



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO  
EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Calidad en los servicios de salud y satisfacción del Usuario de  
Essalud en los Policlínicos de Mantaro y Metropolitano en  
Huancayo, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTORA

**Mg. Econ. Caro Meza, Lidda Edith**

ASESOR

**Dr. CPC. Reyes Alva, William Armando**

SECCIÓN:

Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Reforma y modernización del Estado

TRUJILLO - PERÚ  
2020

## Página del Jurado

## DEDICATORIA

A la memoria de mis padres Elena y Teófilo,  
A mi hermana Lea que es mi segunda madre,  
Y demás hermanos por su apoyo incondicional.

Mg. Lidda Edith Caro Meza

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, todopoderoso, su infinito amor a la humanidad me ayudó a salir victoriosa en las dificultades para terminar con éste proyecto.

A la Universidad Cesar Vallejo, por la oportunidad de ver realizado un anhelo por mucho tiempo esperado.

Al Dr. CPC. Reyes Alva, William Armando, asesor metodológico y académico de la presente tesis, por su empeño y dedicación al logro de nuevo conocimiento estructurado, por compartir generosamente sus experiencias sin ello no hubiera sido posible éste producto.

A mis estudiantes de pre grado y colegas de trabajo de la Universidad Continental de Huancayo, por su invaluable apoyo en el desarrollo de éste trabajo, mi profundo reconocimiento por compartir mis inquietudes.

Mg. Lidda Edith Caro Meza

## Declaratoria de Autenticidad

## **PRESENTACIÓN**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, presento a vuestra consideración y elevado criterio el trabajo de investigación: “Calidad en los servicios de salud y satisfacción del Usuario de Essalud en los Policlínicos de Mantaro y Metropolitano en Huancayo, 2019”, realizado con la finalidad de obtener el Grado Académico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Segura de haber puesto en evidencia un problema crucial como es la calidad de los servicios en salud que presta Essalud a nivel nacional y en particular en la ciudad de Huancayo, con la esperanza de que el efecto multiplicador de su difusión pueda llamar la atención de las autoridades encargadas de las Políticas públicas en el país, acudo a este Tribunal académico confiada en que los aportes del mismo sean tomados en cuenta por el Jurado; y en tal sentido, espero cumplir con los requisitos necesarios que ameriten su aprobación.

Trujillo, diciembre 2019

Mg. Lidda Edith Caro Meza

# ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
RESUMEN.....	xii
RESUMO .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN .....	14
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	15
1.2 TRABAJOS PREVIOS.....	20
1.2.1 En el ámbito internacional .....	20
1.2.2 En el ámbito nacional.....	22
1.2.3 En el ámbito local.....	24
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	25
1.3.1 Conceptos Básicos .....	25
1.3.2 Teorías .....	28
1.3.3 Marco Conceptual .....	32
1.3.4 Marco Filosófico .....	37
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	39
1.4.1 Problema General .....	39
1.4.2 Problemas Específicos .....	39

1.5	JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	40
1.5.1	Conveniencia.....	40
1.5.2	Relevancia social .....	40
1.5.3	Implicaciones prácticas.....	40
1.5.4	Valor teórico .....	41
1.5.5	Utilidad metodológica.....	41
1.6	HIPÓTESIS .....	41
1.6.1	Hipótesis General.....	41
1.6.2	Hipótesis Específicas .....	42
1.7	OBJETIVOS .....	42
1.7.1	Objetivo General .....	42
1.7.2	Objetivos Específicos.....	43
II.	METODO .....	44
2.1	Diseño de Investigación .....	45
2.2	Variables, operacionalización .....	47
2.3	Población y muestra .....	48
2.3.1.	La Población: .....	48
2.3.2.	Muestra: .....	48
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección, Validez y Confiabilidad .....	48
2.5	Métodos de análisis de datos.....	49
2.6	Aspectos éticos.....	49
2.6.1	Confidencialidad .....	50
2.6.2	Originalidad de la información.....	50
2.6.3	Consentimiento Informado .....	50
2.6.4	Libre Participación .....	50
2.6.5	Anonimato de la Información .....	51
III.	RESULTADOS .....	52



