



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Administrativas
Unidad de Posgrado

**Relación entre cobertura asistencial y satisfacción del
cliente en una empresa de servicios de salud**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias
Administrativas

AUTOR

Roberto Hernando TORRES HUERTA

ASESOR

Dr. Emilio Javier ROJAS VILLANUEVA

Lima, Perú

2016

Referencia bibliográfica

Torres, R. (2016). *Relación entre cobertura asistencial y satisfacción del cliente en una empresa de servicios de salud*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



**ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 018 UPG-FCA-2016 PARA
OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



319
V(12)
N#

En la Ciudad Universitaria, a los siete días del mes de diciembre del año dos mil dieciséis, siendo las once horas, en el aula 401 de la sede de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, **Presidido** por el **DR. ENRIQUE OSVALDO BEDOYA SÁNCHEZ**, e integrado por los miembros: **DR. EMILIO JAVIER ROJAS VILLANUEVA (Asesor)**, **DRA. JUSTINA URIBE KAJAT (Miembro)**, **DR. RAÚL MOISÉS CAMARGO HERMOSILLA (Miembro)** y **DR. LEONI VICENTE SILVA ROJAS (Miembro)**; el postulante al Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas, don **ROBERTO HERNANDO TORRES HUERTA** procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada: **"RELACIÓN ENTRE COBERTURA ASISTENCIAL Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE SALUD"** con el propósito de optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas.

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el **Artículo 61°** del Reglamento para el Otorgamiento del Grado de Doctor en Ciencias Administrativas, los miembros del Jurado Examinador, procedieron a asignar la calificación siguiente:

APROBADO (14)

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas otorgar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas, a don **ROBERTO HERNANDO TORRES HUERTA**. Se extiende la presente Acta en cinco originales y siendo las 12:48 horas se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.

DR. DR. ENRIQUE OSVALDO BEDOYA SÁNCHEZ
PRÉSIDENTE

DR. EMILIO JAVIER ROJAS VILLANUEVA
ASESOR

DRA. JUSTINA URIBE KAJAT
MIEMBRO

DR. RAÚL MOISÉS CAMARGO HERMOSILLA
MIEMBRO

DR. LEONI VICENTE SILVA ROJAS
MIEMBRO

RESUMEN

La fundamentación de cobertura asistencial y satisfacción del cliente en EsSalud, se inicia con diferentes teorías de producción de salud de capa simple, oferta de servicio, capacidad instalada, rendimiento hora médico, etc. Asimismo el concepto de cobertura asistencial se presenta como una contribución a la teoría administrativa en gestión de salud.

El objetivo de la presente investigación es establecer la relación entre cobertura asistencial y la satisfacción de atención de los asegurados, a fin de proponer mejoras en la satisfacción de los asegurados en EsSalud, estimulando la iniciativa pública y privada y aportando a los futuros administradores la oportunidad de espacios de negocios rentables.

El tipo de investigación utilizado es descriptivo correlacional, con diseño no experimental, transeccional y método hipotético – deductivo, en tanto se mide y describe en base a instrumentos de encuesta y análisis documental, mediante la recolección de datos en una muestra de 384 personas en los establecimientos de EsSalud.

Como conclusión se aporta evidencia empírica a favor de las hipótesis de investigación al establecerse correlación entre las variables cobertura asistencial y satisfacción de atención de los asegurados de EsSalud de los distritos de Miraflores, Santiago de Surco y San Miguel. Es decir, a medida que mejora la cobertura asistencial, mejora correlativamente la satisfacción de atención de los asegurados. Además, propicia la participación pública y privada en futuras inversiones viables con la participación de gerentes públicos y privados.

Palabras claves: cobertura asistencial, satisfacción, EsSalud y calidad de servicio.

ABSTRACT

EsSalud health care assistance and customer satisfaction basics, begins with different theories of simple layer's production, service offering, installed capacity, hour-medical performance and many more. In the same way, the concept of health care assistance is presented as a contribution to the management's theory in health management.

The main purpose besides this research is to establish the relation between health care assistance and policyholders satisfaction; with the purpose to propound many improvements in EsSalud. These improvements will be focused on the next topics: policyholders satisfaction, public and private's investment enterprise and contributions for future managers.

This research has used descriptive - correlational methods; with transactional, hypothetical and deductive method design. This research is not based in experimental design, however, it is based in surveys and documental analysis; using a data collection of 384 samples of EsSalud.

As a conclusion, this document provides empiric evidence with one special purpose: a new research hypothesis which main idea is to establish a correlation between health care assistance and satisfaction among Essalud's policyholders; especially from Miraflores, Santiago de Surco and San Miguel. In other words, the improvement in health care coverage will determinate also, how pleased the policyholders will be with the new treatment and attention. Moreover, this topic makes possible public and private participation in future and viable investments; having public and private's managers as participants too.

Key Words: Health care coverage, satisfaction, policyholders, EsSalud and quality service.