Gestión Administrativa? En el portal web Aranda Formación Grupo. Recuperado de <http://arandaformacion.com/gestion-administrativa-curso/>.
- Alva, Cristóbal y Flores. (2020). "Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario del hospital regional de Pucallpa, 2020. Universidad Nacional de Ucayali. Ucayali
- Beragli, N. (2009). Políticas públicas de transparencia. En E. Villanueva, Diccionario de Derecho de la Información. México: Porrúa-Cámara de Diputados-UNAM-IIJ.
- Chiavenato (1998). La comunicación adminisitrativa. Buenos Aires, Editorial Granica
- Effio. (2008). Impuesto general a las ventas e impuesto selectivo al consumo. Lima: Real SCRL.
- García (2006) Niveles de Atención a la Revolución de la Salud Publica Cubana. Rev. Cubana Salud Pública 2006,32 (1): 07-15.
- Fernández (2007)" Manual de Procedimiento de Recaudación y Cobro Coactivo", documentación elaborada para la Maestría Internacional en Administración Tributaria y Hacienda Pública. Propiedad de Fundación CEDDET y el IEF, Madrid, España, 2005-2007.
- Guzmán, C. (2013). Manual del Procedimiento Administrativo General. (1era Edición). Perú. Editorial Pacífico.
- Davies, W. (2000). Understanding Strategy. Strategy and Leadership, 28(5), 25-30.
- Diaz y Guevara. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la recaudación de ingresos propios de la Red Asistencial Moyobamba-

EsSalud, período 2018. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – San Martín

Flores. (2018) Desarrollo de herramientas de control para mejorar los niveles de recaudación de los ingresos propios en el HNRPP EsSalud-2017. Universidad Continental. Huancayo.

Huajardo. (2019). Gestión administrativa y toma de decisiones en el hospital “Octavio Mongrut Muñoz” de EsSalud, Lima 2018. Universidad Cesar Vallejo. Lima.

Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud (ESSALUD), y su Reglamento, Decreto Supremo N° 002-99-TR, modificado por el Decreto Supremo N° 002-2004-TR.

López. (2021). La gestión administrativa en el proceso de producción del aserradero san pedro, ubicado en la provincia de Chimborazo Cantón Guano. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador

Lozada. (2018). Captación de ingresos propios y optimización de la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Cutervo. Universidad Cesar Vallejo. Pimentel – Chiclayo

Miranda y Vilcherrez. (2015). Captación de recursos directamente recaudados y su incidencia en la gestión administrativa del hospital regional docente las Mercedes Chiclayo 2015. Universidad Señor de Sipán. Pimentel- Chiclayo.

Octavio (2017). Actividades de gestión administrativa. Recuperado de <http://cursosyformacion.eu/actividades-de-gestion-administrativa/>

Pando. (2019). Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca

Robles. (2012). Impacto de la gestión administrativa del profesional en enfermería en la producción social del Hospital II ESSALUD Pucallpa 2021. Universidad Nacional de Ucayali. Ucayali.

Rodríguez R, Libardo. Derecho Administrativo General y colombiano. Temis 17ª Ed. 2012.

Ruano, E. (2014). Talleres de actualización para el Concejo Municipal de La Antigua Guatemala. En Asociación de Investigación y Estudios Sociales Fundación Konrad Adenauer. 26 de mayo de 2014. Recuperado de <http://181.189.159.2/2014/mayo/actualizacionconsejo/contenido/ponencias/Elder%20Ruano%2>

ORamirez/Finanzas%20municipales.pdf

<http://portal.essalud.gob.pe/seguropotestativo>

<http://portal.essalud.gob.pe/segurocomplementgariodetrabajoderiesgo>

Torres .E (2012). Proceso de Cobro del Impuesto sobre las Actividades Económicas. Caracas: Editorial U.C.A.B

Villacres. (2014). El cuadro de mando integral como herramienta en la optimización de la gestión administrativa de la dirección provincial de educación Hispana de Napo. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Captación de ingresos propios y optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa– Ucayali, 2022