3.1 Rho de Spearman para comprobar Hipótesis .....	52
3.1.1 Hipótesis General .....	52
3.1.2 Hipótesis Específicas.....	53
3.2 Descripción comparativa para las dos unidades de investigación .....	62
IV. DISCUSIÓN .....	74
V. CONCLUSIONES .....	80
VI. RECOMENDACIONES.....	82
VII. PROPUESTA .....	83
VIII. REFERENCIAS .....	86
ANEXOS .....	89

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°01: Variables y Operacionalización .....	25
Tabla N°02: Correlación Hipótesis General Metropolitano .....	54
Tabla N°03: Correlación Hipótesis General Mantaro .....	55
Tabla N°04: Correlación Hipótesis Específica 1 Metropolitano .....	56
Tabla N°05: Correlación Hipótesis Específica 1 Mantaro .....	57
Tabla N°06: Correlación Hipótesis Específica 2 Metropolitano .....	58
Tabla N°07: Correlación Hipótesis Específica 2 Mantaro .....	59
Tabla N°08: Correlación Hipótesis Específica 3 Metropolitano .....	60
Tabla N°09: Correlación Hipótesis Específica 3 Mantaro .....	61
Tabla N°10: Correlación Hipótesis Específica 4 Metropolitano .....	62
Tabla N°11: Correlación Hipótesis Específica 4 Mantaro .....	63
Tabla N°12: Correlación Hipótesis Específica 5 Metropolitano .....	64
Tabla N°13: Correlación Hipótesis Específica 5 Mantaro .....	65
Tabla N°14: Correlación Hipótesis Específica 6 Metropolitano .....	66
Tabla N°15: Correlación Hipótesis Específica 6 Mantaro .....	67
Tabla N°16: Correlación Hipótesis Específica 7 Metropolitano .....	68
Tabla N°17: Correlación Hipótesis Específica 7 Mantaro .....	69
Tabla N°18: Tabla comparativa de Satisfacción de usuarios en Metropolitano y Mantaro .....	82
Tabla N°19: Tabla comparativa de Satisfacción de usuarios en Metropolitano y Mantaro .....	82

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°01: Se respeta los derechos del paciente y su llegada .....	70
Gráfico N°02: Personal se mostró amable, cordial y con buenos modales .....	70
Gráfico N°03: Se respeta la privacidad del paciente .....	71
Gráfico N°04: Información brindada en relación a su enfermedad .....	72
Gráfico N°05: Servicios de salud cuentan con equipamiento moderno .....	72
Gráfico N°06: Indicaciones sobre uso de medicamentos y recetas .....	73
Gráfico N°07: Ambientes son fáciles de ubicar y están señalizados .....	73
Gráfico N°08: Los ambientes son cómodos e iluminados .....	74
Gráfico N°09: Infraestructura física adecuada .....	75
Gráfico N°10: Se respeta los derechos del paciente y su llegada .....	75
Gráfico N°11: Satisfacción con los servicios de salud usados .....	76
Gráfico N°12: Satisfacción y solución de los problemas de salud .....	76
Gráfico N°13: Satisfacción con el personal de manera adecuada y/o brillante .....	77
Gráfico N°14: Calidad de servicios es adecuada.....	78
Gráfico N°15: Uso de los medicamentos, equipo, instrumentos médicos es adecuado .....	78
Gráfico N°16: Tiempo de espera para ser atendido en los servicios de salud .....	79
Gráfico N°17: Trámites realizados para ser atendido.....	79
Gráfico N°18: Satisfacción de los servicios de salud recibidos durante la consulta.....	80
Gráfico N°19: Recomendaciones de los servicios de salud por ser adecuados y mejores .....	81
Gráfico N°20: Permanecería usando de servicios prestados por los policlínicos de Essalud .....	81

