



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
Escuela Profesional de Derecho

TESIS

**“LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y LA VULNERACIÓN DE LOS
DERECHOS DE LOS USUARIOS DE ESSALUD EN EL ÁREA
METROPOLITANA DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO – 2018”**

PRESENTADO POR
BACH. ELSA BEATRIZ AGUILAR VARGAS

ASESORES:
DR. EDWIN BARRIOS VALER
DR. LUIS WIGBERTO FERNANDEZ TORRES

PARA OBTAR EL TITULO PROFESIONAL DE ABOGADA

HUÁNUCO - PERÚ

2019
DEDICATORIA

A DIOS

Que por medio de su amor me brinda día a día, el don de la vida y mantener mi fe para seguir adelante.

A MI MADRE

Esa mujer maravillosa por brindarme su apoyo incondicional en mis decisiones, por sus consejos, por su paciencia, por estar conmigo en los momentos más difíciles y bonitos de mi vida, gracias mamá.

A MIS ABUELOS

Elsa y Antonio (q.e.p.d) por el tiempo que estuvieron a mi lado brindándome su amor, sabiduría, consejos y conocimientos.

Y a todos aquellos que siempre estuvieron a mi lado en cada una de las etapas de mi vida, no los menciono porque la lista sería extensa, gracias a todos ustedes.

Elsa

AGRADECIMIENTO

A DIOS

Por permitirme seguir adelante, por su amor y bondad.

Lic. Betty León Trujillo

Por su apoyo brindándome sus conocimientos metodológicos para la realización de la tesis.

A MI MADRE

Agradecerle por todo el apoyo recibido durante toda la carrera y en todo momento de forma incondicional, buscando lo mejor para mi persona, al brindarme su fortaleza, sus palabras de ánimo para seguir adelante y superar todo; y a todos mis familiares que indudablemente me han apoyado.

Elsa

RECONOCIMIENTO

A mi alma mater la Universidad Alas Peruanas donde Curse mis estudios de
pregrado,
a mi esfuerzo, dedicación y perseverancia;
al apoyo de mis padres

Elsa

ÍNDICE

Dedicatoria	Pág. 02
Agradecimiento	03
Reconocimiento	04
Resumen	08
Abstract	09
Introducción	10
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la realidad problemática	11
1.2. Delimitación de la investigación	13
1.2.1. Social	13
1.2.2. Espacial	13
1.2.3. Temporal	13
1.2.4. Conceptual	13
1.3. Formulación del Problema de Investigación	14
1.3.1. Problema general	14
1.3.2. Problemas específicos	14
1.4. Objetivos	14
1.4.1. Objetivo general	14
1.4.2. Objetivos específicos	14
1.5. Hipótesis	15
1.5.1. Hipótesis general	15
1.5.2. Hipótesis específicas	15
1.6. Variables	15
1.6.1. Operacionalización de variables	17
1.7. Metodología de la investigación	18
1.7.1. Tipo y nivel de la investigación	18
a) Tipo de investigación	18
b) Nivel de investigación	18
1.7.2. Método y diseño de la investigación	18
a) Método de la investigación	18
b) Diseño de la investigación	18

c) Enfoque de la investigación	18
1.7.3. Población y muestra de la investigación	19
a) Población	19
b) Muestra	19
1.7.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
a) Técnicas	20
b) Instrumentos	20
c) Criterios de validación y confiabilidad de instrumentos	20
1.7.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación	21
a) Justificación	21
b) Importancia	22
c) Limitaciones	22
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de investigación	24
2.2. Bases teóricas	27
2.3. Bases legales	43
2.4. Definición de términos básicos	44
CAPÍTULO III	
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
3.1. Análisis de Tablas y Gráficos	45
Tabla N° 1	45
Tabla N° 2	47
Tabla N° 3	49
Tabla N° 4	51
Tabla N° 5	53
Tabla N° 6	55
Tabla N° 7	57
Tabla N° 8	59
Tabla N° 9	61
Tabla N° 10	63
Tabla N° 11	65
Tabla N° 12	67
3.2. Discusión de resultados	69

CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	73
FUENTES DE INFORMACIÓN	74
ANEXOS	76
Anexo N° 1. Matriz de consistencia	77
Anexo N° 2. Cuestionario para la muestra	78
Anexo N° 3. Fichas	79
Anexo N° 4. Evidencias	80
Anexo N° 5 Validación de expertos	82

RESUMEN

El objetivo general de la presente tesis es determinar si los Contratos de adhesión vulnera los derechos de los usuarios del servicio público de la aseguradora EsSalud de la ciudad de Huánuco en el año 2018, el tipo de investigación es aplicado, con un nivel descriptivo, el método empleado es el deductivo, diseño no experimental y el enfoque cuantitativo, la muestra empleada fue obtenida con el método probabilístico habiéndose empleado la fórmula estadística correspondiente resultó la cantidad de 96 asegurados con seguro privado o particular de EsSalud, ubicado en el Jr. Mayro N° 576 de esta ciudad, (CAP III Metropolitano – Huánuco), a quienes se les encuestó, logrando obtener resultados que nos permitió comprobar las hipótesis formuladas.

Los contratos de adhesión que son presentados a los usuarios facultativos o independientes del seguro privado o particular de salud, en la entidad prestadora de seguro EsSalud tiene un formato establecido o diseñado con una serie de cláusulas que se encuentra parametradas, sobre las cuales ya no se admite ningún tipo de discusión o negociación por parte del contratante, pero son suscritos o aceptados por los asegurados porque no existe otra aseguradora igual al de EsSalud y por la necesidad de contar con un seguro médico o privado de salud, e incluso desconocen todo su contenido porque no lo leen o no se les informa de modo verás por parte de EsSalud de los alcances y coberturas, lo que acarrea una serie de daños en el asegurado, por esta falta de posibilidad de negociar con EsSalud los alcances o cláusulas lo que los lleva a que tengan que efectuar pagos adicionales causando daño económico, que genera, además, incredulidad en el sistema y descontento del servicio de seguro privado de salud; no obstante para resolver el contrato, si bien bastaría con dejar de pagar las aportaciones, se pierde el seguro de salud y no se les devuelve los aportes efectuados.

Palabras clave: adhesión, contrato, contrato de adhesión, seguro de salud, vulneración.

ABSTRACT

The general objective of this thesis is to determine if the accession contracts violate the users of the public service of the insurer EsSalud of the city of Huánuco in 2018, the type of investigation is applied, with a descriptive level, the method used it is the deductive, non-experimental design and the quantitative approach, the sample used was obtained with the probabilistic method having used the corresponding statistical formula resulted in the amount of 96 insured with private or private insurance from EsSalud, located at Jr. Mayro No. 576 of this city, (CAP III Metropolitano - Huánuco), who were surveyed, obtaining results that allowed us to test the hypotheses formulated.

The adhesion contracts that are presented to the users of private or private health insurance, in the EsSalud insurance provider entity have an established or designed format with a series of clauses that are parameterized, on which no type is allowed anymore of discussion or negotiation by the contracting party, but they are subscribed or accepted by the insured because there is no other insurer and because of the need for medical or private health insurance, and they do not even know all its content because they do not read it or do not informs them in a way you will see by EsSalud of the scope and coverage, which entails a series of damages in the insured, for this lack of possibility of negotiating with EsSalud the scope or clauses which leads them to have to make additional payments causing economic damage, which also generates disbelief in the system and discontent of the private health insurance service; however, to terminate the contract, although it would be enough to stop paying the contributions, health insurance is lost and the contributions made are not returned.

Keywords: accession, contract, adhesion contract, health insurance, violation.

INTRODUCCIÓN

El tema que se ha investigado sobre los contratos de adhesión, los mismos que se viene utilizando en EsSalud, siendo que los motivos por los cuales se eligió este tema obedece a que se ha observado que en estos tipos de contrato en los cuales el interesado en asegurarse o afiliarse para la obtención del servicio de salud, tiene que suscribirlo tal y como se encuentra impreso, de acuerdo con las cláusulas que en él se han estipulado, sin posibilidad que el usuario, quien va a adquirir el seguro y por ende, pagar de forma mensual pueda discutir o negociar los acuerdos (derechos y obligaciones) que en el documento se plasman, a que sólo tiene que suscribirlo en señal de conformidad, con lo cual "acepta voluntariamente", todas y cada una de sus cláusulas.

Frente a esta situación la tesista considera que la imposibilidad de negociar, por parte del usuario, algunas cláusulas del contrato de seguro, incide de algún modo sus derechos, luego de haber obtenido los resultados se ha logrado comprobar las hipótesis formuladas y se arriba a las conclusiones y recomendaciones.

En el desarrollo de la investigación, cuyos resultados se plasman en la tesis, se ha seguido de modo estricto el reglamento de la Universidad Alas Peruanas, en especial de la Facultad de Derecho y Ciencias Política, que consta de tres capítulos en el primer capítulo el planteamiento del problema donde trata de la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, los objetivos, hipótesis, variables, el marco metodológico, la justificación y limitaciones; el segundo capítulo trata sobre el marco teórico donde se desarrolla los antecedentes de la investigación, bases teóricas, definición de términos básicos; el tercer capítulo se refiere a los resultados y discusión de los mismos, en los cuales se plasma la comprobación de las hipótesis, además de las conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

El contrato es el acuerdo de dos o más personas sobre un objeto de interés jurídico; y el contrato constituye una especie particular de convención cuyo carácter propio consiste en ser productor de obligaciones; existen diversas modalidades de contratar, entre ellas el Contrato de adhesión el cual es cuando una de las partes fija las condiciones uniformes y la otra parte acepta, existe mutuo acuerdo sobre la creación del vínculo dentro de las inflexibles cláusulas. (Cabanellas, 2013, p. 235)

Según Rodríguez Grez, (2013); menciona, sobre los contratos de adhesión:

“Fueron originalmente concebidos como expresión de la libre determinación de las partes, posteriormente ante la necesidad de encarar la contratación masiva, aparece el contrato de adhesión, utilizado especialmente por las empresas de servicios públicos en la cual una parte impone las condiciones, limitándose la otra a aceptar o rechazar la proposición además menciona que el contrato de adhesión es la “bestia negra del Derecho Civil”, el cual se presta para abusos y distorsiones por la posición dominante de compañías o acuerdos monopólicos, cuyos intereses se sobreponen a los del consumidor, además todo esto lleva a la

desprotección del consumidor pero esta problemática atrae la simpatía popular y tiene efectos políticos y lo lamentable de todo esto es que si bien se corrigen abusos y aprovechamientos indebidos todo esto conlleva a confrontarse los proveedores y consumidores, el autor menciona que en este proceso falta un elemento “la voluntad del consumidor”, el cual recurriría a las asociaciones de consumidores para transferir a ellas el poder de negociación de quienes demandan bienes y servicios en una economía moderna, asimismo debería limitarse la extensión del contrato de adhesión en el tiempo y cuidadosamente asegurar la libre determinación de los elementos que permiten que subsista la competencia, lo que propone el autor no es fácil porque existe la tentación de que las agrupaciones políticas asuman la defensa de los consumidores pregonando la necesidad de salvaguardar la justicia conmutativa pero todo esto sería distinto si los contratos de adhesión fueran negociados por un órgano que represente a los consumidores ajenos a intereses políticos”, (p. 97)

Por otro lado Galván, (2014), sobre esta modalidad de contrato, nos refiere que:

“En estos contratos de modo exclusivo las estipulaciones pactadas en el contrato del mismo nombre las cuales no pueden ser negociadas, por el consumidor, menciona además que se estaría vulnerando los derechos de la parte más débil con cláusulas abusivas”, (89)

La jurisprudencia constitucional, también se ha pronunciado respecto a los contratos de adhesión, Expediente N° 01808 – 2008 – PA/Tribunal Constitucional, caso en el cual doña Nancy Marcelina Lozano Valderrama interpone recurso de agravio Constitucional contra la sentencia expedida por la Sala Civil por la Corte Superior de Justicia de Huánuco, la demandante interpone la demanda de amparo contra el sub gerente de Essalud de la Red Asistencial de Huánuco por violar su derecho a la salud, a la integridad psicosomática, al bienestar y al libre acceso de la prestación de salud, el Tribunal Constitucional ha declarado fundada la demanda porque se ha acreditado la vulneración del derecho a la seguridad social de la demandante, el Tribunal Constitucional ordenó que la empleada red asistencial de Huánuco brinde a la demandada las

prestaciones de salud otorgados por el plan al cual se suscribió u otro plan con mejores características en las prestaciones de salud.

Es importante precisar, que en nuestro país en general, y en la Región de Huánuco, en particular, es muy caro el servicio de salud particular, es decir atenciones médicas, procedimientos, operaciones, análisis, medicinas; por ende; resulta absolutamente necesario que las personas cuenten con un seguro en salud el cual cubra nuestras necesidades físicas y psicológicas de acuerdo a sus necesidades y posibilidades, pero en el área metropolitana de Huánuco, no existe mucha oferta de entidades o instituciones prestadoras del servicio de seguro por salud, razón por la cual éstas no pueden escoger entre un abanico de posibilidades, sino sólo acudir a ESSALUD para contratar el seguro correspondiente; siendo que esta entidad impone los contratos elaborados, (contrato de adhesión) el cual no le permite al usuario negociar las cláusulas y por la necesidad de este servicio el usuario da su consentimiento y como muchas veces estas cláusulas no se cumplen por parte de la aseguradora este tipo de contrato genera vulneración a los usuarios del servicio de seguro de salud vulnerando el derecho de los usuarios.

1.2. Delimitación de la investigación

- 1.2.1. Espacial.** La investigación se ha centrado en la ciudad de Huánuco, específicamente en el área metropolitana de esta ciudad.
- 1.2.2. Social.** La presente investigación se ha circunscrito en la comunidad conformada por los asegurados particulares de Essalud – Huánuco, quienes se atienden en la dependencia metropolitana de Essalud – ciudad de Huánuco.
- 1.2.3. Temporal.** La investigación ha abarcado el año 2018 (enero a diciembre)
- 1.2.4. Conceptual.** La presente investigación se ha centrado en el Derecho Civil, pues en él se ha desarrollado la institución de las fuentes de las obligaciones que regula a los contratos como la manifestación voluntaria de las partes para reglar, modificar o extinguir relaciones jurídicas patrimoniales, entre ellas, al contrato de adhesión, en el cual una de las partes tiene la alternativa de aceptar o rechazar las cláusulas del mismo, pero no de negociarlas, (Messino, 2012: 214); frente a esta situación se

considera, que los contratos por adhesión, que los usuarios facultativos firman en el seguro de EsSalud, les deja en total imposibilidad de negociar o proponer algunas cláusulas, lo que afecta sus derechos, debiendo modificarse; para la elaboración de la investigación se ha recogido información de una serie de fuentes bibliográficas referidas al tema de contratos y particularmente de contratos de adhesión, de la doctrina nacional y extranjera, además de la jurisprudencia referida al tema.

1.3. Formulación del problema de investigación

1.3.1. Problema general

PG ¿De qué manera los contratos de adhesión vulneran los derechos de los usuarios de EsSalud del área metropolitana de la ciudad de Huánuco - 2018?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo el consentimiento del usuario lo lleva a perjudicarse al momento de firmar el contrato?
- b) ¿Cuáles serían las formas de aprobación al firmar el contrato de adhesión en los usuarios llevándolos al quebrantamiento del contrato?
- c) ¿Qué consecuencias acarrearían en los usuarios, la conformidad del contrato de adhesión en el futuro, llevándolos a la transgresión de sus contratos?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar si los Contratos de adhesión vulneran los derechos de los usuarios de EsSalud del área metropolitana de la ciudad de Huánuco - 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Identificar si el consentimiento del usuario le causa perjuicio al momento de firmar el contrato de adhesión.