Autor: Bach. Arévalo Paredes Ricardo Oliver

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cómo se relaciona la captación de ingresos propios y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa – Ucayali, 2022?	Determinar la relación que existe entre la captación de ingresos propios y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD - Ucayali, 2022	La captación de ingresos propios se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD - Ucayali, 2022	Variable 1 Significancia de los comprobantes de pago	SEGURO REGULAR(+SEGURO)	Empleados dependientes nombrados Empleados dependientes contratados Pensionistas	El diseño de investigación es no experimental. El tipo de investigación es descriptivo correlacional. El método de investigación es inductivo. El enfoque de la investigación es cuantitativo  Población y muestra La población estará conformada por 185 empleados de ESSALUD - Ucayali, 2022  La muestra será el total de la población que es 60 empleados de ESSALUD - Ucayali, 2022  Técnicas de recolección de datos. La encuesta  Instrumento de aplicación. El cuestionario  Técnicas para el procesamiento de datos Se hará uso del análisis descriptivo, para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel científico y para el procesamiento de los datos el software SPSS Versión (Programa de estadística para ciencias sociales).
¿De qué manera se relaciona el seguro regular (+seguro) y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa – Ucayali, 2022?	Determinar la relación que existe entre el seguro regular (+ seguro) y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD - Ucayali, 2022	El seguro regular (+seguro) se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD - Ucayali, 2022		SEGURO POTESTATIVO(+SALUD)	Profesionales independientes Técnicos independientes Comerciantes independientes Transportistas independientes Artistas independientes Estudiantes universitarios Practicantes Emprendedores	
¿De qué manera se relaciona el seguro potestativo (+salud) y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa – Ucayali, 2022?	Determinar la relación que existe entre el seguro potestativo (+ salud) y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD - Ucayali, 2022	El seguro potestativo (+salud) se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD - Ucayali, 2022		SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO	Accidente de trabajo Enfermedad profesional	
¿De qué manera se relaciona el seguro complementario de trabajo de riesgo (+protección) y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa – Ucayali, 2022?	Determinar la relación que existe entre el seguro complementario de trabajo de riesgo (+ protección) y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD - Ucayali, 2022	El seguro complementario de trabajo de riesgo (+protección) se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD - Ucayali, 2022		SEGURO AGRARIO ESSALUD	Actividades de cultivo Actividades de crianza Actividades avícolas Actividades agroindustriales	
¿De qué manera se relaciona el seguro agrario y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa – Ucayali, 2022?	Determinar la relación que existe entre el seguro agrario y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD - Ucayali, 2022	El seguro agrario ESSALUD se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD - Ucayali, 2022		SEGURO CONTRA ACCIDENTES ESSALUD (+VIDA)	Indemnización en caso de muerte Indemnización permanente Indemnización total	
¿De qué manera se relaciona el seguro contra accidentes (+vida) y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa – Ucayali, 2022?	Determinar la relación que existe entre el seguro contra accidentes (+ vida) y la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD - Ucayali, 2022	El seguro contra accidentes (+vida) se relaciona significativamente con la optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD - Ucayali, 2022		CONOCIMIENTO	Registro Recaudación Fiscalización Cobranzas coactivas	
				COMUNICACIÓN	Nivel de atención Nivel de transparencia	
				ESTRATEGIAS	Capacitación	

**Anexo 2: Instrumentos de aplicación**  
**Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas**  
**Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras**

El presente cuestionario será aplicado a los: empleados administrativos del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa – Ucayali, 2022, Este cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre las variables: Captación de ingresos propios y optimización de la gestión administrativa del hospital II de ESSALUD de Pucallpa – Ucayali, 2022. El cual servirá para optar el título de Licenciado en Administración del Bachiller Oliver Ricardo Arévalo de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Pucallpa.

La información que usted nos proporcionará será anónima y será utilizada únicamente con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de enunciados los cuales debe leer y marcar con una “X”, la casilla que mejor represente su respuesta.

Escala valorativa:

Nunca	=	1
Casi nunca	=	2
Siempre	=	3
Casi siempre	=	4

## Variable Nº 01 - "SIGNIFICANCIA DE LOS COMPROBANTES DE PAGO

<b>Dimensión I: SEGURO REGULAR(+SEGURO)</b>					
		ESCALA			
Nº	Preguntas	1	2	3	4
1	¿Los aportes de los empleados dependientes nombrados son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?				
2	¿Los aportes de los empleados dependientes contratados son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?				
3	¿Los aportes de los aportes de los empleados dependientes pensionistas son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?				
<b>Dimensión II: SEGURO POTESTATIVO(+SALUD)</b>					
Nº	Preguntas	1	2	3	4
4	¿Los ingresos de los profesionales independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?				
5	¿Los ingresos de los técnicos independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD.				
6	¿Los ingresos de los comerciantes independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?				
7	¿Los ingresos de los transportistas independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?				
8	¿Los ingresos de los artistas independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?				
9	¿Los ingresos de los estudiantes independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?				
10	¿Los ingresos de los practicantes independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?				
11	¿Los ingresos de los emprendedores independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?				
<b>Dimensión III: SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO</b>					
Nº	Preguntas	1	2	3	4
12	¿En un accidente de trabajo la gestión administrativa del Hospital II de ESSALUD, responde positivamente a las expectativas del usuario?				
13	¿En una enfermedad profesional la gestión administrativa del Hospital II de ESSALUD, responde positivamente a las expectativas del usuario?				
<b>Dimensión IV : SEGURO AGRARIO ESSALUD</b>					
Nº	Preguntas	1	2	3	4
14	¿Los empleados del H II de ESSALUD, cuentan con la logística adecuada para atender oportunamente a los asegurados en las actividades de cultivo?				
15	¿Los empleados del H II de ESSALUD, cuentan con la logística adecuada para atender oportunamente a los asegurados en las actividades de crianza?				
16	¿Los empleados del H II de ESSALUD, cuentan con la logística adecuada para atender oportunamente a los asegurados en las				

	actividades de avícolas?				
17	¿Los empleados del H II de ESSALUD, cuentan con la logística adecuada para atender oportunamente a los asegurados en las actividades agroindustriales?				
<b>Dimensión III: SEGURO CONTRA ACCIDENTES ESSALUD (+VIDA)</b>					
<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
18	¿La atención en la indemnización en caso de muerte en el Hospital II, es eficiente y lo que el asegurado esperaba?				
19	¿La atención de los empleados referente a la indemnización permanente en el Hospital II, es eficiente y lo que el asegurado esperaba?				
20	¿La atención de los empleados referente a la indemnización total en el Hospital II, es eficiente y lo que el asegurado esperaba?				