## RESUMEN

En esta investigación de enfoque cuantitativo se examina la influencia de la calidad de los servicios en salud que presta Essalud sobre la satisfacción de los usuarios en dos unidades o policlínicos Metropolitano y Mantaro en la ciudad de Huancayo, en el año 2019. Este trabajo describe, explica y compara la situación en la que se encuentra la prestación de los servicios de salud a los usuarios o población asegurada; por ello se ha usado el método científico y estadístico con diseño correlación simple y descriptivo comparativo. Se consideró como población a los usuarios o asegurados de los policlínicos Metropolitano y Mantaro de Essalud en la ciudad de Huancayo, de los cuales como muestra a 200 usuarios, por cada unidad de investigación a 100 usuarios. Como técnica se empleó una encuesta validada y modificada con 20 ítems. El instrumento un cuestionario fue validado por juicio de expertos y su fiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach que arrojó 0.929 para Metropolitano y 0.948 para Mantaro. Se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman cuyo resultado para Metropolitano fue de 0.762 y para Mantaro fue de 0.781 con una confianza del 99% y un nivel de significancia del 0.01, concluyéndose que existe una relación lineal positiva moderada fuerte entre las variables calidad de los servicios en salud y satisfacción de los usuarios y en el que se acepta la hipótesis de investigación. El soporte estadístico que da forma al trabajo cuantitativo se utilizó el software Excel y SPSS versión 25. Para finalmente, establecer la parte de discusión con las nueve referencias, para luego establecer las recomendaciones correspondientes y también las propuestas.

**Palabras Clave:** Calidad de servicios en salud, calidad y satisfacción de usuarios

## RESUMO

Esta investigação de abordagem quantitativa examina a influência da qualidade dos serviços de saúde prestados pela Essalud na satisfação dos usuários em duas unidades policlínicas Metropolitan e Mantaro na cidade de Huancayo, no ano de 2019. Este trabalho descreve, explica e compara a situação em que a prestação de serviços de saúde aos usuários ou à população segurada é encontrada; Portanto, o método científico e estatístico tem sido utilizado com um design de correlação descritivo simples e comparativo. Usuários ou tomadores de seguro das policlínicas Metropolitan e Mantaro de Essalud, na cidade de Huancayo, foram considerados uma população, dos quais são mostrados para 200 usuários, para cada unidade de pesquisa 100 usuários. Como técnica, foi utilizada uma pesquisa validada e modificada com 20 itens. O instrumento questionário foi validado por julgamento de especialistas e sua confiabilidade por meio da estatística alfa de cronbach que rendeu 0,929 para o Metropolitan e 0,948 para Mantaro. Utilizou-se o coeficiente de correlação Rho de Spearman, cujo resultado para o Metropolitan foi de 0,762 e para Mantaro foi de 0,781, com nível de confiança de 99% e nível de significância de 0,01, concluindo que existe uma forte relação linear positiva moderada forte entre as variáveis de qualidade de serviços de saúde e satisfação do usuário e nos quais a hipótese da pesquisa é aceita. O suporte estatístico que forma o trabalho quantitativo foi utilizado pelo software Excel e SPSS versão 25. Por fim, estabeleça a seção de discussão com as nove referências, depois estabeleça as recomendações correspondentes e também as propostas.

**Palavras-chave:** Qualidade dos serviços de saúde, qualidade e satisfação do usuário

## ABSTRACT

This quantitative approach investigation examines the influence of the quality of health services provided by Essalud on the satisfaction of users in two Metropolitan and Mantaro polyclinic units in the city of Huancayo, in the year 2019. This work describes, explains and compares the situation in which the provision of health services to users or insured population is found; Therefore, the scientific and statistical method has been used with a simple and comparative descriptive correlation design. Users or policyholders of the Metropolitan and Mantaro de Essalud polyclinics in the city of Huancayo were considered as a population, of which as shown to 200 users, for each research unit 100 users. As a technique, a validated and modified survey with 20 items was used. The instrument a questionnaire was validated by expert judgment and its reliability through the cronbach alpha statistic that yielded 0.929 for Metropolitan and 0.948 for Mantaro. Spearman's Rho correlation coefficient was used whose result for Metropolitan was 0.762 and for Mantaro was 0.781 with a confidence level of 99% and a significance level of 0.01, concluding that there is a strong moderate positive linear relationship between the quality variables of health services and user satisfaction and in which the research hypothesis is accepted. The statistical support that shapes the quantitative work was used by Excel and SPSS version 25 software. Finally, establish the discussion section with the nine references, then establish the corresponding recommendations and also the proposals.

**Keywords:** Quality of health services, quality and user satisfaction