- b) Identificar las formas de aprobación al firmar el contrato de adhesión que lleva a los usuarios al quebrantamiento del mismo contrato.
- c) Establecer las consecuencias que acarrea la conformidad en los usuarios al firmar el contrato de adhesión con EsSalud.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

HG. Los contratos de adhesión vulneran de modo significativo los derechos de los usuarios de EsSalud del área metropolitana de la ciudad de Huánuco - 2018, ya que generan insatisfacción a los asegurados en EsSalud entonces se plantearía otro tipo de contratos que se ajusten a la medida del asegurado.

1.5.2. Hipótesis específicas

- a) El consentimiento del usuario en el contrato de adhesión con EsSalud le causa fuerte perjuicio, toda vez que lo suscribe por presión ya que no existen otras ofertas de seguro médico igual al de EsSalud.
- a) Las formas de aprobación del contrato de adhesión de los usuarios que los lleva a aceptar el contrato de adhesión con EsSalud, es frente a la necesidad de obtener un seguro de salud y no le queda otra opción que suscribir el contrato.
- b) Las consecuencias que acarrea la conformidad en los usuarios del contrato de adhesión con EsSalud es la insatisfacción del asegurado.

1.6. Variables

Variable Independiente. (V1). Contrato de adhesión. Es una manera de contratar en la cual, sin perderse la autonomía privada manifestada por la libertad de conclusión del contrato, la determinación de las condiciones de este es hecha unilateral y exclusivamente por una de las partes y plasmada en su oferta, para que la otra parte, o sea el destinatario, decida a su solo criterio contratar o no en tales condiciones. En el primer caso, aceptará la oferta, en el segundo la rechazará.

Variable dependiente, (V2). Vulneración de derechos de los usuarios de EsSalud.

Es la afectación de los derechos que tienen los usuarios del servicio de seguro de atención médica de EsSalud, quienes han suscrito el contrato de seguro particular.

1.6.1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ITEMS	ESCALA
Vi. Contratos de adhesión	Consentimiento	<ul style="list-style-type: none"> . Se dan este tipo de contrato porque las personas dan su consentimiento y necesitan de servicios básicos e indispensables. . El consentimiento de las personas los lleva a firmar este tipo de contratos sin pensar las consecuencias. 	Guía de entrevista estructurada	<ul style="list-style-type: none"> . ¿Por qué las personas dan su consentimiento a estos tipos de contratos? . ¿usted cree que las personas deberían firmar estos tipos de contratos sin importar las consecuencias 	Abierta
	Aprobación	<ul style="list-style-type: none"> . Las personas deben informarse mejor de los actos que van a realizar y no dar su aprobación por desesperación sin pensar antes las cosas. . la aprobación es una forma de aceptación del contrato de adhesión. 		<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuáles serían las formas de informarse por parte de los asegurados y no firmar un contrato por su desesperación? ¿Existe alguna razón por el cual los asegurados aprueban firmar el contrato de adhesión? 	Abierta
	Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> . La conformidad de la persona al firmar este tipo de contrato es por necesidad. . La conformidad de las personas se ve vulnerada porque no existe un ente regulador que pueda negociar las cláusulas del contrato. 		<ul style="list-style-type: none"> . usted al firmar un contrato: Lee, no lee, a veces casi nunca, nunca . Cree usted que si existiera un ente regulador aparte al de EsSalud ¿se mejoraría la atención? 	Politómica cerrada
VII. Vulneración de derechos de los usuarios de essalud	Transgresión	<ul style="list-style-type: none"> . La transgresión hacia la persona por desconocimiento de lo que debe conocer. . La transgresión genera un perjuicio irreparable en algunos casos hacia la persona. 	Guía de entrevista estructurada	<ul style="list-style-type: none"> . ¿Por qué las personas permiten la transgresión de sus derechos? . ¿Existe la forma de evitar transgresiones hacia la persona? 	Abierta
	Perjudicado	<ul style="list-style-type: none"> . El perjudicado recibe el daño hacia su persona por firmar el contrato de adhesión por necesidad. . El perjudicado es siempre la parte más débil en este caso el asegurado. 		<ul style="list-style-type: none"> . Al firmar el contrato de adhesión por necesidad ¿qué tipo de daño le causa al asegurado? . ¿Cuáles serían las formas de proteger al asegurado? 	Abierta
	Quebrantamiento	<ul style="list-style-type: none"> . El quebrantamiento hacia los derechos del asegurado produce efectos negativos en su persona. . El quebrantamiento hacia el contrato de adhesión lleva al asegurado a resolver el contrato. 		<ul style="list-style-type: none"> . ¿Cuáles serían los efectos negativos que produce el quebrantamiento hacia los derechos del asegurado? . ¿Existe alguna forma para que el asegurado no rescinda del contrato? 	Abierta

1.7. Metodología de la investigación

1.7.1. Tipo y nivel de la investigación

a) Tipo de investigación. El tipo de la presente investigación es aplicada, porque buscó generar el conocimiento científico para resolver problemas de la sociedad, en este caso en el ámbito jurídico, (Carrasco, 2009, p. 51), pues lo que se ha investigado es la afectación que se origina en los asegurados de EsSalud – Huánuco, respecto a los contratos de adhesión de seguro que han suscrito, con la finalidad de resolver el problema planteado.

Por las fuentes de información es documental y de campo, (Cazau, P. 2006, p. 16), ello porque se ha aplicado la técnica de la encuesta a la muestra, además se ha efectuado la revisión de la bibliografía aplicada al tema.

b) Nivel de investigación. Es descriptiva, porque se ha descrito la realidad respecto, la misma que ha sido analizada y luego de obtenidos los resultados se ofrece una respuesta al fenómeno estudiado (Cazau, P. 2006, pág. 21).

1.7.2. Método, diseño y enfoque de la investigación

a) Método de la Investigación. Se va a utilizar el método deductivo, porque el conocimiento va a ir de lo general a lo particular, (Hernández, 2014, pág. 48), al hablar del método deductivo tenemos que subrayar que el mismo, en el que el pensamiento va de lo general a lo particular, se hace uso de una serie de herramientas e instrumentos que permitan conseguir los objetivos propuestos de llegar al punto o esclarecimiento requerido.

b) Diseño de la Investigación. Se va a emplear el diseño no experimental, porque la investigadora no va a manipular las variables, sino que sólo se va a limitar a medir los indicadores de cada una ellas, luego de haber observado el fenómeno tal y como se presenta en la realidad (Hernández, 2014, pág. 152).

c) Enfoque La presente investigación tendrá un enfoque cuantitativo, porque se van a medir los indicadores de cada variable, mediante la estadística descriptiva con la finalidad de contrastar y confirmar las

hipótesis, (Hernández, 2014, pág. 36), además porque solo se basa en datos estadísticos, por ende se utiliza para buscar una aproximación matemática para lograr entender un fenómeno o a una población.

1.7.3. Población y muestra de la investigación

- a) Población.** Consideramos que la población la constituyen los asegurados con seguro privado o particular de EsSalud, ubicado en el Jr. Mayro N° 576 de esta ciudad, (CAP III Metropolitano – Huánuco), de donde se va a extraer la información requerida para la investigación, siendo que corresponde a 39,193 personas.
- b) Muestra.** La obtención de la muestra fue simple al azar para el tamaño de esta se utilizó la fórmula estadística y se obtuvo el siguiente resultado.

$$N = \frac{(Z)^2 (PQ N)}{\epsilon^2 (N-1) - (Z)^2 PQ}$$

Donde:

Z = Desviación estándar

E = Error de muestreo

P = Probabilidad de ocurrencia de los casos

Q = 1-P

N = Tamaño del universo de población

Valores estadísticos constantes para determinar el tamaño de una muestra estadísticamente significativa.

Z = 1.96 (95%)

E = 0.05 (5%)

P = 0.5 (50%)

Consecuentemente aplicando la fórmula ya indicada la muestra es:

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

$$n = \frac{39193 * 1.96^2 * 50 * 50}{0.05^2 * (39193-1) + 1.96^2 * 50 * 50}$$

$$n = 96$$

1.7.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Para obtener datos respecto a cada una de las variables, se ha utilizado las siguientes técnicas

a) Técnicas. Se utilizaron las siguientes

Análisis documental. Aplicadas a las lecturas de material bibliográfico, que permitió el análisis de documentos a partir de las fuentes primarias, la bibliografía correspondió a libros, artículos tanto físicos como obtenidos de internet.

Encuesta. Esta técnica nos permitió obtener los datos necesarios de información requeridos en el presente trabajo de investigación, que fue aplicada a la muestra conformada los asegurados con seguro particular de EsSalud, ubicado en el Jr. Mayro N° 576 de esta ciudad, (CAP III Metropolitano – Huánuco)

b) Instrumentos

Fichas. Tanto de texto, comentario y de resumen de toda la bibliografía que se fue recopilando

Cuestionario. Elaborado por la investigadora, que es anónimo y comprende un conjunto de preguntas para la muestra.

c) Criterios de validez y confiabilidad de instrumentos. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos, es decir de profesionales, docentes a tiempo completo de la Universidad Alas Peruanas de la Filial de Huánuco, quienes previa evaluación, procedieron a su validación. Para la confiabilidad se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach que, es un estadígrafo cuyo valor ca de 0 a 1, para la confiabilidad se aplicaron los instrumentos a una muestra piloto, para luego procesar los datos mediante el Software SPSS (versión 22.0), para ello se ha considerado la siguiente valoración:

De 0.0 a 0.5: No confiable

De 0.5 a 0.7: Confiable

De 0.7 a 1.0: Altamente confiable

1.7.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación

a) Justificación

Justificación teórica. El presente estudio va a contribuir al conocimiento científico respecto a los contratos de adhesión, y en qué medida éstos colisionan con los derechos de los usuarios, sobre todo, respecto a los que se suscriben con EsSalud, pues la aseguradora no cumple lo que está estipulado en el contrato de adhesión que suscribieron ambas partes, cabe indicar que la ciudad de Huánuco no es ajeno a esta situación es por eso el planteamiento de la presente tesis para que pueda darse un mejor trato al asegurado y no vulnerar sus derechos, (Cazau, 2006: 124)

Justificación práctica. Ésta referida a, que, la investigación científica, que se va a desarrollar, va a permitir resolver los problemas que son materia de la investigación, bajo este tenor se arriba a la consideración que es importante resolver este problema o por lo menos ofrecer los presupuestos para ello, (Cazau, 2006, pág. 121)

Justificación metodológica. La justificación metodológica redundante en que se va a seguir de modo riguroso la metodología de la investigación científica, de acuerdo con el Reglamento de Grados y Títulos establecido en la Universidad Alas Peruanas, además los instrumentos que van a ser aplicados fueron validados por el juicio de expertos, por ende, son confiables, el diseño es no experimental, con un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, el tipo de investigación es aplicada (Carrasco, 2009, pág. 78)

Justificación legal. Respecto a la naturaleza de los contratos de adhesión, se especifica que en ellos una de las partes no tiene la posibilidad de negociar o discutir las cláusulas de este, pues ya se le presenta el formato del contrato y sólo manifiesta su conformidad al

suscribirlo, aceptando todo lo que en él se ha estipulado, (Carrasco, 2009, pág. 47), no obstante a ello se puede advertir que muchos de estos contratos son abusivos y no se logran cumplir con todo lo que en él se ha establecido, por ende su uso puede ser inapropiado generando un abuso de derecho (Camacho, 2010, pág. 154); ello es lo que viene sucediendo con los contratos de seguro que ofrece EsSalud, pues al usuario no se le da toda la información o existen cláusulas que no se entienden o no son negociables, por ende el asegurado queda desprotegido frente a ciertas eventualidades que requiere ser corregido.

b) Importancia

Importancia social. Dentro del aspecto social la presente tesis es importante ya que existe la necesidad de proteger los derechos de los asegurados del servicio de EsSalud de Huánuco, en la medida que al contratar el servicio de seguro independiente de salud, tienen que firmar contratos de adhesión en los cuales, todas las cláusulas se encuentran plasmadas en el documento, por ende carecen la posibilidad de negociar lo que afecta sus derechos e intereses.

Importancia económica. La presente tesis es importante porque ofrece un análisis exhaustivo sobre los contratos de adhesión, y el modo que éstos vulneran el derecho de los contratantes, en este caso los usuarios contratantes del servicio de seguro privado de EsSalud Huánuco, quienes no tienen la facultad de negociar con la entidad sobre algunas cláusulas.

Importancia política. La importancia política de la presente tesis se orienta hacia buscar proteger el derecho de los usuarios del servicio de seguros de EsSalud de Huánuco, frente a los contratos de adhesión.

c) Limitaciones. Las limitaciones son aquellas dificultades que se pueden presentar en el desarrollo de la investigación científica, las mismas que deben ser salvadas por la investigadora, (Cazau, 2006 pág. 67); en la presente investigación se nos presentaron una serie de limitaciones, entre ellas, la principal correspondió a la localización y ubicación de los asegurados, pues EsSalud no ha proporcionado

los datos personales, razón por la que se tuvo que acudir en varias oportunidades al área metropolitana de EsSalud de Huánuco a efectos de entablar conversación con ellos, tomar sus datos y luego visitarlos para encuestarlos, lo que ha demandado tiempo, que fue salvado por la investigadora.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Ramírez García (2010). *“El control de las cláusulas abusivas en contratos por adhesión en el derecho nicaragüense”*. Tesis para obtener el título de Abogado, por la Universidad Autónoma de Nicaragua, tesis en la cual el autor arriba a las siguientes conclusiones: En estos contextos se hace necesario tutelar a los adherentes pues, de cara al referido fenómeno, se encuentran más vulnerables. Para esto se ha buscado medios destinados a controlar el uso de cláusulas abusivas; los contratos experimentan un fenómeno de estandarización en cuanto a sus cláusulas para la aplicación masiva de las mismas, trastocando los principios de la teoría clásica del contrato y poniendo en auge los denominados “contratos por adhesión”.

Camacho Caballero, Edison y Navas Ariza, Richard Duván, (2010). *“Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y de condiciones generales: interpretación y argumentación mediante el principio general del abuso del derecho, como mecanismo de protección del contratante débil”*. Tesis para la obtención del título de abogado por la Universidad Industrial de Santander, Colombia. Tesis en la cual los autores

concluyen que: El uso inapropiado e irrazonable del derecho en la predisposición del contrato de adhesión o en las condiciones generales de contratación a la luz de su finalidad, es lo que puede desconocer y violentar los derechos del contratante débil, en el primer evento, es decir, cuando se abusa en el contenido del contrato frente a las cargas de cada contratante, el derecho a la igualdad y el equilibrio contractual, la buena fe, el derecho a una buena información del consumidor, y la expectativas legítimas del contratante adherente al clausulado, son las que de forma inmediata se vulneran y habrán incluso eventos en que abusando del derecho de predisposición pueda derivar responsabilidad patrimonial por parte del empresario a favor del consumidor, y además, surge el derecho del contratante débil de declarar la nulidad de la cláusula o las cláusulas respectivas que se evidencien abusivas, y por tanto, que desconozcan la finalidad social del derecho del empresario a la hora de predisponer el clausulado del contrato; en el segundo evento asumido por la monografía es posible que una cláusula predispuesta en un contrato viole o conculque derechos fundamentales, en este evento, el abuso del derecho es un criterio interpretativo que permite la procedencia de la acción constitucional de tutela en procura de la protección del derecho fundamental vulnerado o desconocido. Así el abuso del derecho presente en la cláusula abusiva determinara el estado de indefensión del contratante débil, requisito indispensable y aceptado por la Corte Constitucional para decidir la protección inmediata de los derechos constitucionales. Desde esta perspectiva el contratante débil deberá demostrar al juez de tutela I) el derecho fundamental que está siendo vulnerado por el predisponente, II) que la solución legal ordinaria no tiene la suficiente aptitud y efectividad para proteger el derecho, y además III) la presencia del abuso del derecho, como principio desconocido por el particular, y que se concreta en que la finalidad social (Josserand) de la facultad o prerrogativa de predisponer el clausulado se ha desconocido por el sujeto fuerte de la relación contractual. Así, pues el abuso del derecho es el catalizador o materializador de la protección constitucional de los derechos fundamentales del contratante débil.