### Variable N° 02 – OPTIMIZACION DE LA GESTION ADMINISTRATIVA

<b>Dimensión: I CONOCIMIENTO</b>					
<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa ESSALUD, cuentan con registros de gastos transparentes de los ingresos propios de la logística invertida en la atención de los asegurados?				
2	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa ESSALUD, cuentan con la información de la recaudación transparente de los ingresos propios de la logística invertida en la atención de los asegurados?				
3	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa ESSALUD, cuentan con la fiscalización de gastos claros de los ingresos propios de la logística invertida en la atención de los asegurados?				
4	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa ESSALUD, cuentan con cobranzas coactivas de gastos claros de los ingresos propios de la logística invertida en la atención de los asegurados?				
<b>Dimensión: II COMUNICACION</b>					
<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
5	¿El nivel de atención en el Hospital II de Pucallpa concerniente a los ingresos propios y la gestión administrativa son transparentes en todo momento?				
6	¿El nivel de transparencia en el Hospital II de Pucallpa concerniente a los ingresos propios y la gestión administrativa son claros en todo momento?				
<b>Dimensión: III ESTRATEGIAS</b>					
7	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa son capacitados permanentemente en estrategias de recaudación de ingresos propios y en la correcta inversión en logística para el beneficio de los asegurados?				
8	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa tienen alianzas estratégicas para la correcta recaudación de ingresos propios y en la correcta inversión en logística para el beneficio de los asegurados?				



## Anexo 3 Matrices de validación

**Anexo 03: Matriz de validación**  
**Título: Captación de ingresos propios y optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital I de ESSALUD de Pucallpa - Ucayali, 2022**

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterio de evaluación												Observación y/o recomendación				
				Relación entre la variable y la dimensión			Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre ítems y la escala de respuesta							
				Si	No	Blanco	Si	No	Blanco	Si	No	Blanco	Si	No	Blanco					
Captación de ingresos propios	Seguro regular	Empleados dependientes nombrados	¿Los aportes de los empleados dependientes nombrados son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?	X			X			X			X							
			Empleados dependientes contratados	¿Los aportes de los empleados dependientes contratados son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?	X			X			X			X						
				Pensionistas	¿Los aportes de los empleados pensionistas son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?	X			X			X			X					
		Seguro potestativo	Profesionales independientes	¿Los ingresos de los profesionales independientes son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?	X			X			X			X						
				Técnicos independientes	¿Los ingresos de los técnicos independientes son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?	X			X			X			X					
			Comerciantes independientes	¿Los ingresos de los comerciantes independientes son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?	X			X			X			X						
				Transportistas independientes	¿Los ingresos de los transportistas independientes son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?	X			X			X			X					
					Artistas independientes	¿Los ingresos de los artistas independientes son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?	X			X			X			X				
			Estudiantes universitarios	¿Los ingresos de los estudiantes independientes son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?	X			X			X			X						
				Practicantes	¿Los ingresos de los practicantes independientes son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?	X			X			X			X					
Emprendedores	¿Los ingresos de los emprendedores independientes son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?	X			X			X			X									

Optimización de la gestión administrativa	Seguro complementario de trabajo de riesgo	Accidente de trabajo	¿En un accidente de trabajo o la gestión administrativa del Hospital II de ESSALUD, responde positivamente a las expectativas del usuario?	X					X				X	
		Enfermedad profesional	¿En una enfermedad profesional la gestión administrativa del Hospital II de ESSALUD, responde positivamente a las expectativas del usuario?	X					X					X
		Actividades de cultivo	¿Los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa, cuentan con la logística adecuada para atender oportunamente a los asegurados en las actividades de cultivo?	X					X					X
	Seguro agrario	Actividades de crianza	¿Los empleados del H II de ESSALUD, cuentan con la logística adecuada para atender oportunamente a los asegurados en las actividades de crianza?	X					X					X
		Actividades avícolas	¿Los empleados del H II de ESSALUD, cuentan con la logística adecuada para atender oportunamente a los asegurados en las actividades de avícolas?	X					X					X
		Actividades agroindustriales	¿Los empleados del H II de ESSALUD, cuentan con la logística adecuada para atender oportunamente a los asegurados en las actividades agroindustriales?	X					X					X
	Seguro contra accidentes	Indemnización en caso de muerte	¿La atención en la indemnización en caso de muerte en el Hospital I, es eficiente y lo que el asegurado esperaba?	X					X					X
		Indemnización permanente	¿La atención de los empleados referente a la indemnización permanente en el Hospital II, es eficiente y lo que el asegurado esperaba?	X					X					X
		Indemnización total	¿La atención de los empleados referente a la indemnización total en el Hospital II, es eficiente y lo que el asegurado esperaba?	X					X					X
	Conocimiento	Registro	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa ESSALUD, cuentan con registros de gastos transparentes de los ingresos propios de la logística invertida en la atención de los asegurados?	X					X					X
		Recaudación	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa ESSALUD, cuentan con la información de la recaudación transparente de los ingresos propios de la logística invertida en la atención de los asegurados?	X					X					X
		Fiscalización	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa ESSALUD, cuentan con la fiscalización de gastos claros de los ingresos propios de la logística invertida en la atención de los asegurados?	X					X					X
Cobranzas coactivas		¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa ESSALUD, cuentan con cobranzas coactivas de gastos claros de los	X					X					X	





