



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DEL COMPORTAMIENTO DEL  
USUARIO Y LA DEMANDA DE NO ASEGURADOS EN EL E.S II – 1  
HOSPITAL DE APOYO CHULUCANAS – AÑO 2015.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

SOSA INGA, AURITA MELINA

**ASESOR**

DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

MARKETING

**PIURA – PERÚ  
2015**

## **Página del jurado**

Sres. Jurados

---

Dr. Freddy Castillo Palacios  
Presidente

---

Mg. Luis Sánchez Pacheco  
Secretario

---

Dra. Blanca Lina Álvarez Lujan  
Vocal

## **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada en primer lugar a Dios por guiarme y darme mucha fortaleza para continuar y a mis padres por ser los pilares fundamentales en mi vida.

En especial a mis hijos José Andrés y Sofía, por ser el motivo de continuar día a día y ser siempre la mejor y sin dejar más importante a mí esposo José Luis Valdiviezo Barreto por ser el hombre que me impulso a seguir en este largo camino dándome su apoyo incondicional.

A ellos este proyecto, que sin ellos, no hubiese podido ser.

## **Agradecimiento**

Este proyecto es el resultado del esfuerzo de día a día. Por eso agradezco a mis asesores Dr. Freddy Castillo Palacios y Dra. Blanca Álvarez Lujan por brindarme sus conocimientos y así mejorar día a día.

A mis padres por apoyarme en mis momentos difíciles de mi vida y darme toda su confianza para culminar esta nueva etapa de mi vida, a mis hijos por todo el tiempo que sacrifique y así mismo a ti José Luis Valdiviezo Barreto por todo tu apoyo incondicional porque sin ti no hubiese llegado a ser lo que soy.

Y a todos mis hermanos, amigos que estuvieron apoyándome día a día en este proyecto; ya que con el esfuerzo de ellos y mi esfuerzo ahora puedo ser una gran profesional siendo el gran orgullo para ellos y para todos los que confiaron en mí.

A ellos este proyecto, que sin ellos, no hubiese podido ser.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Aurita Melina Sosa Inga con DNI N° 46204148, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se mencionan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 07 de Diciembre del 2015

Aurita Melina Sosa Inga

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Relación entre los factores del comportamiento del usuario y la demanda de no asegurados en el E.S II – 1 Hospital de apoyo Chulucanas - año 2015.” La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de profesional de Licenciada en Administración.

La autora.

# ÍNDICE

Pág.

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Índice .....	vii
Índice de tablas .....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. Introducción.....	1
1.1. Realidad Problemática .....	1
1.2. Trabajos previos .....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	7
1.4. Formulación del problema.....	11
1.5. Justificación .....	12
1.6. Hipótesis .....	13
1.7. Objetivos.....	14
II. MARCO METODOLÓGICO .....	15
2.1. Diseño.....	15

2.2. Variables, operacionalización .....	15
2.3. Población y muestra .....	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
2.5. Métodos de análisis de datos.....	19
2.6. Aspectos éticos.....	19
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES .....	35
VI. RECOMENDACIONES.....	36
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	38
VIII. ANEXOS.....	42
Anexo 1. Matriz de Consistencia .....	43
Anexo 2. Cuestionario .....	44
Anexo 3. Guía de Focus Group .....	46
Anexo 4. Transcripción de Focus group .....	47
Anexo 5. Validaciones de cuestionario.....	80
Anexo 6. Confiabilidad del cuestionario.....	85
Anexo 7. Matriz de Instrumentos .....	86
Anexo 8. Libro de códigos .....	88
Anexo 9. Análisis descriptivo de resultados .....	107
Anexo 10. Informe final de focus group .....	114

## Índice de tablas

Pág.

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	16
Tabla 2. Tamaño de muestra .....	18
Tabla 3. Relación entre los factores culturales y la demanda de no asegurados...20	
Tabla 4. Relación entre los factores sociales y la demanda de no asegurados .....	21
Tabla 5. Relación entre los factores personales y la demanda de no asegurados.22	
Tabla 6. Relación entre los factores psicológicos y la demanda de no asegurados23	
Tabla 7. Relación entre los factores del comportamiento del usuario y la demanda de no asegurados.....	24

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre los factores del comportamiento del usuario y la demanda de no asegurados en el E.S II – 1 Hospital de Apoyo Chulucanas – año 2015, para el cual se desarrolló una investigación no experimental, transversal, correlacional, en donde se investigó a una población de 7,270 usuarios no asegurados del Seguro Integral de Salud, cuya muestra analizada fue de 365 usuarios; las técnicas de recolección de datos empleada fue la encuesta y el focus group y el análisis de datos fue a través del coeficiente de correlación de Spearman y el nivel de significancia; el procesamiento de datos se llevó a cabo mediante el programa estadístico SPSS 22 y el programa Excel 2010 para Windows. Los resultados demostraron que existe una relación significativa media entre los factores del comportamiento del usuario y la demanda de no asegurados en el E.S II – 1 Hospital de Apoyo Chulucanas – año 2015, por lo que, en la medida que los usuarios consideren que estos factores son importantes para ellos ya sean los factores culturales, sociales, personales y psicológicos, mejorará la demanda de servicios de salud de no asegurado.

Palabras clave: Factores del comportamiento del consumidor, demanda, Hospital de Apoyo.

## **Abstract**

This research aims to determine the relationship between the factors of user behavior and demand of uninsured in the ES II - 1 Hospital of Chulucanas Support - 2015, for which a non experimental, transversal, correlational research was developed, where a population of 7,270 users uninsured Comprehensive Health Insurance, the sample analyzed was 365 users was investigated; the data collection techniques used was the survey and the focus groups and data analysis was through the Spearman correlation coefficient and significance level; Data processing was performed using SPSS 22 and Excel 2010 for Windows. The results showed that there is a significant relationship between factors average user behavior and demand of uninsured in the ES II - 1 Hospital Support Chulucanas - 2015, so that, to the extent that users consider these factors They are important to them whether cultural, social, personal and psychological factors will improve the demand for health services not insured.

Keywords: factors of consumer behavior, demand Support Hospital.