2.1.2. Nacionales

Robles Trejo, Luis Wilfredo, (2014). *“Los contratos de adhesión y la vulneración a la libertad contractual por empresas de servicio de telefonía, en la ciudad de Huaraz durante el año 2010”*. Tesis para la obtención de grado de maestro en Derecho por la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Ancash, tesis en la cual el autor concluye que: Nadie desconoce que, en el moderno tráfico mercantil, buena parte de los contratos se instrumentan en formularios-tipo que contienen una serie de condiciones generales, unilateralmente impuestas por una de las partes desde una situación de privilegio, y a las que la otra debe adherirse necesariamente si quiere contratar. En los contratos de adhesión libertad contractual de una de las partes se reduce a la mínima expresión imaginable, donde debe someterse a todas las estipulaciones previamente redactadas por la otra, de manera que la única manifestación de su voluntad contractual consiste en la firma del contrato y la consiguiente automática asunción del hermético y preordenado condicionado del mismo. En los contratos de adhesión la libertad contractual queda reducida a la libertad de contratar o no hacerlo, como simple facultad alternativa que puede resultar excesivo denominar como libertad contractual, del mismo modo que puede entenderse como generoso titular de pactos o estipulaciones a las referidas condiciones generales de la contratación, cuya razón de ser consiste, precisamente, en la ordenación interesada del sinalagma en cuanto a sus efectos, mediante la eliminación del mismo en el momento de la creación de las obligaciones. Los llamados contratos de adhesión, debido principalmente a esa posición de privilegio o supremacía desde la que se redactan, suelen contener, prácticamente sin excepción, una serie de condiciones que, tanto desde la óptica del jurista como desde la del profano resultan.

2.1.3. Regionales

No se han encontrado tesis ni investigaciones realizadas en la región relativas al tema investigado

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Contrato de adhesión

El contrato de adhesión es una modalidad de los acuerdos de voluntades que se suscriben de modo voluntario para regular o modificar relaciones jurídicas patrimoniales, en el cual se redacta por una sola persona y el aceptante simplemente se adhiere o no al contenido íntegro del contrato, en su generalidad los contratos de consumo son celebrados por adhesión, el aceptante no participa en la redacción del contrato, sólo manifiesta su voluntad firmando el contrato, ejemplo de ellos son los contratos de suministros, de seguro y bancarios, (Castro Reyes, 2008, p. 154)

Según Manuel Alberto Torres Carrasco (2013) menciona que:

“El contrato es una de las más importantes instituciones del Derecho Civil Patrimonial. Debido a su uso extendido e intenso entre los actores del mercado, la contratación civil tiene un rol estelar dentro de la disciplina jurídica, de tal manera que esta hoy sería inconcebible sin el Derecho de los Contratos. Y no podría ser de otra forma pues el contrato es el instrumento que no solo permite asegurar o transferir derechos sino que también posibilita que los particulares delimiten su contenido. Por ello, muchas discusiones judiciales se resuelven interpretando la voluntad de las partes expresada en el contrato o, en todo caso, el comportamiento de estas antes, durante y después de su celebración”, (p. 125)

Según Messino (2012), quien expresa que:

“El contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar. De la citada definición surgen dos elementos típicos del contrato por adhesión, que lo distinguen del contrato paritario o discrecional (así denomina la doctrina al tipo tradicional o clásico de contrato, en el que existe colaboración de las partes en el diseño de este”, (215)

En tal sentido se puede afirmar que el elemento esencial que distingue el contrato por adhesión es que una de las partes fija unilateralmente las estipulaciones contractuales, sin participación de la otra; de otro lado en este contrato la aceptación íntegra de las estipulaciones determina la celebración de este, en el sentido que no cabe distinguir entre estipulaciones y oferta, desde que no hay parte del contenido contractual que escape a la fijación unilateral. (León Hilario, L, 2019, pág. 97)

Respecto a los contratos de adhesión existe una problemática socio económica, pues si bien se parte del criterio que los contratos en general con la manifestación de la voluntad y por ende libertad de los contratantes para estipular las cláusulas, la tendencia moderna ha desembocado que las empresas comerciales o de servicios se celebren mediante contratos de adhesión, por lo que los consumidores no les queda más que rechazar el contrato o firmarlo tal como está, sin que exista la posibilidad de revisión del contrato, lo que ha originado muchas denuncias por abuso de parte de la banca y grandes empresas comerciales o de servicios.

Además de ello existe una problemática jurídica, a razón que el contrato de adhesión se separa del concepto tradicional de contrato que se requiere de un acuerdo de voluntades, el principal problema que se plantea es el consentimiento, pues éste es el resultados de una relación bilateral equilibrada entre dos o más personas, las cuales llegan a un entendimiento que se refleja en las cláusulas del contrato, pero esta relación se rompe con la aparición del contrato por adhesión, la entidad o empresa que presta el servicio o vende el producto, lo hace mediante un contrato masivo e innegociable, el consumidor debe elegir entre aceptar el bien o el servicio con todas sus cláusulas o no hacerlo, lo que supone una debilidad des sustrato contractual, lo que provoca dos dudas acerca del consentimiento, (Espinoza Espinoza, J. 2017, p. 138)

En algunos casos en los que se contrata servicios básicos de energía, agua, gas el consumidor no tiene la capacidad de negarse a firmar bajo

las condiciones estipuladas en el formato del contrato de suministro, porque no tiene otra entidad para escoger, lo que crea una duda respecto a que si efectivamente el aceptante presta su libre consentimiento, ello ocurre con Electrocentro, Seda Huánuco, etc., lo mismo sucede cuando en la localidad existe una sola empresa de servicios como cable, seguros, por ende, no existe otras ofertas, por otro lado existen casos en los que el consumidor elige comprar un servicio o producto, pero es poco habitual que realmente entre a valorar todas las cláusulas que además se encuentran redactadas de modo oscuro o poco entendibles, o que incluso ni leen porque saben de antemano, que no es posible su negociación.

Por otro lado, se entiende que el contrato de adhesión es válido, ya que de no ser así se paralizaría el mercado y el tráfico económico, pues sin este tipo de contratos que son más simples, a pesar que se excluye la libertad del aceptante.

El contrato en la crisis del estado liberal contratos de adhesión e intervencionismo estatal. Según Verónica María Echeverri Salazar (2008) nos menciona el surgimiento del contrato de adhesión:

“La concepción tradicional del contrato empezó a resquebrajarse por distintos motivos de carácter económico, social y políticos. Desde el punto de vista social, cabe destacar que el modelo del contrato liberal, que rigió prácticamente en todo el siglo XIX, comienza dicho proceso de resquebrajamiento en la primera mitad del siglo XX, debido a una serie de factores tales como las dos guerras mundiales, que generaron grandes cantidades de miseria y la depresión económica de los años 30. Estos factores, cuyas consecuencias se sintieron en todo el mundo, unidos a otros de naturaleza local, tales como las luchas obrero-campesinas que permitieron el desarrollo de una población altamente combativa, que se lanzó a la lucha por alcanzar una serie de importantes reivindicaciones sociales, acabaron por derrumbar el edificio del contrato liberal, para dar paso a lo que

podría denominarse un modelo “social” de contrato, donde el término social da la idea de un contrato sensibilizado (cuando menos en parte), con relación a las reivindicaciones de los sectores de la sociedad menos favorecidos económicamente. Todo lo anterior derivó en el hecho de que el Estado se viera forzado a intervenir en la dinámica del contrato tratando de disminuir las desigualdades reales que eran permitidas por la “neutralidad” del papel que él desempeñaba frente a la concepción tradicional de dicho instrumento de negociación, que como se explicó en la primera parte de este artículo, se limitaba a garantizar las condiciones de orden público necesarias para el libre mercado, sin intervenir en la autonomía de la voluntad privada, que era la que tenía que determinar el contenido de los contratos”, (pág. 203)

Pese a lo anterior, es menester recordar que los cambios en la concepción del contrato no solamente obedecen a la intervención del Estado para tratar de hacer menos abruptas las diferencias entre los individuos que se desenvolvían en el mercado, sino que, además, el desarrollo mismo del dogma del “dejar hacer- dejar pasar”, trajo consecuencias desde la realidad de las relaciones negócias, que hicieron que aunque la estructura de la institución no se modificara (por lo menos en lo gramatical), sí cambiara en lo estructural. Veamos:

En el campo jurídico, se debe tener en cuenta que desde principios del siglo XIX, además de la expedición del Código Civil Francés, se ex- pidió también el Código de Comercio (1807) que les había otorgado a los comerciantes un estatuto hecho para sus necesidades, que re- afirmaba la libertad de contratación y estaba acorde con las necesidades del capitalismo naciente. El hecho de que los comerciantes tuvieran un estatuto hecho a su medida contribuyó a que la actividad comercial invadiera todas las esferas de la vida civil, (Espinoza Espinoza, J., 2017, pág. 158). Apoyado por el liberalismo económico de la época, por la pasión desenfrenada por el trabajo como religión, por el abandono de las estructuras feuda- les, las vías de comunicación, el maquinismo,

entre otros factores, el quehacer de aquellos hombres “comercializó” todo el tejido social. Este cambio de la producción agrícola, artesanal a la producción masificada, conllevó a que se hiciera cada vez más necesario que el contrato se adaptara a las nuevas circunstancias, como un instrumento eficiente que permitiera la circulación rápida de bienes y servicios.

Del capitalismo incipiente surge el capitalismo moderno, y en esta segunda fase algunos principios de los padres de la economía, como los formulados por Smith, tales como la ley de la oferta y la demanda y la libre competencia sufren una reducción en su aplicación, puesto que las grandes corporaciones concentraron en sí mismas buena parte del capital y se repartieron el mercado lo que trajo como consecuencia la limitación de la concurrencia y de la competencia (Vega, 2001, pág. 522). Esta reducción en la aplicación de dichos principios no se debía a la intervención del Estado, sino por la misma repartición de las fuerzas económicas, en la cual algunos sujetos que tenían más riqueza o eran más hábiles o tenían una mayor posibilidad de negociación terminaron acaparando grandes sectores del mercado, logrando que el acuerdo entre las partes no fuera exactamente paritario.

Aparece un nuevo sujeto de gran importancia para el derecho y que afectaba la concepción tradicional del contrato, como un acto jurídico entre iguales: el empresario, quien es la persona encargada de la producción de los bienes y servicios que, al contar con gran mano de obra y con maquinaria se encontró con las posibilidades que le ofrecía un mercado en el cual él podía cada día ofertar más y más, bienes y servicios, (Castro Reyes, J., 2008, pág. 341). Dado lo anterior, se hacía necesario que el instrumento a través del cual se posibilitaba la circulación en el mercado de bienes y servicios, es decir, el contrato, se flexibilizara haciendo posible la concreción de un mayor número de negocios en el menor tiempo posible. De ahí surge el llamado contrato masificado o de adhesión.

Ventajas e inconvenientes

Según, Mesino, (2012); menciona las ventajas y desventajas del contrato de adhesión.

“Entre las ventajas pueden señalarse las siguientes:

- a). Agilidad en la negociación de los contratos, pues el destinatario suele tomar una decisión más rápida cuando se ve colocado en la alternativa de aceptar o rechazar la oferta, que cuando tiene la posibilidad de discutir cada uno de los términos del contrato.
- b) Claridad en el texto del contrato, pues la redacción unilateral permite un mayor cuidado en la delimitación detallada y prolija de las respectivas prestaciones. En la redacción conjunta cada parte busca asegurar su respectiva posición, sin cuidar muchas veces de la conjugación de ambas posiciones, lo que da lugar a ambigüedades de los términos y hasta incompatibilidades entre las estipulaciones.
- c) Mejora de las condiciones contractuales, especialmente en lo que se refiere al precio, pues el estipulante, sabiendo que no está expuesto a determinados riesgos que han sido eliminados, puede hacer mayores concesiones.
- d) Permite la difusión de los negocios mediante la utilización en diversos lugares de agentes o comisionistas, quienes deben ceñirse a las instrucciones de su comitente.

Los más significativos inconvenientes son los siguientes:

- a) Pérdida por parte del destinatario de la oferta de su libertad de configuración interna, lo que recorta su autonomía privada.
- b) Da lugar a que el destinatario se sienta colocado en una posición de inferioridad, que lo llega a aceptar con mansedumbre, aunque no se encuentre en estado de necesidad, lo que le propone el oferente. La inutilidad de la lucha origina un conformismo que no siempre es justificado.

c) Tratándose de contratos necesarios por adhesión, existe el peligro que el oferente, abusando de su situación de poderío, imponga cláusulas vejatorias, que el destinatario se vería compelido a aceptar. Esta es quizá la crítica adversa que más se hace a los contratos por adhesión, presentándolos como un instrumento de opresión del cual se vale despiadadamente el estipulante”, (pág. 339)

Cláusulas del contrato de adhesión. Corresponde al derecho italiano el mérito de haberse ocupado por vez primera de normar en forma específica en la problemática representada por los denominados “contratos por adhesión”; sea que se trate de negocios contractuales en los cuales una de las partes adhiere a un conjunto de cláusulas predispuestas por la otra con miras a la celebración de una pluralidad de contratos futuros o de aquellos en los que el contratante adherente suscribe un modelo o formulario pre impreso para regular determinadas relaciones contractuales. (Esborraz, 2012. pág,139)

Ahora bien, para que un determinado esquema contractual quede comprendido dentro de la referida noción de “contrato celebrado por adhesión” y produzca los efectos jurídicos particulares de los que nos ocuparemos a continuación, no basta sólo con la adhesión a las “cláusulas” que integran el contenido del contrato celebrado a través de esta modalidad sino que es necesario además que las mismas reúnan ciertos requisitos típicos, a saber: a) la “generalidad” y b) la “predisposición unilateral”.

a) La “generalidad”, en este contexto, significa que las cláusulas son “comunes” a una pluralidad de contratos a celebrarse con una pluralidad de sujetos. que [con este término] se refiere a aquellas cláusulas que son redactadas para una generalidad de sujetos en forma previa y no modificable mediante la negociación individual”.

b) La “predisposición unilateral”, por su parte, significa que las cláusulas generales hayan sido preparadas o dispuestas anticipadamente por una de las partes sin que la otra haya podido influir mínimamente en la redacción de estas lo que aumenta el riesgo de clausula inicuas.

Características del contrato de adhesión. El contrato de adhesión tiene características muy especiales y singulares, al respecto Pacheco, (2016), refiere que:

“El contrato, como todo negocio jurídico, es expresión de autonomía privada, es decir implica el ejercicio de una facultad de obrar para producir efectos jurídicos mediante el uso de dos libertades: a) la libertad de vinculación, por la que el sujeto decide libremente el momento en el que se vincula y con quien, y b) la libertad de autorregulación o configuración interna, por la que el sujeto o sujetos decide o deciden las reglas aplicables a la relación jurídica formada. No obstante, la producción en masa y el auge cada vez mayor de la libre competencia traen por consecuencia que los sujetos contratantes busquen reducir sus costos de negociación, haciendo que los contratos se celebren mediante actos rápidos y menos meditados”, (pág. 256)

La realidad antes descrita es la que sirve de fundamento para la contratación en masa que es la base de los contratos por adhesión.