**Anexo 03: Matriz de validación**

**Título: Captación de ingresos propios y optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital I de ESSALUD de Pucallpa - Ucayali, 2022**

Variables	Dimensión	Indicador	Items	Criterio de evaluación												Observación y/o recomendación			
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y la respuesta		Relación entre el indicador y la respuesta		Relación entre el indicador y la respuesta		Observación y/o recomendación					
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No						
				Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre					
Captación de ingresos propios	Seguro regular	Empleados dependientes nombrados	¿Los aportes de los empleados dependientes nombrados son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital I de ESSALUD?					X											
			¿Los aportes de los empleados dependientes contratados son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital I de ESSALUD?					X											
			¿Los aportes de los empleados pensionistas son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital I de ESSALUD?					X											
			¿Los ingresos de los profesionales independientes son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital I de ESSALUD?					X											
		Empleados dependientes contratados	¿Los ingresos de los técnicos independientes son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital I de ESSALUD?					X											
			¿Los ingresos de los comerciantes independientes son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital I de ESSALUD?					X											
			¿Los ingresos de los transportistas independientes son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital I de ESSALUD?					X											
		Empleados dependientes pensionistas	¿Los ingresos de los artistas independientes son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital I de ESSALUD?					X											
			¿Los ingresos de los estudiantes independientes son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital I de ESSALUD?					X											
			¿Los ingresos de los practicantes independientes son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital I de ESSALUD?					X											
Empleados independientes	¿Los ingresos de los emprendedores independientes son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital I de ESSALUD?					X													
	¿Los ingresos de los emprendedores independientes son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital I de ESSALUD?					X													
	¿Los ingresos de los emprendedores independientes son invertidos correctamente para el mejor rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital I de ESSALUD?					X													



										X			X				X		
	Seguro complementario de trabajo de riesgo	Accidente de trabajo	¿En un accidente de trabajo o la gestión administrativa del Hospital II de ESSALUD, responde positivamente a las expectativas del usuario?							X			X				X		
		Enfermedad profesional	¿En una enfermedad profesional la gestión administrativa del Hospital II de ESSALUD, responde positivamente a las expectativas del usuario?							X			X				X		
		Actividades de cultivo	¿Los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa, cuentan con la logística adecuada para atender oportunamente a los asegurados en las actividades de cultivo?							X			X				X		
		Actividades de crianza	¿Los empleados del H II de ESSALUD, cuentan con la logística adecuada para atender oportunamente a los asegurados en las actividades de crianza?							X			X				X		
	Seguro agrario	Actividades avícolas	¿Los empleados del H II de ESSALUD, cuentan con la logística adecuada para atender oportunamente a los asegurados en las actividades de avícolas?							X			X				X		
		Actividades agroindustriales	¿Los empleados del H II de ESSALUD, cuentan con la logística adecuada para atender oportunamente a los asegurados en las actividades agroindustriales?							X			X				X		
		Indemnización en caso de muerte	¿La atención en la indemnización en caso de muerte en el Hospital I, es eficiente y lo que el asegurado esperaba?							X			X				X		
	Seguro contra accidentes	Indemnización permanente	¿La atención de los empleados referente a la indemnización permanente en el Hospital II, es eficiente y lo que el asegurado esperaba?							X			X				X		
		Indemnización total	¿La atención de los empleados referente a la indemnización total en el Hospital II, es eficiente y lo que el asegurado esperaba?							X			X				X		
		Registro	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa ESSALUD, cuentan con registros de gastos transparentes de los ingresos propios de la logística invertida en la atención de los asegurados?							X			X				X		
		Recaudación	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa ESSALUD, cuentan con la información de la recaudación transparente de los ingresos propios de la logística invertida en la atención de los asegurados?							X			X				X		
	Optimización de la gestión administrativa	Fiscalización	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa ESSALUD, cuentan con la fiscalización de gastos claros de los ingresos propios de la logística invertida en la atención de los asegurados?							X			X				X		
		Cobranzas coactivas	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa ESSALUD, cuentan con cobranzas coactivas de gastos claros de los							X			X				X		

