



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Información del Seguro Integral de Salud y Satisfacción  
de los Usuarios en los Establecimientos de la Red de  
Salud San Juan de Miraflores –Villa María del Triunfo,  
2014.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORES:**

Br. Verónica Huarcaya Hualpa

Br. José Luis Tejada Carrillo

**ASESOR:**

Mgtr. Maritza Guzmán Meza

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad

**PERÚ - 2014**

Dra. Tamara Tatiana Pando Escurra  
Presidente

Dra. Dora Ponce Yactayo  
Secretaria

Mgtr. Maritza Emperatriz Guzmán Meza  
Vocal

### **Dedicatoria**

A nuestras familias por su esfuerzo, apoyo y comprensión.

## **Agradecimiento**

Agradecimiento a la Universidad César Vallejo por la oportunidad brindada de hacer realidad nuestra meta como profesionales.

## Declaratoria de autenticidad

Los autores, José Luis Tejada Carrillo y Verónica Huarcaya Hualpa estudiantes del Programa Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados (a) con DNI 06995453 y DNI 21575593 , con la tesis titulada “ Información del seguro integral de salud y Satisfacción de los Usuarios en los Establecimientos de la Red de Salud San Juan Miraflores-Villa María del Triunfo, 2014 “declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría compartida.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la
- 5) tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, someténdome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Villa el Salvador, 21 de febrero del 2015.

.....

Verónica Huarcaya Hualpa

DNI: 21575593

.....

José Luis Tejada Carrillo

DNI: 06995453

## **Presentación**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud presentamos ante ustedes la Tesis titulada "Información del Seguro Integral de salud y Satisfacción de los Usuarios en los Establecimientos de la Red de Salud San Juan Miraflores-Villa María del Triunfo, 2014 "; la presente tesis se desarrolló con la finalidad de determinar la relación entre la Información del Seguro Integral de Salud y la Satisfacción de los Usuarios en los establecimientos de salud de la Red San Juan Miraflores-Villa María del Triunfo , 2014.

La presente tesis se desarrolla con la finalidad de identificar los aspectos que determinan la relación entre información del seguro integral de salud y satisfacción del usuario y consecuentemente establecer algunas estrategias para mejorar el nivel de información al usuario del seguro integral de salud y la mejora continua de la satisfacción y por ende la calidad del servicio.

El presente estudio contiene: Capítulo I Planteamiento del problema, Capítulo II Marco Referencial, Capítulo III Hipótesis y variables, Capítulo IV Marco Metodológico, Capítulo V Resultados, Capítulo VI Discusión, Capítulo VII Conclusiones, Capítulo VIII Recomendaciones, y Referencias Bibliográficas, Anexos

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

Los Autores

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	xi
<b>Resumen</b>	xii
<b>Abstract</b>	xiii
<b>Introducción</b>	14
<b>I. Planteamiento del Problema</b>	
1.1. Realidad Problemática	20
1.2. Formulación del problema	22
1.3. Justificación, relevancia y contribución	23
1.3.1. Teórica	24
1.3.2. Práctica	26
1.3.3. Metodológica	26
1.4. Objetivos	26
1.4.1. Objetivo General	26
1.4.2. Objetivos Específicos	26
<b>II. Marco Referencial</b>	
2.1. Antecedentes	
2.1.1. Antecedentes Nacionales	29
2.1.2. Antecedentes Internacionales	31
2.2. Marco teórico	32
2.3. Perspectiva teórica	52
<b>III. Hipótesis y variables</b>	
3.1. Hipótesis	54

3.1.1. Hipótesis General	54
3.1.2. Hipótesis Específicas	54
3.2. Identificación de variables	55
3.3. Descripción de variables	55
3.3.1. Definición conceptual	
3.3.2. Definición operacional	
3.4. Operacional de variables	56
<b>IV. Marco metodológico</b>	
4.1. Tipo de investigación	59
4.2. Población, muestra y muestreo	60
4.3. Criterios de selección	61
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
4.5. Validación y confiabilidad del instrumentos	62
4.6. Procedimientos de recolección de datos	64
4.7. Métodos de análisis e interpretación de datos	65
4.8. Consideraciones éticas	65
<b>V. Resultados</b>	
5.1. Presentación de resultados	67
5.2. Contrastación de la hipótesis	74
<b>VI. Discusión</b>	81
<b>VII. Conclusiones</b>	87
<b>VIII. Recomendaciones</b>	90
<b>Referencias Bibliograficas</b>	
<b>Anexos</b>	92