El contrato por adhesión es aquella modalidad contractual por medio de la que un sujeto contratante elabora de forma anticipada el contenido del contrato colocando a su contraparte en la posición de decidir si contrata o no en dichos términos quedando en la alternativa de adherirse, (León Hilario, L., 2019, pág. 104)

Características:

- a) Limitar el contenido del contrato a lo dispuesto por la exclusiva voluntad de uno de los sujetos contratantes, lo que no debe confundirse con “las cláusulas generales de contratación” que como simples estipulaciones son “reglas elaboradas por una de las partes de forma unilateral para ser incorporadas en futuras contrataciones”.
- b) El sujeto quien recibe la oferta (materializado en el documento negocial preredactado) queda sujeto a un derecho potestativo restringido, en tanto, el sujeto asumirá una situación de ventaja que le permitirá decidir si se adhiere o no al documento redactado, no

obstante solo podrá adherirse dentro de los términos de la oferta contractual.

Justificación económica y social de los contratos de adhesión.

Según Sucre, (2013) menciona que:

“El mercado requiere el establecimiento de mecanismos masivos de contratación, mediante la celebración de contratos en serie. No se trata de una imposición del fuerte al débil, sino de un mecanismo necesario para el funcionamiento de una economía moderna. De hecho, muchas veces el proponente del contrato de adhesión no se encuentra en una posición de dominio con respecto al adherente. Normalmente los contratos de adhesión son diseñados por el proponente para la generalidad de sus clientes, algunos de los cuales son entes corporativos con gran fortaleza económica, y todos los cuales tienen, usualmente, la posibilidad de contratar los mismos o similares bienes o servicios con distintos proveedores. En este sentido, nuestra doctrina ha destacado que “no es la disparidad” entre los contratantes lo que constituye la “nota distintiva” de los contratos de adhesión, a pesar de que “la doctrina tradicional así ha querido darlo a entender”. La doctrina peruana, como la de otros países, ha destacado que “los problemas que presentan las cláusulas generales de contratación inciden no solamente en las relaciones de la empresa con sus clientes, sino también en las relaciones con sus proveedores u otras empresas”, (pág. 341)

La doctrina venezolana ha destacado que “la estipulación de condiciones generales de contratación es “un producto de la técnica organizativa moderna”, el cual “tiende a eliminar las demoras y los tratos o negociaciones infructuosas en el intercambio de bienes y servicios, a homogeneizar ciertos caracteres del objeto suministrado y a posibilitar precios económicos y firmeza en las condiciones de pago, al establecer los riesgos y responsabilidades asumidas por las partes”. En el mismo sentido, la doctrina peruana nos enseña que las condiciones generales de contratación, al permitir “la contratación en masa”, sirven para “facilitar el comercio de bienes y servicios a gran escala”. En igual orden

de ideas, la doctrina española, refiriéndose a tales condiciones generales, pone énfasis en “su necesidad en la vida económica moderna, en la que no es posible la discusión del contenido de cada contrato con cada cliente, al impedirlo la contratación masiva y las exigencias de uniformidad que se derivan de la planificación empresarial en todos los órdenes”.

Fuerza obligatoria de los contratos de adhesión. Según Sucre, (2013), quien refiere que:

“En la medida en que las condiciones generales de contratación propuestas por una de las partes sean aceptadas, expresa o tácitamente, por la otra parte, tales condiciones devienen un contrato de adhesión. En efecto, tal como lo ha indicado la doctrina venezolana, las “condiciones generales de contratación... pasan a integrar el contenido de la convención, desde el momento en que la voluntad del adherente da vida a la relación jurídica”. En ese mismo momento se perfecciona el contrato de adhesión, el cual, cuando regula las relaciones entre los proveedores de bienes o servicios y su clientela, está sujeto a las reglas de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario. La doctrina española ha destacado, similarmente, que “las condiciones generales obligan en cuanto que sean aceptadas por cada adherente como parte del contenido de cada contrato concreto”. La doctrina de nuestro país ha señalado que “la validez y eficacia de las ‘Condiciones Generales de Contratación’ en nuestro ordenamiento se apoya... en el principio de la autonomía de la voluntad (art. 1159 CC venezolano) y en el carácter dispositivo o meramente supletorio que tienen la mayor parte de las normas que regulan el contenido de los contratos y la responsabilidad que deriva de ellas”. En el mismo orden de ideas, al tratar el tema de los contratos de adhesión, nuestros autores han hecho referencia a “la libertad de pactos”,⁶⁵ a la “libertad de contratación”, (pág. 343)

Naturaleza jurídica. Echeverri Salazar (2014), refiere que:

La cuestión acerca de la naturaleza jurídica de las condiciones generales de contratación o de los contratos de adhesión se presenta por- que algunos autores sostienen que la misma es contractual, en tanto que otros sostienen que la misma es normativa. Básicamente, la discusión surge frente a la pregunta de si ad- herir es consentir.

Ya dijimos anteriormente que cuando surgieron los contratos de adhesión algunos doctrinantes dijeron que había llegado el fin del dogma de la autonomía de la voluntad privada, puesto que en ellos uno de los contratantes no tenía posibilidad de elegir el contenido contractual. Sin embargo, después de muchas discusiones –incluso en el ámbito judicial– se llegó a la conclusión, que ya es más o menos pacífica, de que efectivamente los contratos de adhesión son verdaderamente contratos en la medida que uno de los contratantes es completamente libre al redactar el total de las condiciones (el empresario) y el otro, (el adherente) es libre de decidir si acepta o no contratar.

Pero algunos doctrinantes sostienen que son actos unilaterales de voluntad, razón por la cual su naturaleza no es contractual sino que más bien, constituyen un acto de imposición más parecido a la ley. Sostienen que las condiciones generales de contratación son normas jurídicas propiamente dichas en la medida en que cuando en un determinado gremio o una actividad, como la bancaria o la aseguradora, una empresa o un grupo de estas empieza a redactar los contratos de una misma manera, en el público se va creando la conciencia de obligatoriedad y de generalidad propias de la costumbre como creadora de leyes, (León Hilario, L., 2019, p. 112).

Esta posición se puede ver más evidente aún, en los contratos que no solamente tienen dicho carácter general, sino que, además, han tenido un control administrativo previo por parte del Estado. Para hacer claro lo anterior, hemos de tener en cuenta que hay determinados tipos de contrato que por la gran sensibilidad social que representan, o por la importancia que de ellos se deriva en el mercado, para que puedan ser

expedidos por las empresas, deben haber recibido una aprobación previa por parte del Estado. Ejemplo de ellos en Colombia son los que requieren aprobación a través de un visto bueno de la superintendencia correspondiente (la financiera, la de salud, la de industria y comercio, etc.) En estos casos, la tesis normativa se ve reforzada en la medida en que hay un cierto respaldo estatal que le daría fuerza a la idea de que los mismos pueden llegar a constituirse en ley por vía consuetudinaria. Esta discusión acerca de si la naturaleza jurídica de los contratos de adhesión es contractual o normativa es importante para determinar la forma en que deben ser interpretados los mismos y para poder determinar los límites a la autonomía de la voluntad en uno y otro caso, a través de normas imperativas y semi imperativas.

Esta tesis ha sido duramente criticada. Basándonos en el texto de Stiglitz, se pueden sintetizar las críticas a esta postura así:

- 1) El Estado de derecho es incompatible con la atribución a los empresarios de un privilegio normativo de carácter general y abstracto.
- 2) Las condiciones generales, carecen de los caracteres internos y externos de la norma de derecho objetivo. Les falta validez normativa, la obligatoriedad del derecho objetivo, puesto que el empresario que las establece no está facultado para crear Derecho. Ello es así aún en los contratos que tienen autorización previa por parte de la administración, puesto que dicha autorización se puede exigir con el fin de evitar, por ejemplo, el abuso de la posición dominante o el uso de cláusulas abusivas, pero esta función de vigilancia preventiva no supone una delegación de facultades que permita, sin más, elevar al plano legislativo las condiciones generales redactadas por un particular, ni que les dé eficacia para derogar las disposiciones legales que las contradigan.
- 3) Las condiciones generales de póliza no constituyen usos, pues no importan una expresión de voluntad generalizada, como lo es la ley, sino una expresión unilateral, la de quien las elabora, en contradicción con la voluntad y sentir de los clientes. Por lo demás, los usos tienen

un nacimiento anónimo, al contrario de lo que acontece con las condiciones generales, que son obra de empresas que aparecen identificadas.

En contraposición con la tesis normativa, se encuentra la tesis contractualista, a la que expresamente adhiere Stiglitz, que sostiene que las condiciones generales de contratación son verdaderos contratos alegando, entre otras, las siguientes circunstancias:

- 1) El hecho de que una de sola de las partes hubiese redactado el contenido total del contrato y la otra, simplemente haya adherido no excluye el carácter de contractual, puesto que equivale a un consentimiento brindado a través de la presentación y posterior aceptación de una oferta.
- 2) El hecho de que no haya tratativas preliminares tampoco excluye la tesis contractual, puesto que en ningún texto legal se exige que para que un contrato sea tal, ambas partes hubiesen tenido la misma intervención en cuanto a la redacción de las cláusulas integrantes del mismo.
- 3) Que las partes tengan diferente poder de negociación no altera la estructura misma del contrato.
- 4) Que el contenido del contrato haya sido predeterminado con anterioridad y que no se haya discutido no altera la naturaleza del contrato pues en definitiva hay una declaración de voluntad sobre la cual ambas partes consienten, no pudiendo desconocerse que la adhesión es, al menos formalmente, un acto libre de voluntad que no puede ser constreñido.
- 5) En caso de sostenerse que la naturaleza de las condiciones generales no es contractual, sería innecesaria la aceptación por parte del adherente.

Por las razones expuestas, cabe concluir que la naturaleza jurídica de los contratos de adhesión es realmente contractual

2.2.2. Vulneración de derechos.

Definición de vulneración. Según la Real academia Española la palabra vulneración es sinónimo de daño, perjuicio; según la Organización Mundial de la Salud en su nota descriptiva N° 323 (SALUD, 2015) menciona que: Un enfoque de la salud basado en los derechos humanos ofrece estrategias y soluciones que permiten afrontar y corregir las desigualdades, las prácticas discriminatorias y las relaciones de poder injustas que suelen ser aspectos contractuales de la inequidad en los resultados sanitarios. El objetivo de un enfoque basado en los derechos humanos es que todas las políticas, estrategias y programas se formulen con el fin de mejorar progresivamente el goce del derecho a la salud para todas las personas. Las intervenciones para conseguirlo se rigen por principios y normas rigurosas que incluyen:

1. No discriminación. El principio de no discriminación procura garantizar el ejercicio de los derechos sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición, por ejemplo, discapacidad, edad, estado civil y familiar, orientación e identidad sexual, estado de salud, lugar de residencia y situación económica y social.
2. Disponibilidad. Se deberá contar con un número suficiente de establecimientos, bienes y servicios públicos de salud, así como de programas de salud.
3. Accesibilidad. Los establecimientos, bienes y servicios de salud deben ser accesibles a todos. La accesibilidad presenta cuatro dimensiones superpuestas:
 - No discriminación.
 - Accesibilidad física.
 - Accesibilidad económica
 - Acceso a la información.
4. Aceptabilidad. Todos los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser respetuosos de la ética médica y culturalmente apropiados, y sensibles a las necesidades propias de cada sexo y del ciclo vital.

5. Calidad. Los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser apropiados desde el punto de vista científico y médico y ser de buena calidad.
6. Rendición de cuentas. - los Estados y otros garantes de los derechos son responsables de la observancia de los derechos humanos.
7. Universalidad. Los derechos humanos son universales e inalienables. Todas las personas en cualquier lugar del mundo deben poder ejercerlo.

Las políticas y los programas se han concebido para satisfacer las necesidades de la población, como resultado de los mecanismos de rendición de cuentas establecidos. Un enfoque basado en los derechos humanos identifica relaciones a fin de emancipar a las personas para que puedan reivindicar sus derechos y alentar a las instancias normativas y a los prestadores de servicios a que cumplan sus obligaciones en lo concerniente a la creación de sistemas de salud más receptivos.

Consecuencias de la vulneración a la seguridad social. Según el Movimiento Nacional por la Salud y Seguridad Social (SOCIAL, 2014) menciona que:

Cerca de 300 mil trabajadores de la salud en todos los niveles ven deterioradas sus condiciones de trabajo por cuenta de los despidos masivos, el desempleo el subempleo, y la vulneración de su seguridad social. Cientos de trabajadores han perdido la vida o han sido amenazados y desplazados por defender sus derechos, a los mismos hospitales e instituciones públicas de salud, a sus organizaciones y por ejercer la misión médica. La salud pública prácticamente ha sido cancelada, no se apoya la investigación, la formación en salud se patentó como negocio y todo el sistema de riesgos profesionales fue transferido al capital financiero privado, el menos interesado en la salud de los trabajadores.

La ley 100, no se cumplió, tan sólo el 50% de la población fue parcialmente cubierta, no fue equitativa porque los no cubiertos son los

más pobres y vulnerables, los que habitan en las regiones más apartada, las mujeres y los niños.

Informe defensorial. Informe Defensoría emitido por la Defensoría del Pueblo (2006) en el cual indica que:

“A partir de la constante atención de casos por vulneración al derecho a la salud y de la información difundida por diversos medios de comunicación, se aprecia que subsisten situaciones que no garantizan el pleno goce del derecho a la salud y que el acceso a los referidos servicios seguiría siendo afectado, En cuanto a las facilidades de acceso a las áreas de emergencia de dichos establecimientos.- Se verificó que aproximadamente el 70% contaba con carteles o rótulos visibles desde la vía pública que orientan al usuario en el ingreso a dichos servicios. Aproximadamente el 92% brindaba facilidades para el ingreso de las personas que requerían atención por emergencia y en el 8% restante se reportaron situaciones como que la puerta de acceso se encontraba con candado”, (pág. 46)

En cuanto a la obligación legal de exhibir en un lugar visible del área de emergencia, el deber del establecimiento de prestar atención inmediata a toda persona en situación de emergencia, contenida en el Artículo 4° del Decreto Supremo No. 016-2002-SA, se verificó que aproximadamente el 62% de los establecimientos supervisados no cumple con dicha disposición. Supervisión al de otorgamiento de turnos y citas en EsSalud, el número de establecimientos de EsSalud supervisados asciende a 69. En la madrugada del sábado 4 de marzo de 2006, se constató que un número no menor de 555 personas se encontraba realizando colas para solicitar una cita o turno de atención. La población entrevistada presenta las siguientes características: aproximadamente el 61% estaba constituida por hombres (336) y el 39% por mujeres (219); aproximadamente el 42% comprendía a personas entre los 19 y los 40 años, mientras que un 40% estaba integrado por personas entre los 41 y los 60 años; un importante 17% tenía más de 60 años (92 personas) y un 2% entre 0 y 18 años.

2.3. Bases Legales.

Como bases legales, debemos remontarnos, en primer lugar a la fuente de las obligaciones, regulado en el Código Civil, en cuyo Art. 1351 define a los contratos como la manifestación de la voluntad para crear, regular o modificar las relaciones jurídicas de carácter patrimonial, entre ellas se tiene al contrato de adhesión, pero se observa claramente que la parte más débil lo colocan en una posición de aceptar o rechazar tal contrato vulnerando la libertad de elección de la persona que muchas veces aceptan este tipo de contrato por necesidad, además la contrato por adhesión es que una de las partes fija unilateralmente las estipulaciones contractuales, sin participación de la otra; de otro lado en este contrato la aceptación íntegra de las estipulaciones determina la celebración del mismo, este tipo de contratos genera una serie de manifestaciones controversiales, en tanto que uno de los contratantes sólo puede o no adherirse, pero no tienen la posibilidad de negociar las cláusulas o proponer modificaciones al mismo, por ende de algún modo se coacta su libertad y voluntad, (Pacheco, 2016, p. 214); este tipo de contratos es utilizado por los bancos y otras entidades como las compañías de seguros, como sucede también con EsSalud.