		Ingresos propios de la logística invertida en la atención de los asegurados?									
Comunicación	Nivel de atención	¿El nivel de atención en el Hospital I de Pucallpa concierne a los ingresos propios y la gestión administrativa son transparentes en todo momento?						X			X
	Nivel de transparencia	¿El nivel de transparencia en el Hospital II de Pucallpa concierne a los ingresos propios y la gestión administrativa son claros en todo momento?					X				X
Estrategias	Capacitación	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa son capacitados permanentemente en estrategias de recaudación de ingresos propios y en la correcta inversión en logística para el beneficio de los asegurados?					X				X
	Alianzas	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa tienen alianzas estratégicas para la correcta recaudación de ingresos propios y en la correcta inversión en logística para el beneficio de los asegurados?					X				X

Pucallpa, 03 de setiembre del 2022

  
Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales  
Validador

Anexo 03: Matriz de validación

Título: Captación de ingresos propios y optimización de la gestión administrativa en los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa - Ucayali, 2022

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación				
				Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítem y la opción de respuesta	
								Si	No	Si	No		Si	No	Si	No
Captación de ingresos propios	Seguro regular	Empleados dependientes nombrados	¿Los aportes de los empleados dependientes nombrados son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?					X	X	X	X					
		Empleados dependientes contratados	¿Los aportes de los empleados dependientes contratados son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?					X	X	X	X					
		Pensionistas	¿Los aportes de los empleados pensionistas son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?					X	X	X	X					
	Seguro potestativo	Profesionales independientes	¿Los ingresos de los profesionales independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?					X	X	X	X					
		Técnicos independientes	¿Los ingresos de los técnicos independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?					X	X	X	X					
		Comerciantes independientes	¿Los ingresos de los comerciantes independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?					X	X	X	X					
		Transportistas independientes	¿Los ingresos de los transportistas independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?					X	X	X	X					
		Artistas independientes	¿Los ingresos de los artistas independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?					X	X	X	X					
		Estudiantes universitarios	¿Los ingresos de los estudiantes independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?					X	X	X	X					
		Practicantes	¿Los ingresos de los practicantes independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?					X	X	X	X					
		Emprendedores	¿Los ingresos de los emprendedores independientes son invertidos correctamente para el mejorar rendimiento laboral, logístico de los empleados del Hospital II de ESSALUD?					X	X	X	X					

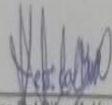


Seguro complementario de trabajo de riesgo	Accidente de trabajo	¿En un accidente de trabajo la gestión administrativa del Hospital II de ESSALUD, responde positivamente a las expectativas del usuario?				X	X	X	X	
	Enfermedad profesional	¿En una enfermedad profesional la gestión administrativa del Hospital II de ESSALUD, responde positivamente a las expectativas del usuario?				X	X	X	X	
	Actividades de cultivo	¿Los empleados del Hospital II de ESSALUD de Pucallpa, cuentan con la logística adecuada para atender oportunamente a los asegurados en las actividades de cultivo?				X	X	X	X	
	Actividades de crianza	¿Los empleados del H II de ESSALUD, cuentan con la logística adecuada para atender oportunamente a los asegurados en las actividades de crianza?				X	X	X	X	
Seguro agrario	Actividades avícolas	¿Los empleados del H II de ESSALUD, cuentan con la logística adecuada para atender oportunamente a los asegurados en las actividades de avícolas?				X	X	X	X	
	Actividades agroindustriales	¿Los empleados del H II de ESSALUD, cuentan con la logística adecuada para atender oportunamente a los asegurados en las actividades agroindustriales?				X	X	X	X	
	Indemnización en caso de muerte	¿La atención en la indemnización en caso de muerte en el Hospital II, es eficiente y lo que el asegurado esperaba?				X	X	X	X	
Seguro contra accidentes	Indemnización permanente	¿La atención de los empleados referente a la indemnización permanente en el Hospital II, es eficiente y lo que el asegurado esperaba?				X	X	X	X	
	Indemnización total	¿La atención de los empleados referente a la indemnización total en el Hospital II, es eficiente y lo que el asegurado esperaba?				X	X	X	X	
Optimización de la gestión administrativa	Conocimiento	Registro	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa ESSALUD, cuentan con registros de gastos transparentes de los ingresos propios de la logística invertida en la atención de los asegurados?				X	X	X	X
		Recaudación	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa ESSALUD, cuentan con la información de la recaudación transparente de los ingresos propios de la logística invertida en la atención de los asegurados?				X	X	X	X
		Fiscalización	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa ESSALUD, cuentan con la fiscalización de gastos claros de los ingresos propios de la logística invertida en la atención de los asegurados?				X	X	X	X
		Cobranzas coactivas	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa ESSALUD, cuentan con cobranzas coactivas de gastos claros de los				X	X	X	X