## Lista de tablas

Tabla 1	Niveles y rangos de la información del seguro integral de salud	56
Tabla 2	Niveles y rangos de la satisfacción del usuario.	57
Tabla 3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	61
Tabla 4	Validación y confiabilidad del instrumentos.	62
Tabla 5	Nivel de confiabilidad del instrumento información del seguro integral de salud.	63
Tabla 6	Nivel de confiabilidad del instrumento satisfacción del usuario.	63
Tabla 7	Distribución de frecuencias entre la información del Seguro Integral de Salud y la satisfacción de los usuarios en los establecimientos de salud.	67
Tabla 8	Distribución de frecuencias entre la información del Seguro Integral de Salud y empatía en los usuarios en los establecimientos de salud.	68
Tabla 9	Distribución de frecuencias entre la información del Seguro Integral de Salud y la Fiabilidad en los establecimientos de salud.	69
Tabla10	Distribución de frecuencias entre la información del Seguro Integral de Salud y la Capacidad de respuesta en los establecimientos de salud.	71
Tabla11	Distribución de frecuencias entre la información del Seguro Integral de Salud y la Seguridad en los establecimientos de salud.	72
Tabla12	Distribución de frecuencias entre la información del Seguro Integral de Salud y lo tangible en los establecimientos de salud.	73

Tabla 13 Grado de correlación y nivel de significación entre la información del Seguro Integral de Salud y la satisfacción de los usuarios en los establecimientos de salud.	75
Tabla 14 Grado de correlación y nivel de significación entre la información del Seguro Integral de Salud y empatía en los usuarios.	76
Tabla 15 Grado de correlación y nivel de significación entre la información del Seguro Integral de Salud y la fiabilidad en los establecimientos de salud.	77
Tabla 16 Grado de correlación y entre la información del Seguro Integral de Salud y la capacidad de respuesta en los establecimientos de salud.	78
Tabla 17 Grado de correlación y nivel de significación entre la información del Seguro Integral de Salud y la seguridad al cliente en los establecimientos de salud.	79
Tabla 18 Grado de correlación y nivel de significación entre la información del Seguro Integral de Salud y lo tangible en los establecimientos de salud.	80

## Lista de figuras

Figura 1. Niveles entre la información del Seguro Integral de Salud y la satisfacción de los usuarios en los establecimientos de salud.	62
Figura 2. Niveles entre la información del Seguro Integral de Salud y empatía en los usuarios en los establecimientos de salud	68
Figura 3. Niveles entre la información del Seguro Integral de Salud y la fiabilidad en los establecimientos de salud.	70
Figura 4. Niveles entre la información del Seguro Integral de Salud y la capacidad de respuesta en los establecimientos de salud.	71
Figura 5 Niveles entre la información del Seguro Integral de Salud y la seguridad en los establecimientos de salud.	72
Figura 6 Niveles entre la información del Seguro Integral de Salud y lo tangible en los establecimientos de salud.	73

## Resumen

La presente investigación tiene como problema principal: ¿Cuál es la relación entre la información del Seguro Integral de Salud y la satisfacción de los usuarios en los establecimientos de salud de la Red San Juan Miraflores-Villa María del triunfo, en el 2014? y como objetivo: Determinar la relación entre la información del Seguro Integral de Salud y la satisfacción de los usuarios en los establecimientos de salud de la Red San Juan Miraflores-Villa María del Triunfo, en el 2014 .

El tipo de investigación es básico, nivel correlacional, de corte transversal. Se utilizó el muestreo aleatorio simple. La población de estudio son los asegurados atendidos en el mes de julio por el Seguro Integral de Salud. La muestra utilizada fue 515 asegurados a los cuales se aplicó el instrumento durante los meses de agosto y setiembre del 2014. La técnica empleada es la encuesta y el instrumento usado el cuestionario, los cuales fueron validados por juicio de expertos.

Al contrastar la hipótesis general se cumple con el objetivo propuesto y se concluye que: El nivel de la información del Seguro Integral de Salud y la satisfacción de los usuarios en los establecimientos de salud es alto, en cuanto al grado de correlación determinada por el Rho de Spearman 0,897 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al  $p < 0,05$ , por lo que, existe relación entre la información del Seguro Integral de Salud y la satisfacción de los usuarios en los establecimientos de salud de la Red San Juan Miraflores-Villa María del Triunfo durante el año 2014.

**Palabras claves:** Calidad, satisfacción del usuario, Seguro Integral de Salud.

## **Abstract**

This research's main problem: What is the relationship between information on Comprehensive Health Insurance and user satisfaction in health facilities Network Miraflores-Villa María del Triunfo, in 2014? and objective: To determine the relationship between information on Comprehensive Health Insurance and user satisfaction in health facilities Network Miraflores-Villa María del Triunfo, in 2014.

The research is basic, descriptive, correlational level of cross section. Simple random sampling was used. The study population are insured attended in July by the Comprehensive Health Insurance. The sample used 515 secured to which the instrument was applied during the months of August and September 2014. The technique used is the survey instrument used and the questionnaire, which were validated by expert judgment.

By contrasting the general hypothesis is satisfied with the proposed objective and concludes that: The level of information Comprehensive Health Insurance and user satisfaction in health facilities is high, the degree of particular map by Rho Spearman 0.897 means that there is a high positive correlation between the variables, compared with  $p < 0.05$ , so that there is a relationship between information on Comprehensive Health Insurance and user satisfaction in health facilities Network San Miraflores-Villa María del Triunfo during 2014.

**Keywords** : Quality, user satisfaction , Comprehensive Health Insurance,