Mediante la Ley N° 27056, se crea el Seguro Social, inicialmente destinado a los trabajadores del sector público y privado, actualmente también esta aseguradora de salud brinda servicios de seguro privado de salud, en el cual el asegurado sin necesidad de ser trabajador aporta de modo mensual, de acuerdo al contrato suscrito, pero el contrato es el ejemplo del contrato de adhesión, pues se usuario no tiene la posibilidad de negociar los acuerdos que en él se plasman; respecto a este tema es importante tener en consideración que las necesidades de los asegurados y derechohabientes de acuerdo al contrato que firmaron pero que muchas veces esto en la práctica no es así toda vez de que se vulnera el trato al asegurado y no se cumple lo estipulado en el contrato, (Social, 2014, p. 132), por otro lado es importante considerar que esta situación causa disconformidad entre los mismos usuarios, pues en muchas ocasiones la aseguradora no cumple con lo que se ha estipulado en el contrato de seguro.

2.4. Definición de términos básicos

Adhesión. Es un término que procede de adhesión, un vocablo de la lengua latina. Se trata del proceso y la consecuencia de adherir. Acción de apoyar un dictamen o un partido.

Contrato. Es un acuerdo legal manifestado en común entre dos o más personas con capacidad (partes del contrato) que se obligan en virtud de este, regulando sus relaciones relativas a una determinada finalidad o cosa, y a cuyo cumplimiento pueden compelerse de manera recíproca, si el contrato es bilateral, o compelerse una parte a la otra, si el contrato es unilateral.

Contrato de adhesión. Es aquel contrato que se redacta por una sola de las partes y el aceptante simplemente se adhiere o no al mismo, aceptando o rechazando el contrato en su integridad. El primer elemento que identifica al contrato por adhesión es que una de las partes fija unilateralmente las estipulaciones contractuales, sin participación de la otra. Asimismo, en este contrato la aceptación íntegra de las estipulaciones determina la celebración de este, en el sentido de que no cabe distinguir entre estipulaciones y oferta, desde que no hay parte del contenido contractual que escape a la fijación unilateral.

Vulneración. Proviene del latín, del verbo vulnero. Este a su vez, está formado por vulnus cuyo significado es herida, golpe, dañar a una persona.

CAPÍTULO III

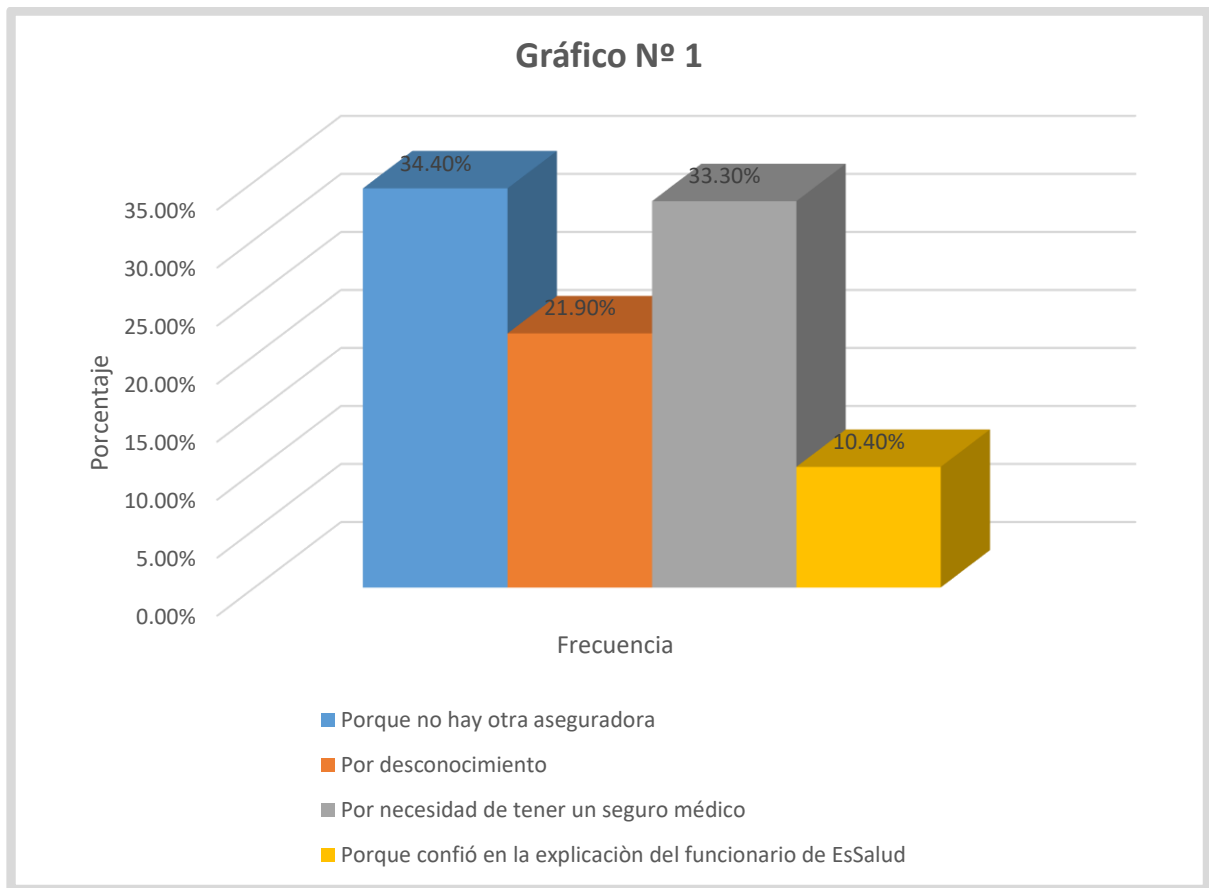
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis de Tablas y Gráficos.

Tabla N° 1

Pregunta N° 1 aplicada a la muestra		
¿Por qué las personas dan su consentimiento para firmar los contratos de adhesión del servicio de seguro privado de EsSalud?	F	%
Por qué no hay otra aseguradora	33	34.4%
Por desconocimiento	21	21.9%
Por necesidad de tener un seguro médico	32	33.3%
Porque confío en la explicación del funcionario de EsSalud	10	10.4%
Total	96	100.0%

Fuente: muestra encuestada
Elaboración: tesista



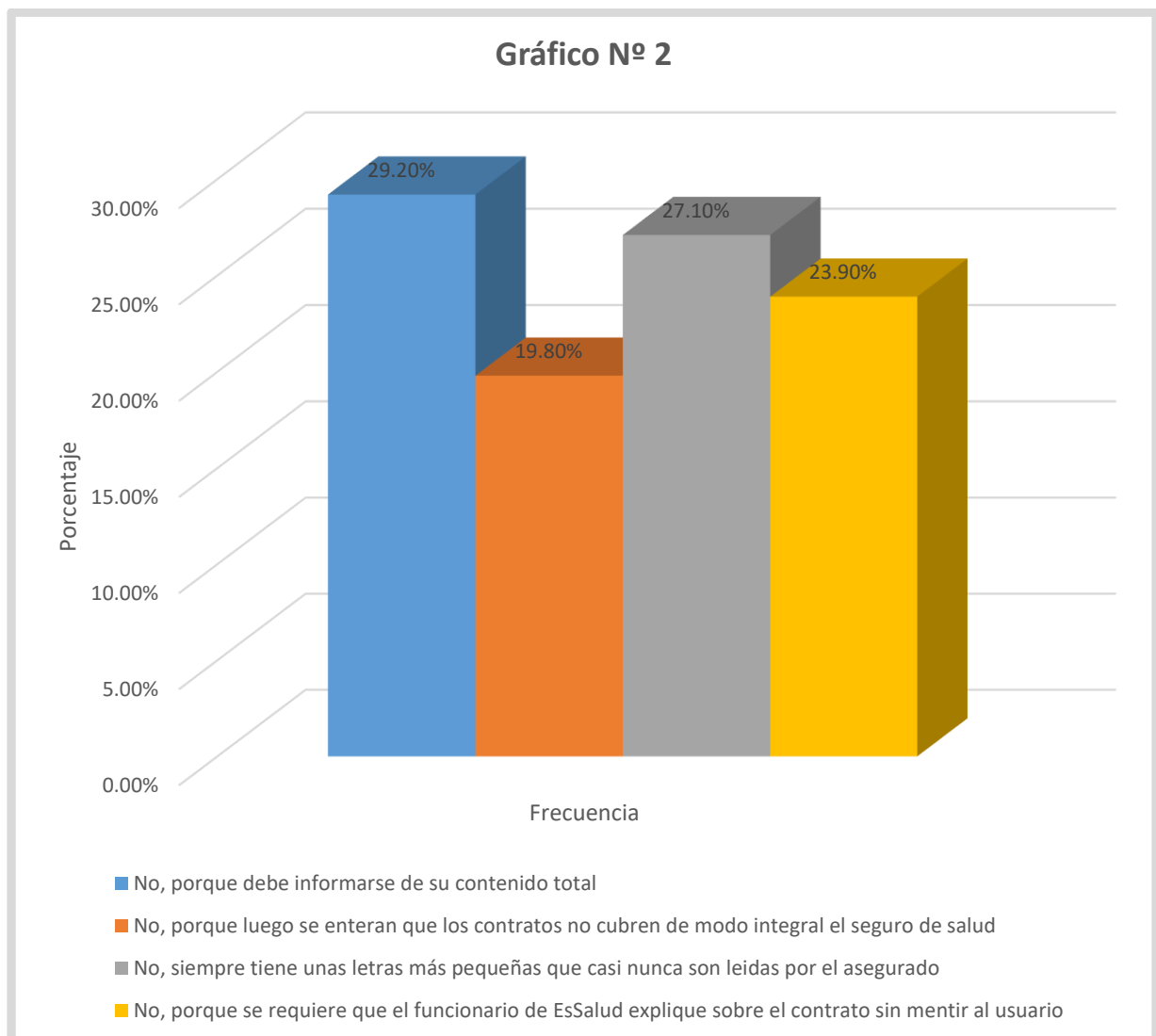
Análisis e interpretación de resultados

A la primera pregunta aplicada a la muestra conformada por asegurados del servicio privado de salud en EsSalud de la ciudad de Huánuco, respecto a: ¿la razón por la cual las personas dan su consentimiento para firmar los contratos de adhesión del servicio privado de EsSalud?, de los resultados se tiene: que no hay posiciones mayoritarias, pero el 34.4% contestó que no existe otra aseguradora; el 33.3% contestó que lo hizo por necesidad de tener un seguro médico, el 21.9% refirió que por desconocimiento y el 10.4% porque confió en la explicación del funcionario de EsSalud; de ello se colige que son varias las razones por las cuales los asegurados aceptan los contratos de adhesión del seguro de salud, entre ellas la necesidad de contar con el seguro de salud, siendo que la oferta de Huánuco es reducida por falta de estas entidades, incluso precisaron que fue por desconocimiento y por la falta de explicación de la entidad aseguradora.

Tabla N° 2

Pregunta N° 2 aplicada a la muestra		
¿Usted cree que las personas deberían firmar este tipo de contratos sin importar las consecuencias?	f	%
No, porque debe informarse de su contenido total	28	29.2%
No, porque luego se enteran que los contratos no cubren de modo integral el seguro de salud	19	19.8%
No. Siempre tiene unas letras más pequeñas que casi nunca son leídas por el asegurado	26	27.1%
No, porque se requiere que el funcionario de EsSalud explique sobre el contrato sin mentir al usuario	23	23.9%
Total	96	100.0%

Fuente: muestra encuestada
Elaboración: tesista



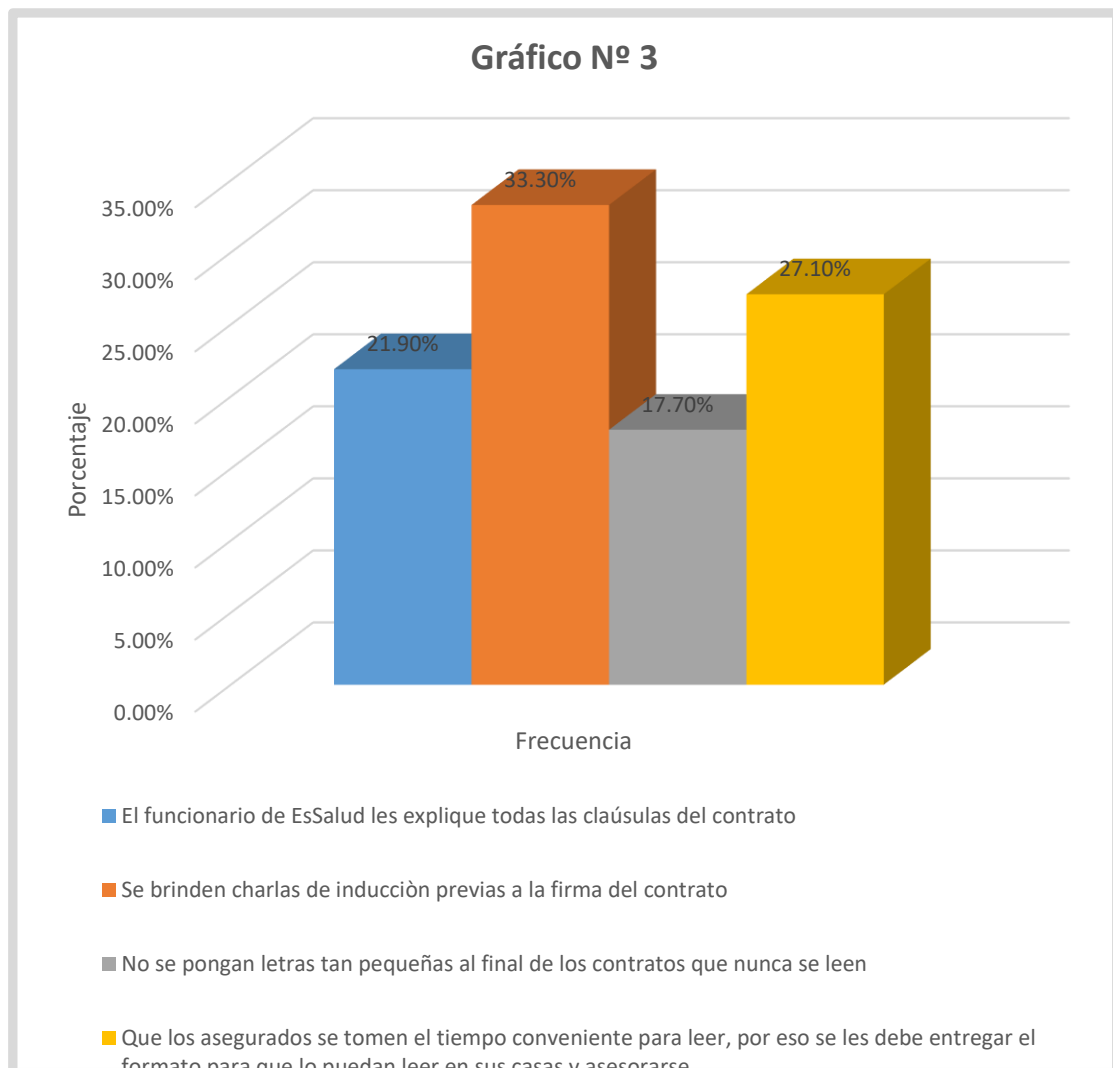
Análisis e interpretación de resultados

La segunda pregunta aplicada a la muestra ha estado destinada a conocer su opinión ¿si las personas deberían firmar este tipo de contratos sin importar las consecuencias?, de los resultados se observa: que todas las respuestas son negativas, y todas se han fundado en la falta de información el 29.2%, las letras pequeñas que no son leídas por el asegurado el 27.1%, la falta de explicación sobre el contrato por parte del funcionario de EsSalud el 23.9%, se enteran que el contrato no cubre de manera integral las atenciones del asegurado el 19.8% entre otros, de ello se desprende que la principal razón por la cual los usuarios no deberían firmar estos contratos de adhesión sin tener en cuenta las consecuencias se debe al desconocimiento del mismo.