		Ingresos propios de la logística invertida en la atención de los asegurados?											
Comunicación	Nivel de atención	¿El nivel de atención en el Hospital II de Pucallpa concierne a los ingresos propios y la gestión administrativa son transparentes en todo momento?			X	X	X	X					
	Nivel de transparencia	¿El nivel de transparencia en el Hospital II de Pucallpa concierne a los ingresos propios y la gestión administrativa son claros en todo momento?			X	X	X	X					
Estrategias	Capacitación	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa son capacitados permanentemente en estrategias de recaudación de ingresos propios y en la correcta inversión en logística para el beneficio de los asegurados?			X	X	X	X					
	Alianzas	¿Los empleados del Hospital II de Pucallpa tienen alianzas estratégicas para la correcta recaudación de ingresos propios y en la correcta inversión en logística para el beneficio de los asegurados?			X	X	X	X					

Pucallpa, 03 de setiembre del 2022



Mg. Jéssica Del Pilar Meléndez Navarro  
Validador

## Anexo: 04 Base de datos de la confiabilidad

N°	Variable 1: Captación de ingresos propios																			
	Dimensiones																			
	SEGURO REGULAR			SEGURO POTESTATIVO					SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO		SEGURO AGRARIO							SEGURO CONTRA ACCIDENTES		
	Ítems 1	Ítems 2	Ítems 3	Ítems 4	Ítems 5	Ítems 6	Ítems 7	Ítems 8	Ítems 9	Ítems 10	Ítems 11	Ítems 12	Ítems 13	Ítems 14	Ítems 15	Ítems 16	Ítems 17	Ítems 18	Ítems 19	Ítems 20
1	1	2	4	3	1	1	1	1	4	1	4	4	3	1	2	2	1	4	1	1
2	1	4	1	4	4	3	1	1	4	1	4	4	3	1	2	2	1	4	1	2
3	1	4	1	4	4	3	1	1	4	1	4	4	3	1	2	2	1	1	1	3
4	1	4	1	4	4	3	1	1	4	1	4	4	3	1	2	2	1	1	3	1
5	1	4	1	4	4	3	1	1	4	1	4	3	3	2	2	2	1	1	1	1
6	1	4	1	4	3	3	2	1	2	1	4	3	3	2	2	1	4	1	3	2
7	1	2	2	3	3	4	1	1	2	4	4	3	3	2	1	1	4	1	1	1
8	1	2	2	3	3	4	1	1	2	4	4	3	3	2	1	1	4	4	1	1
9	1	2	2	3	3	4	1	1	2	4	4	3	3	2	1	1	4	4	1	1
10	1	2	2	3	3	4	1	1	2	4	4	3	3	2	1	2	4	4	1	1
11	1	2	2	3	3	4	1	1	2	4	4	3	3	2	1	2	4	4	1	2
12	1	2	2	3	3	4	1	4	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	1	1
13	1	2	2	3	3	4	1	4	2	1	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3
14	1	2	2	3	3	4	1	4	2	1	4	3	4	2	2	1	4	4	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	1
20	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1

## ANEXO: 04 Base de datos de la confiabilidad

N°	Variable 1: Optimización. de la gestión administrativa							
	Dimensiones							
	CONOCIMIENTO				COMUNICACIÓN		ESTRATEGIAS	
	Ítems 1	Ítems 2	Ítems 3	Ítems 4	Ítems 5	Ítems 6	Ítems 7	Ítems 8
1	2	2	2	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	3	1	1
6	4	1	1	2	2	2	2	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1
9	2	2	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	3	1	1
12	4	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	2	4	3	1	1	1	1
16	1	4	1	4	4	3	1	1
17	1	4	1	4	4	3	1	1
18	1	4	1	4	4	3	1	1
19	1	2	4	3	1	1	1	1
20	1	4	1	4	4	3	1	1