Tabla N° 3

Pregunta N° 3 aplicada a la muestra		
¿Cuáles serían las formas de informarse por parte de los asegurados y no firmar un contrato por su desesperación?	f	%
El funcionario de EsSalud les explique todas las cláusulas del contrato	21	21.9%
Se brinden charlas de inducción previa a la firma del contrato	32	33.3%
No se pongan letras tan pequeñas al final de los contratos que casi nunca se leen	17	17.7%
Que los asegurados se tomen el tiempo conveniente para leer, por eso se les debe entregar el formato para que lo puedan analizar en sus casas y asesorarse	26	27.1%
Total	96	100.0%

Fuente: muestra encuestada
Elaboración: tesista



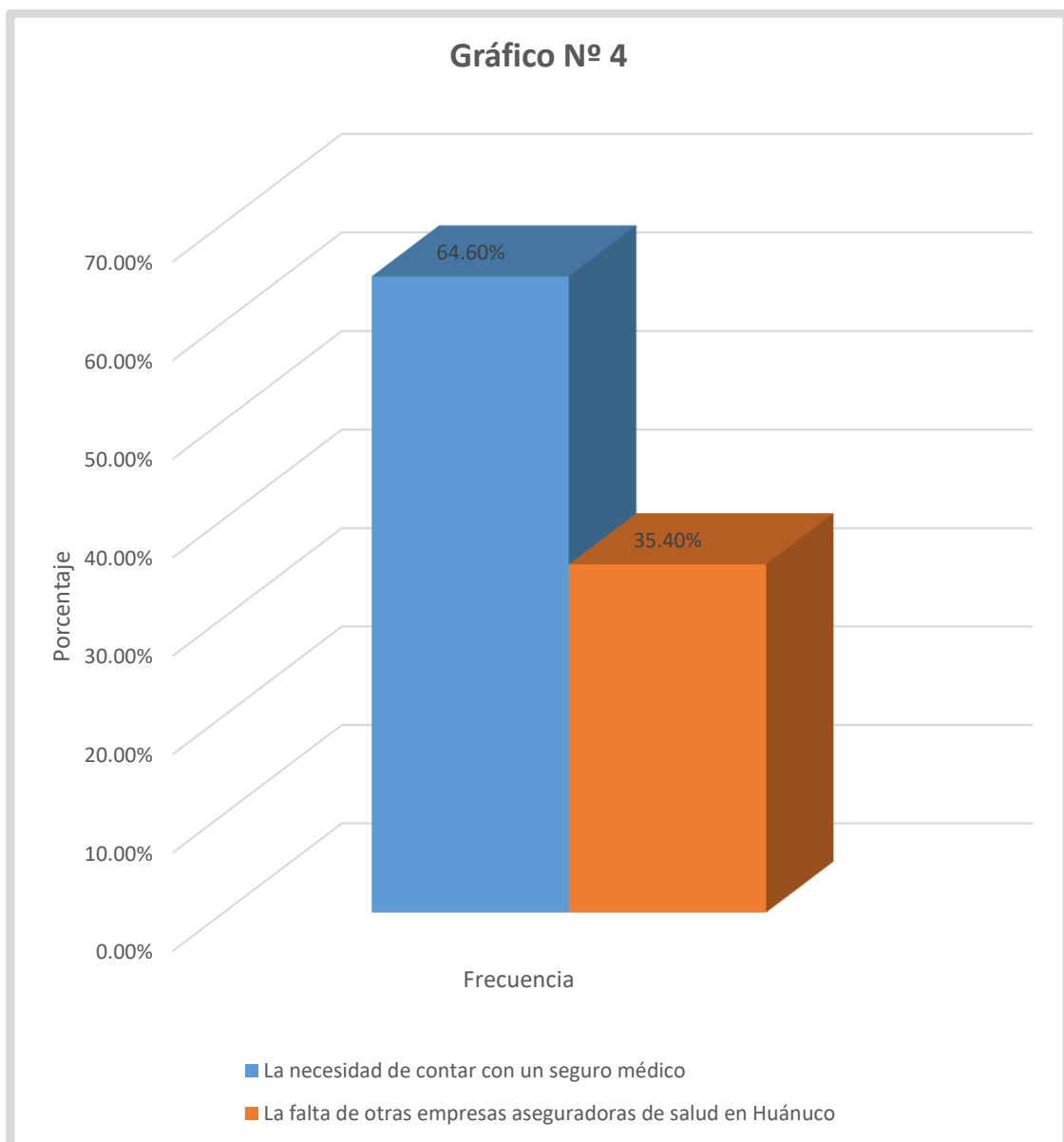
Análisis e interpretación de resultados

Sobre la tercera pregunta aplicada a la muestra encuestada sobre: ¿cuáles serían las formas de informarse por parte de los asegurados y no firmar un contrato por su desesperación?, al respecto: el común de la muestra conformada por el 33.3% ha precisado que se deben brindar charlas de inducción previa a la forma del contrato; el 27.1% refirió que los asegurados se tomen el tiempo conveniente para leer, por lo que se les debe entregar los formatos para los revisen; el 21.9% ha precisado que se requiere que el funcionario de EsSalud les explique todas las cláusulas del contrato y el 17.7% que no se consignen letras pequeñas al final de los contratos que casi nunca se leen; por ende, se colige que existe la necesidad de brindar una adecuada y completa información de los alcances y contenido del contrato de adhesión a los usuarios del seguro privado de EsSalud a efectos que ellos puedan conocer sus alcances y elegir el sistema de seguro previamente informados.

Tabla N° 4

Pregunta N° 4 aplicada a la muestra		
¿Existe alguna razón por el cual los asegurados aprueban firmar el contrato de adhesión?	F	%
La necesidad de contar con un seguro médico	62	64.6%
La falta de otras empresas aseguradoras de salud en Huánuco	34	34.4%
Total	96	100.0%

Fuente: muestra encuestada
Elaboración: tesista



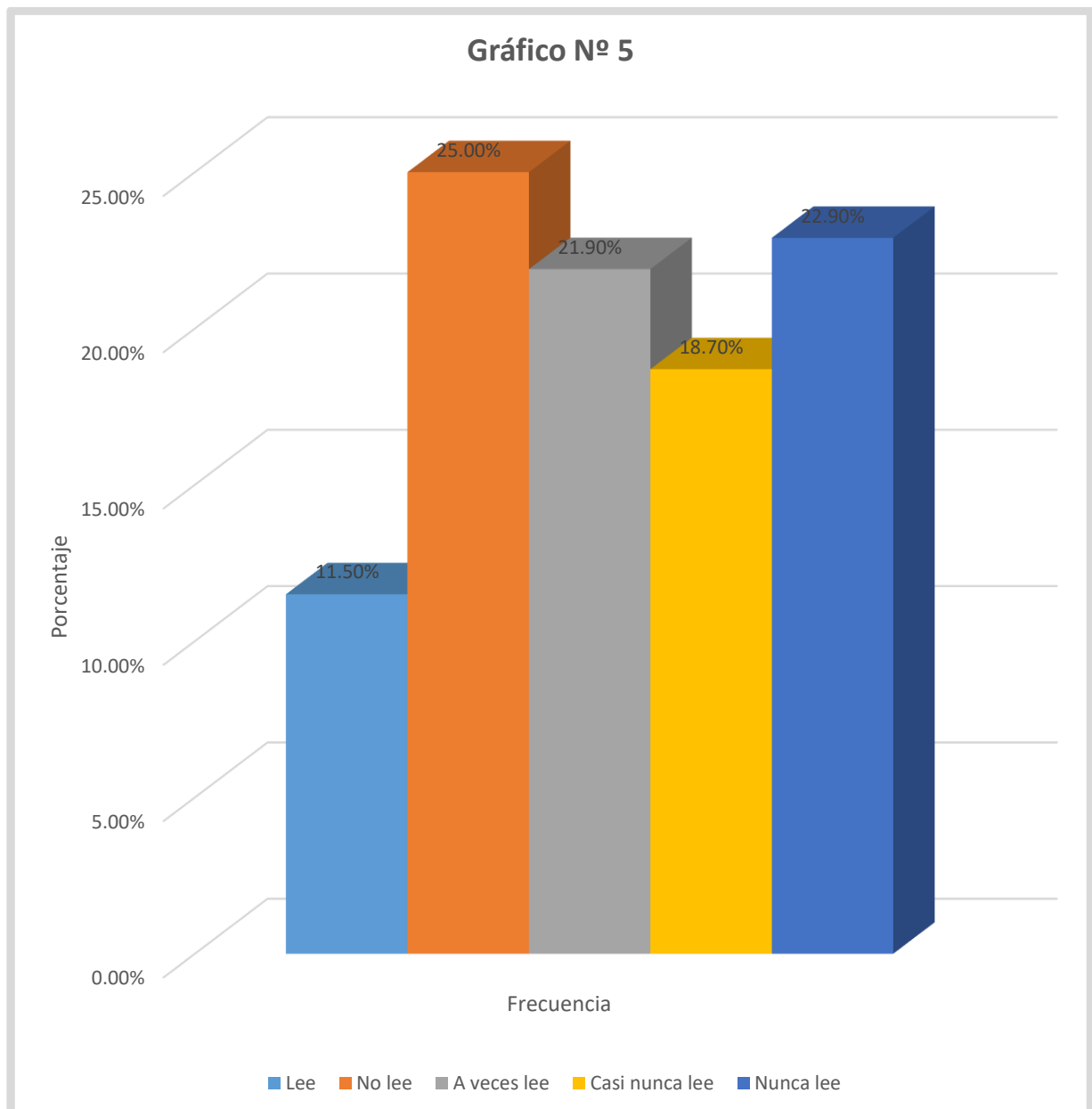
Análisis e interpretación de resultados

La cuarta pregunta, sobre ¿si existe alguna razón por la cual los asegurados aprueban firmar el contrato de adhesión?, las respuestas ofrecidas por la muestra encuestada se orientó hacia dos aspectos, el primero que referido a la necesidad que tienen los usuarios de contar con un seguro médico, que corresponde a la gran mayoría conformada por el 64.6% de la muestra y la falta de otras empresas aseguradoras de salud en Huánuco que correspondió al 34.4%, por ende la necesidad de contar con un seguro médico y falta de otras opciones son la razones por la cuales los usuarios aceptan firmar estos contratos.

Tabla N° 5

Pregunta N° 5 aplicada a la muestra		
¿Usted al firmar un contrato? Lee, no lee, a veces casi nunca, nunca lee	f	%
Lee	11	11.5%
No lee	24	25.0%
A veces lee	21	21.9%
Casi nunca lee	18	18.7%
Nunca lee	22	22.9%
Total	96	100.0%

Fuente: muestra encuestada
Elaboración: tesista



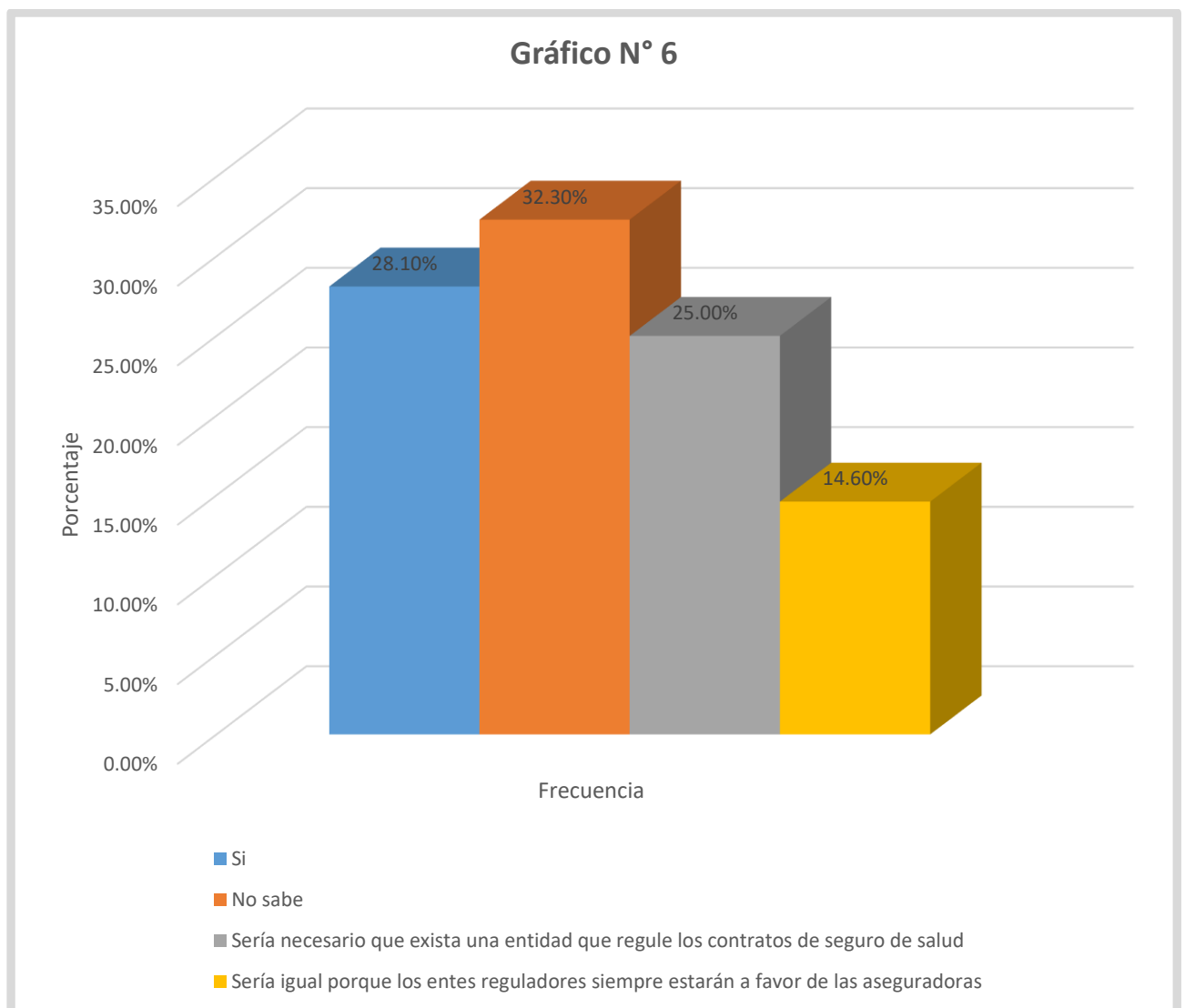
Análisis e interpretación de resultados

Respecto a la quinta pregunta efectuada a la muestra para establecer si leen el contrato antes de firmarlo, se ha logrado evidenciar que es una minoría la que lee, que corresponde al 11.5% y el 21.9% que a veces lee, pero la gran mayoría conformada por el 25.0% que no lee, el 18.5% que casi nunca lee y el 22.9% que nunca lee, de estos resultados se colige que uno de los principales problemas respecto a este tema es que los usuarios no leen el contrato a de adhesión, solo lo forman y aceptan todas sus condiciones.

Tabla N° 6

Pregunta N° 6 aplicada a la muestra		
Cree usted que si existiera un ente regulador aparte al de EsSalud ¿se mejoraría la atención?	f	%
Si	27	28.1%
No sabe	31	32.3%
Sería necesario que exista una entidad que regule los contratos de seguro de salud	24	25.0%
Sería igual porque los entes reguladores siempre estarán a favor de las aseguradoras	14	14.6%
Total	96	100.0%

Fuente: muestra encuestada
Elaboración: tesista



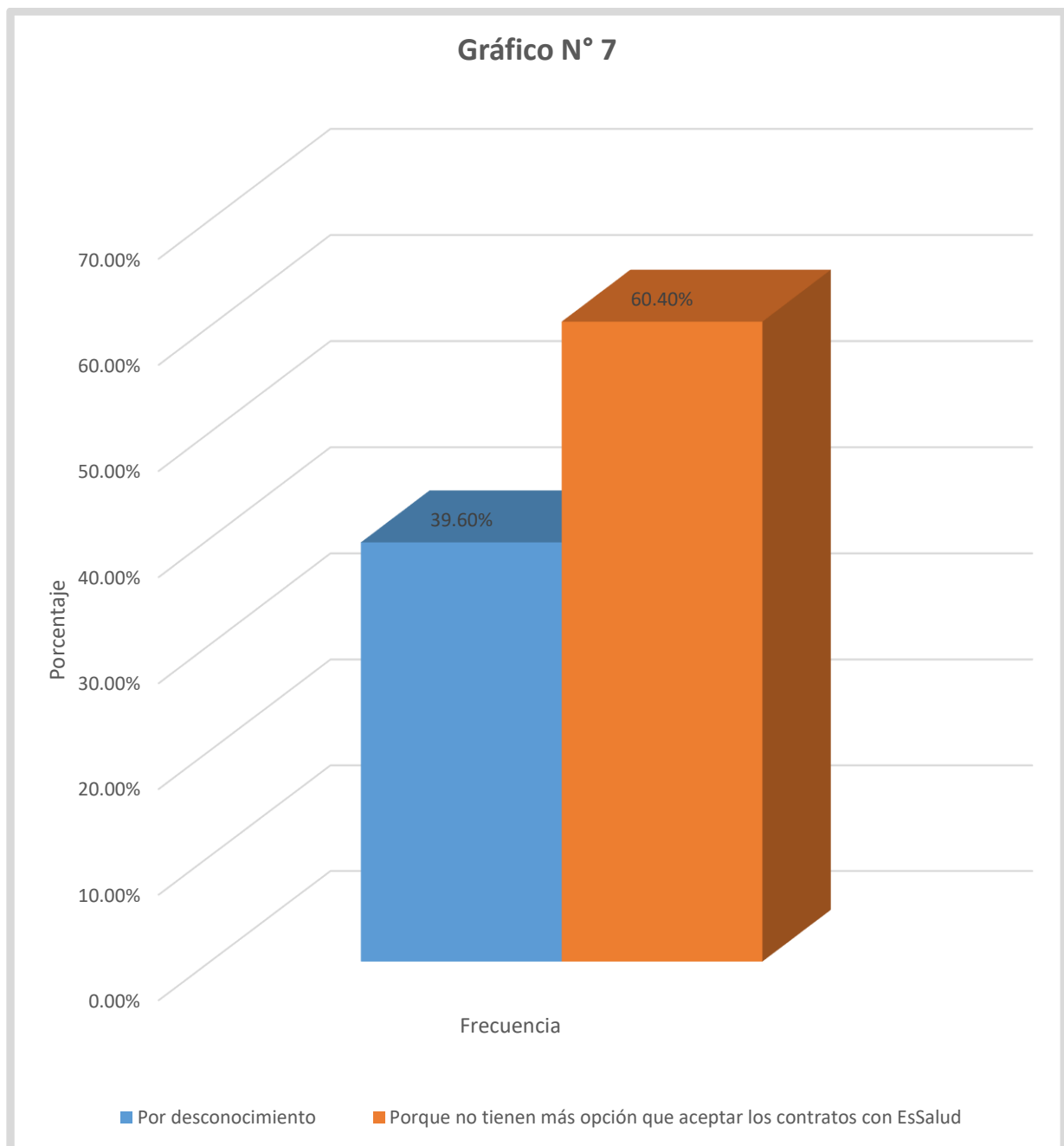
Análisis e interpretación de resultados

A la sexta pregunta aplicada a la muestra sobre cree usted que si existiera un ente regulador aparte al de EsSalud, ¿se mejoraría la atención?; para el tema de los contratos privados de salud, los resultados evidencian que la mayoría se orienta a considerar que existe la necesidad que sea otro órgano que regule los contratos de seguro de salud; pues el 28.1% dijo que si y el 25.0% confirmó esta necesidad, lo que hace más del 50.0%, en sentido opuesto el 14.6% ha referido que sería igual porque estos entes estarían de parte de las aseguradoras y el 32.4% no sabe, de lo que se colige que es necesario contar con una entidad reguladora a efectos de proteger al asegurado y sus derechos.

Tabla N° 7

Pregunta N° 7 aplicada a la muestra		
¿Por qué las personas permiten la transgresión de sus derechos?	f	%
Por desconocimiento	38	39.6%
Porque no tienen más opción que aceptar los contratos con EsSalud	58	60.4%
Total	96	100.0%

Fuente: muestra encuestada
Elaboración: tesista



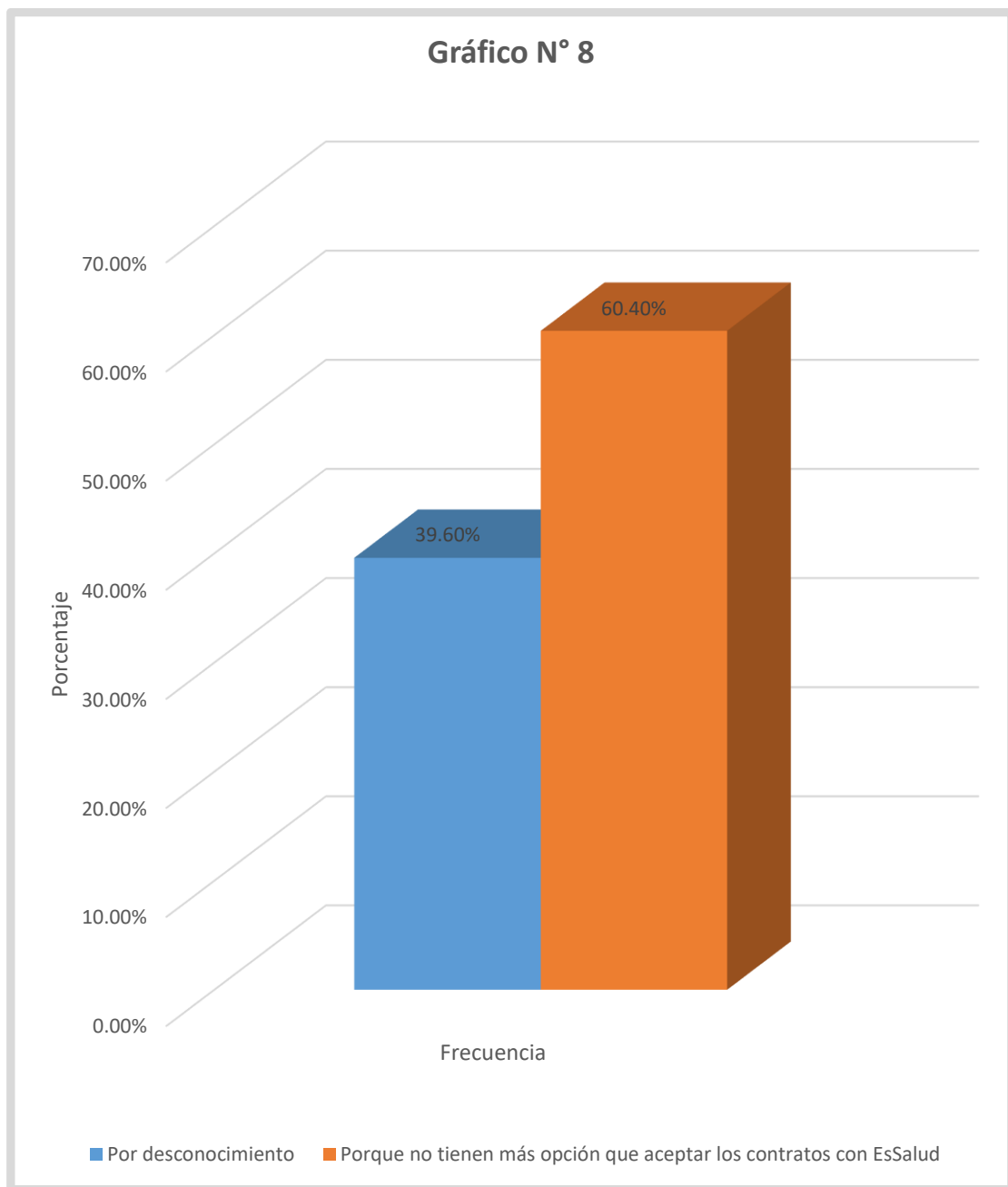
Análisis e interpretación de resultados

De la séptima pregunta aplicada a la muestra sobre las razones por las cuales las personas permiten la transgresión de sus derechos, la respuesta ofrecida por la muestra se orientó en dos sentidos, el porcentaje mayoritario que corresponde al 60.4% respondió que no tienen más opción que aceptar los contratos con EsSalud, ello se deduce porque no existe otra aseguradora igual al de EsSalud, y un porcentaje minoritario que corresponde al 39.6% respondió que desconocen sus derechos como asegurados, de lo que se colige que las personas con seguro buscan otra opción de seguro igual al de EsSalud y que no conocen sus derechos como usuarios.

Tabla N° 8

Pregunta N° 8 aplicada a la muestra		
. ¿Existe la forma de evitar transgresiones de derechos de la persona?	f	%
Más información	38	39.6%
El usuario pueda negociar las cláusulas del contrato	58	60.4%
Total	96	100.0%

Fuente: muestra encuestada
Elaboración: tesista



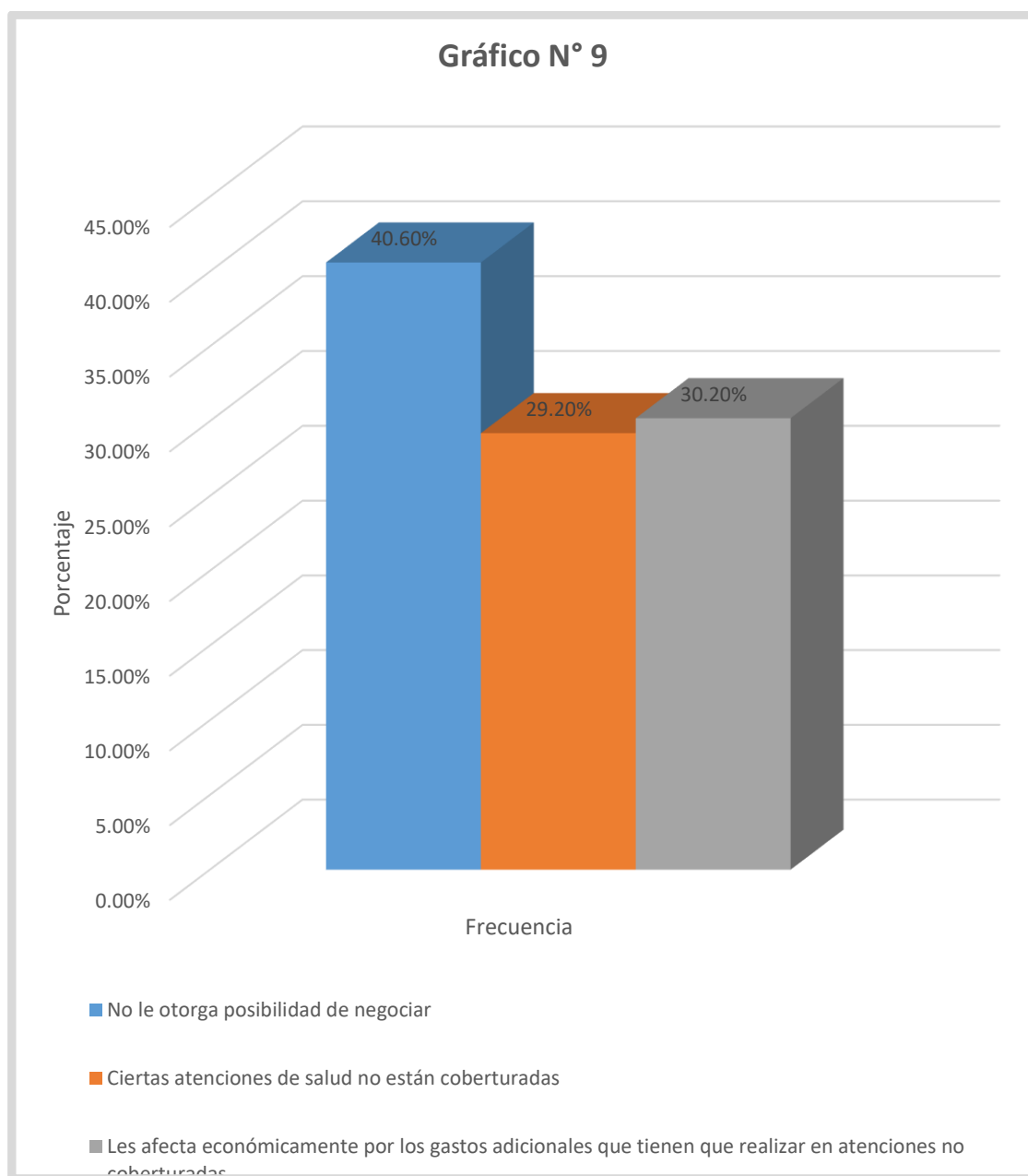
Análisis e interpretación de resultados

Sobre la octava pregunta aplicada destinada a conocer la consideración de la muestra si existe forma de evitar la transgresión hacia la persona, la gran mayoría conformada por el 60.4% ha respondido que ello se puede evitar si el usuario tiene la posibilidad de negociar las cláusulas del contrato y el 39.6% respondió que se requiere mayor información, de lo cual se desprende que para evitar transgredir de los derechos de las personas, en este caso de los asegurados, se les debe brindar la oportunidad de negociar algunas cláusulas del contrato, además de la información.