## Anexo 5 Base de datos del procesamiento de la información

VARIABLE 1 CAPTACIÓN DE INGRESOS PROPIOS																										
	SEGURO REGULAR				SEGURO POTESTATIVO								SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO			SEGURO AGRARIO DE ESSALUD					SEGURO CONTRA ACCIDENTES				TOTAL DE LA VARIABLE	
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	TOTAL	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	TOTAL	ITEM 12	ITEM 13	TOTAL	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	TOTAL	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20		TOTAL
1	3	3	3	9	3	3	3	4	4	4	3	3	27	2	3	5	4	4	4	3	15	2	2	4	8	64
2	3	3	4	10	3	3	4	4	4	4	3	4	29	4	3	7	4	4	4	4	16	4	4	3	11	73
3	3	3	4	10	3	3	4	4	4	4	3	4	29	4	3	7	4	4	4	4	16	4	4	3	11	73
4	3	3	4	10	3	3	4	4	4	4	3	4	29	4	3	7	4	4	4	4	16	4	4	3	11	73
5	3	3	4	10	3	3	3	4	4	4	3	4	28	4	3	7	4	4	4	4	16	4	4	3	11	72
6	3	3	4	10	3	3	3	3	3	3	3	4	25	4	3	7	4	4	4	4	16	4	4	3	11	69
7	3	3	4	10	3	3	3	3	3	3	3	4	25	4	3	7	4	4	4	4	16	4	4	3	11	69
8	3	3	4	10	3	3	3	3	3	3	3	4	25	4	3	7	4	4	4	4	16	4	4	3	11	69
9	4	4	3	11	4	4	3	2	2	4	4	3	26	4	4	8	4	3	4	3	14	4	3	3	10	69
10	4	4	3	11	4	4	3	3	3	3	4	3	27	4	4	8	4	3	4	3	14	4	3	3	10	70
11	4	4	4	12	4	4	3	3	3	2	4	4	27	4	4	8	4	3	4	4	15	4	3	3	10	72
12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	2	4	4	3	4	4	15	4	3	3	10	73
13	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	2	6	4	3	4	4	15	4	3	3	10	75
14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	2	5	4	3	2	4	13	4	3	3	10	72
15	3	3	4	10	3	3	4	4	4	4	3	4	29	3	2	5	4	3	2	4	13	4	3	3	10	67
16	3	3	4	10	3	3	4	4	4	4	3	4	29	4	3	7	2	3	2	4	11	4	3	3	10	67
17	3	3	4	10	3	3	4	4	4	4	3	4	29	3	3	6	2	3	2	4	11	3	3	3	9	65
18	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	4	6	2	3	2	4	11	3	3	4	10	71
19	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	4	6	2	3	2	4	11	3	3	4	10	71
20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	4	6	2	3	2	4	11	3	3	4	10	71
21	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	3	5	2	4	2	4	12	3	3	4	10	71
22	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	7	2	4	2	4	12	3	3	3	9	72
23	4	4	4	12	4	4	4	3	4	3	4	4	30	4	4	8	2	3	4	4	13	3	3	3	9	72
24	3	3	4	10	3	3	4	4	3	4	3	4	28	3	3	6	4	4	3	4	15	3	3	3	9	68
25	3	3	4	10	3	3	4	4	3	4	3	4	28	3	3	6	4	4	3	4	15	3	3	3	9	68
26	3	3	4	10	3	3	4	4	3	4	3	4	28	3	3	6	4	4	3	4	15	3	3	3	9	68
27	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	8	3	4	4	4	15	3	4	3	10	77
28	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	8	3	3	3	3	12	3	4	3	10	74
29	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	8	3	3	3	3	12	3	4	3	10	74

30	4	4	4	12	4	4	4	3	4	3	4	4	30	4	4	8	3	3	3	3	12	3	4	4	11	73
31	4	4	4	12	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3	4	7	3	2	2	4	11	3	3	4	10	71
32	4	4	4	12	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3	4	7	4	4	3	4	15	3	3	4	10	75
33	3	3	4	10	3	3	4	4	3	4	3	4	28	3	3	6	4	4	3	4	15	3	3	3	9	68
34	3	3	4	10	3	3	4	4	4	4	3	4	29	4	3	7	4	4	4	4	16	3	4	3	10	72
35	3	3	4	10	3	3	4	4	4	4	3	4	29	4	3	7	4	4	4	4	16	3	4	3	10	72
36	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	8	3	4	4	4	15	3	3	3	9	76
37	4	4	4	12	4	4	4	3	4	3	4	4	30	4	4	8	3	3	3	3	12	3	3	3	9	71
38	4	4	4	12	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3	4	7	3	3	3	3	12	3	3	3	9	71
39	4	4	4	12	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3	4	7	3	3	3	3	12	3	3	3	9	71
40	4	4	4	12	4	4	3	3	3	3	4	4	28	3	4	7	3	2	2	4	11	3	3	3	9	67
41	3	3	4	10	3	3	3	3	3	3	3	4	25	4	3	7	4	4	4	4	16	3	3	3	9	67
42	3	3	4	10	3	3	3	3	3	3	3	4	25	4	3	7	4	4	4	4	16	3	3	3	9	67
43	3	3	4	10	3	3	3	2	2	4	3	4	24	4	3	7	3	3	4	4	14	3	3	3	9	64
44	4	4	4	12	4	4	3	3	3	3	2	2	24	2	2	4	2	2	2	2	8	3	2	2	7	55
45	4	4	4	12	4	4	3	3	3	2	4	4	27	3	4	7	3	3	3	3	12	3	3	3	9	67
46	3	4	4	11	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3	4	7	3	3	3	3	12	3	3	3	9	70
47	2	4	4	10	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	8	3	3	3	3	12	3	4	3	10	72
48	3	4	4	11	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	8	3	2	2	4	11	3	4	3	10	71
49	2	2	4	8	4	4	4	2	2	2	4	4	26	4	4	8	4	4	4	4	16	3	4	4	11	69
50	2	2	3	7	3	3	4	3	4	3	3	4	27	4	3	7	3	3	4	4	14	2	2	2	6	61
51	3	3	4	10	3	3	4	4	3	4	3	4	28	3	3	6	4	4	3	4	15	3	4	4	11	70
52	3	3	4	10	3	3	4	4	3	4	3	4	28	3	3	6	4	4	3	4	15	2	2	2	6	65
53	4	4	4	12	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	8	4	4	4	4	16	3	4	4	11	78
54	3	4	4	11	4	4	3	3	3	3	4	4	28	4	4	8	3	4	4	4	15	2	2	2	6	68
55	2	4	4	10	4	4	3	3	3	3	4	4	28	3	4	7	3	3	3	3	12	4	3	4	11	68
56	4	4	4	12	4	4	3	3	3	3	4	4	28	3	4	7	3	3	3	3	12	3	4	4	11	70
57	3	4	4	11	4	4	3	2	2	4	2	2	23	3	4	7	3	3	3	3	12	2	2	2	6	59
58	2	4	4	10	4	4	3	3	3	3	4	4	28	2	2	4	3	2	2	4	11	2	2	4	8	61
59	4	4	4	12	4	4	3	3	3	2	2	2	23	4	4	8	4	4	4	4	16	2	2	4	8	67
60	4	4	3	11	4	4	4	3	2	2	2	2	23	4	4	8	3	3	2	2	10	3	2	2	7	59

VARIABLE 2 OPTIMIZACIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA												
	CONOCIMIENTO					COMUNICACIÓN			ESTRATEGIAS			TOTAL DE LA VARIABLE
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	TOTAL	ITEM 5	ITEM 6	TOTAL	ITEM 7	ITEM 8	TOTAL	
1	4	3	3	4	14	4	4	8	4	3	7	29
2	4	4	4	3	15	4	3	7	3	4	7	29
3	4	4	4	3	15	4	3	7	3	4	7	29
4	4	4	4	3	15	4	3	7	3	4	7	29
5	4	3	3	3	13	4	3	7	3	4	7	27
6	4	3	3	3	13	4	3	7	3	4	7	27
7	4	2	3	3	12	4	3	7	3	4	7	26
8	4	3	3	3	13	4	3	7	3	4	7	27
9	4	3	3	4	14	4	4	8	4	3	7	29
10	4	4	4	3	15	4	3	7	3	3	6	28
11	4	4	4	3	15	4	3	7	3	4	7	29
12	4	4	4	3	15	4	3	7	3	4	7	29
13	4	3	3	3	13	4	3	7	3	4	7	27
14	4	3	3	3	13	4	3	7	3	4	7	27
15	4	2	3	3	12	4	3	7	3	4	7	26
16	4	3	3	3	13	4	3	7	3	4	7	27
17	4	3	3	4	14	4	4	8	4	4	8	30
18	4	4	4	3	15	4	3	7	3	4	7	29
19	4	4	4	3	15	4	3	7	3	4	7	29
20	4	4	4	3	15	4	3	7	3	4	7	29
21	4	3	3	3	13	4	3	7	3	4	7	27
22	4	3	3	4	14	4	4	8	4	4	8	30
23	4	4	4	3	15	4	3	7	3	4	7	29
24	4	4	4	3	15	3	3	6	3	4	7	28
25	4	4	4	3	15	3	3	6	3	4	7	28
26	4	3	3	3	13	3	3	6	3	4	7	26
27	4	3	3	3	13	4	3	7	3	4	7	27
28	4	2	3	3	12	4	3	7	3	4	7	26
29	4	3	3	3	13	4	3	7	3	4	7	27
30	4	3	3	4	14	4	4	8	4	4	8	30
31	4	4	4	3	15	3	3	6	3	4	7	28
32	4	4	4	3	15	3	3	6	3	4	7	28
33	4	4	4	3	15	3	3	6	3	4	7	28
34	4	3	3	3	13	4	3	7	3	4	7	27

35	4	3	3	3	13	4	3	7	3	4	7	27
36	4	3	3	4	14	4	4	8	4	4	8	30
37	4	4	4	3	15	4	3	7	3	4	7	29
38	4	4	4	3	15	3	3	6	3	4	7	28
39	4	4	4	3	15	3	3	6	3	4	7	28
40	4	3	3	3	13	3	3	6	3	4	7	26
41	4	3	3	3	13	4	3	7	3	4	7	27
42	4	2	3	3	12	4	3	7	3	4	7	26
43	4	3	3	3	13	4	3	7	3	4	7	27
44	4	4	2	1	11	3	1	4	1	4	5	20
45	4	4	1	2	11	3	2	5	2	4	6	22
46	4	4	2	3	13	3	3	6	3	4	7	26
47	4	4	3	2	13	4	2	6	2	4	6	25
48	4	4	2	3	13	4	3	7	3	4	7	27
49	4	4	1	2	11	4	2	6	2	4	6	23
50	4	4	2	1	11	4	1	5	1	4	5	21
51	4	4	3	2	13	3	2	5	2	4	6	24
52	4	4	2	3	13	3	3	6	3	4	7	26
53	4	4	4	2	14	4	2	6	2	4	6	26
54	4	4	4	1	13	4	1	5	1	4	5	23
55	4	4	4	2	14	3	2	5	2	4	6	25
56	4	2	3	3	12	3	3	6	3	4	7	25
57	4	3	3	2	12	3	2	5	2	4	6	23
58	4	3	3	4	14	4	4	8	4	4	8	30
59	4	3	3	4	14	4	4	8	4	4	8	30
60	4	3	3	4	14	4	4	8	4	4	8	30

## Anexo 6 Fotos