Tabla N° 9

Pregunta N° 9 aplicada a la muestra		
Al firmar el contrato de adhesión por necesidad ¿qué tipo de daño le causa al asegurado?	F	%
No le otorga la posibilidad de negociar	39	40.6%
Ciertas atenciones de salud no están coberturadas	28	29.2%
Les afecta económicamente por los gastos adicionales que tienen que realizar en atenciones no aseguradas	29	30.2%
Total	96	100.0%

Fuente: muestra encuestada
Elaboración: tesista



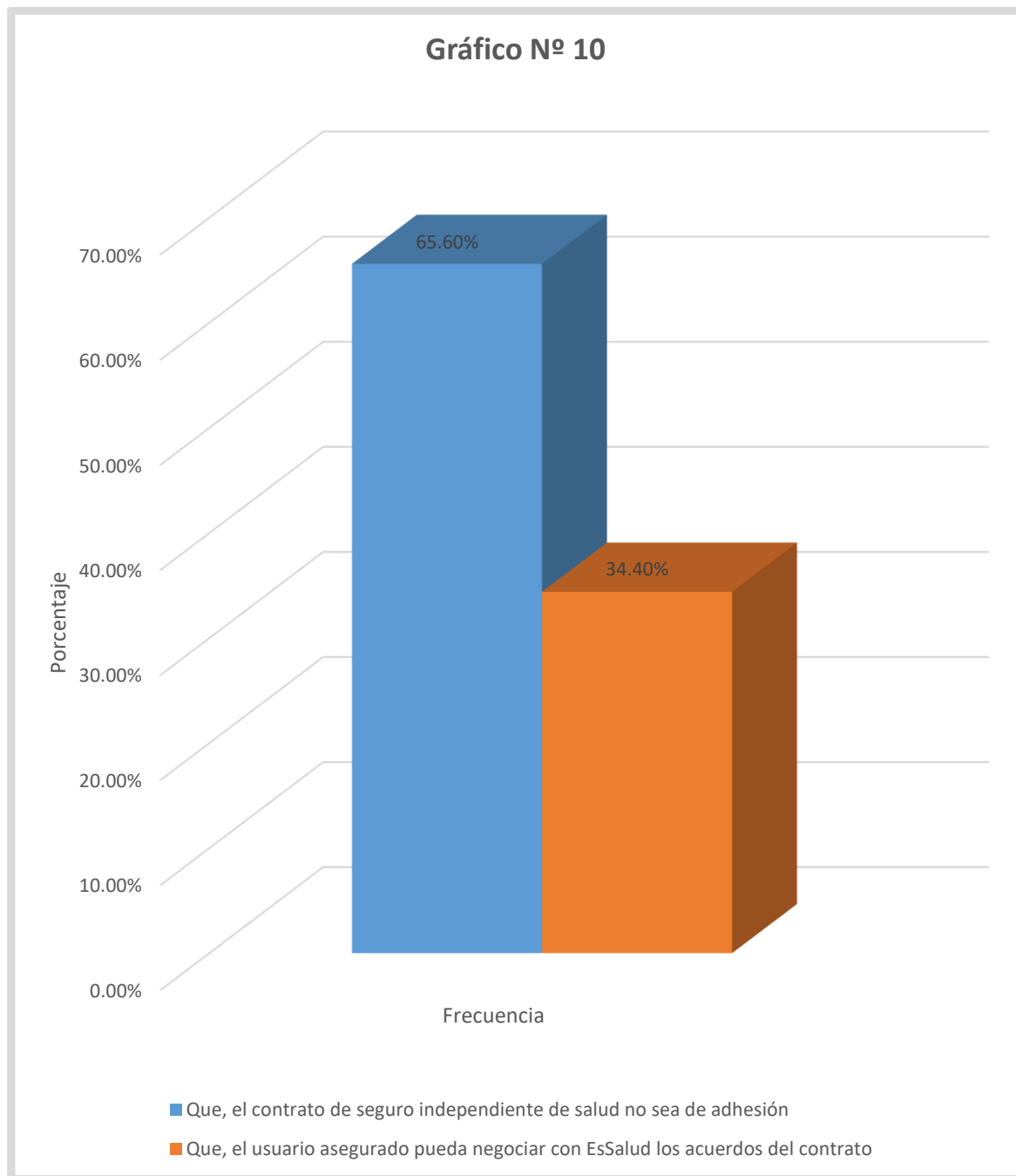
Análisis e interpretación de resultados

Respecto a la novena pregunta aplicada a la muestra sobre el tipo de daños que se causa al asegurado, quien por necesidad firma el contrato de adhesión, con mucho sentido para el 40.6% de la muestra el daño es que no se le otorga la posibilidad de negociar con la entidad prestadora del seguro de salud, en este caso EsSalud; por otro lado el 30.2% ha referido que, la afectación es económica porque tienen que realizar gastos adicionales en atenciones no aseguradas; y el 29.2% ha precisado que ciertas atenciones no se encuentran coberturadas; de ello se desprende que la afectación es económica.

Tabla N° 10

Pregunta N° 10 aplicada a la muestra		
¿Cuáles serían las formas de proteger al asegurado?	f	%
Que el contrato de seguro independiente de salud no sea de adhesión	63	65.6%
Que, el usuario asegurado pueda negociar con EsSalud los acuerdos del contrato	33	34.4%
Total	96	100.0%

Fuente: muestra encuestada
Elaboración: tesista



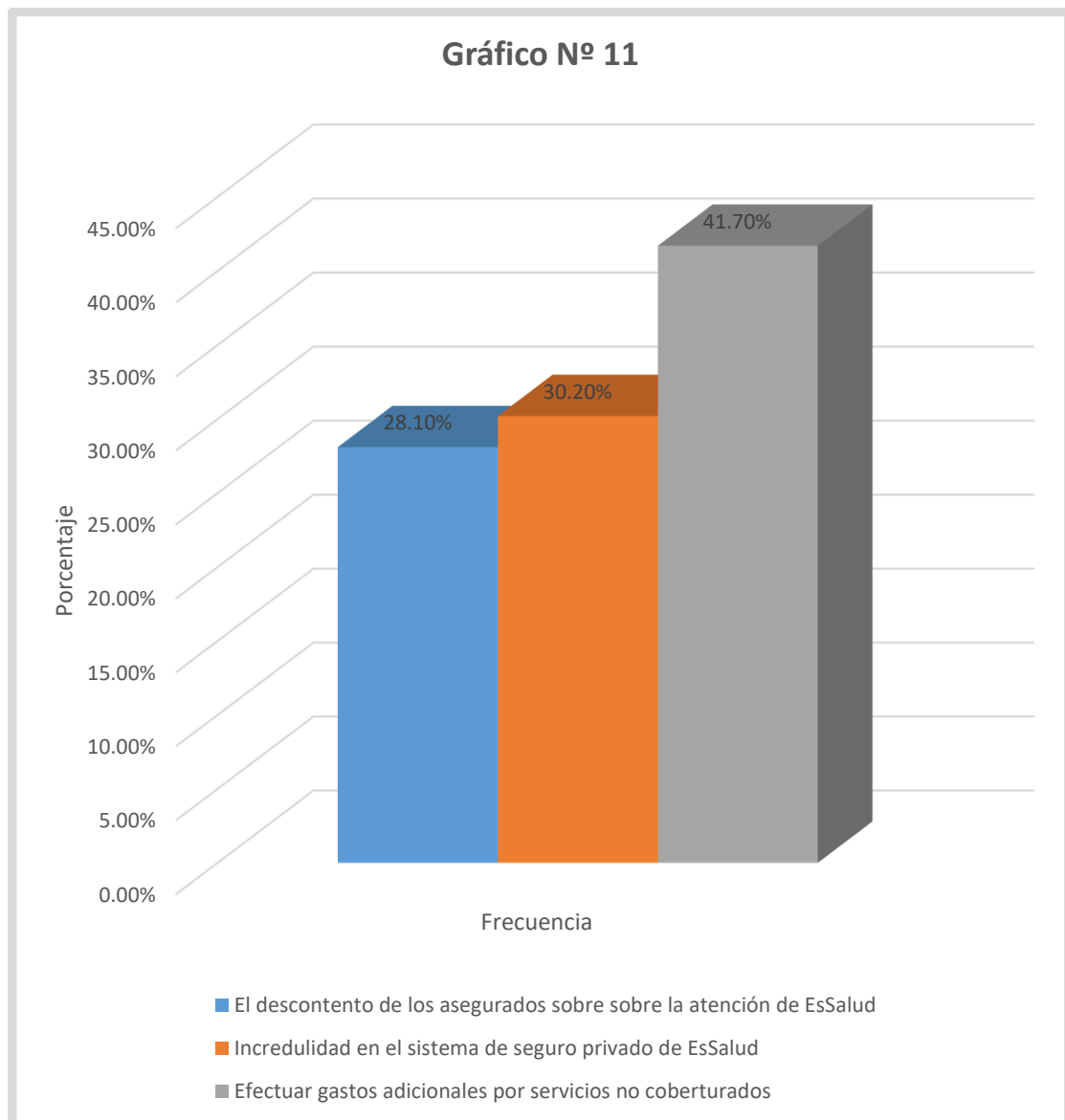
Análisis e interpretación de resultados

De la décima pregunta aplicada a la muestra, la misma que ha consistido en conocer cuáles serían las formas de proteger al asegurado, las respuestas se han orientado en dos sentidos, para el 65.5% de la muestra el contrato de seguro independiente de salud no debe ser de adhesión y para el 34.4% el usuario debería tener la posibilidad de negociar con EsSalud los acuerdos del contrato; de ello se colige que ambas respuestas se orientan a establecer la posibilidad que los asegurados puedan negociar o discutir algunos puntos del contrato, por ende ya no sería de adhesión.

Tabla N° 11

Pregunta N° 11 aplicada a la muestra		
¿Cuáles serían los efectos negativos que produce el quebrantamiento de los derechos del asegurado?	f	%
El descontento de los asegurados sobre la atención de EsSalud	27	28.1%
Incredulidad del sistema de seguro privado de EsSalud	29	30.2%
Efectuar gastos adicionales por servicios no coberturados	40	41.7%
Total	96	100.0%

Fuente: muestra encuestada
Elaboración: tesista



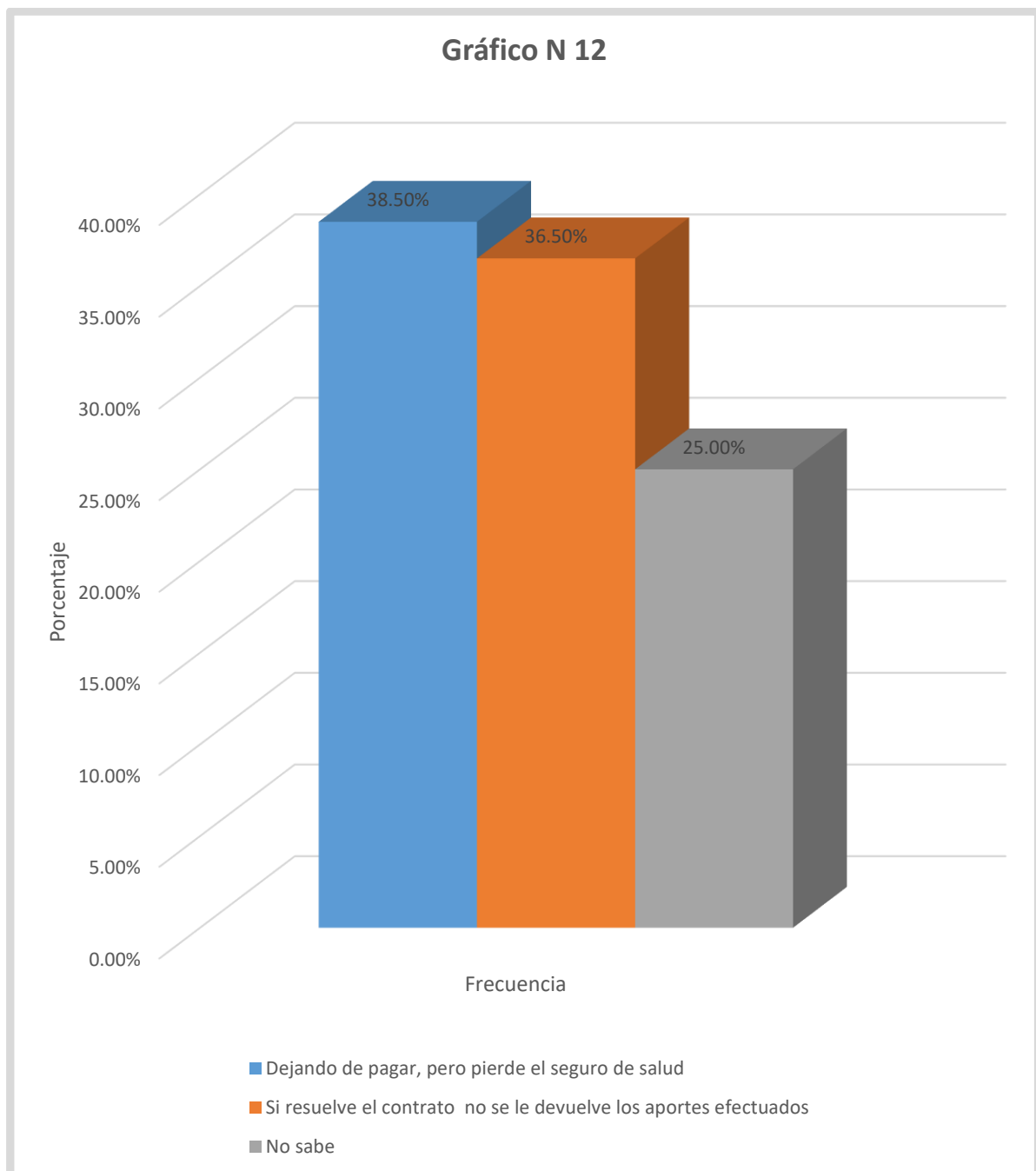
Análisis e interpretación de resultados

La décimo primera pregunta aplicada a la muestra respecto a conocer la opinión de la muestra respecto a cuáles serían los efectos negativos que produce el quebrantamiento de los derechos del asegurado, se tuvieron como resultados que el 41.7% ha considerado que corresponde a efectuar gastos adicionales por servicios no coberturados, para el 30.2% es la incredulidad del sistema de seguro privado de salud y para el 28.1% ha referido que es el descontento de los asegurados sobre la atención de EsSalud; de estas respuestas se colige que la firma del contrato de adhesión en el sistema privado de salud, causa una serie de efectos negativos en los asegurados, siendo el principal los gastos adicionales que tienen que efectuar, pues existen servicios no coberturados, pero que eran desconocidos por los asegurados, lo que a su vez origina incredulidad y descontento.

Tabla N° 12

Pregunta N° 12 aplicada a la muestra		
¿Existe alguna forma para que el asegurado resuelva el contrato?	f	%
Dejando de pagar, pero pierde el seguro de salud	37	38.5%
Si resuelve el contrato no se le devuelve los aportes efectuados	35	36.5%
No sabe	24	25.0%%
Total	96	100.0%

Fuente: muestra encuestada
Elaboración: tesista



Análisis e interpretación de resultados

La última pregunta consistió en conocer la consideración de la muestra si existe alguna forma para que el asegurado resuelva el contrato; de los resultados obtenidos se colige que para el 38.5% basta con dejar de pagar, pero se pierde el seguro de salud; por su parte para el 36.5% ha precisado que puede resolver el contrato pero no se le devuelve los aportes efectuados y el 25.0% dijo no saber, de ello se colige que, existe un porcentaje importante de la muestra que desconoce sobre la posibilidad de resolver el contrato y otro que sí, pero pierde el seguro de salud y los aportes efectuados.

3.2. Discusión de resultados

Previo a plantear los resultados obtenidos es necesario precisar que el contrato de adhesión es una forma especial de los contratos, en el cual éste es redactado por sola persona y el aceptante simplemente se adhiere o no al contenido íntegro del contrato, en su generalidad los contratos de consumo son celebrados por adhesión, el aceptante no participa en la redacción del contrato, sólo manifiesta su voluntad firmando el contrato, ejemplo de ellos son los contratos de suministros, de seguro y bancarios, (Castro Reyes, 2008, p. 154); por ende, la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar, que contiene dos elementos típicos del contrato por adhesión, que lo distinguen del contrato paritario o discrecional (así denomina la doctrina al tipo tradicional o clásico de contrato, (Espinoza Espinoza, 2017, p. 185); siendo que el principal problema de los contratos de adhesión corresponde a la manifestación de la voluntad que se expresa sólo en la aceptación – sin discusión – o negociación para su validez.

Respecto a los contratos de adhesión es importante considerar que existen investigaciones en la cuales se decantan por considerar que los contratos de adhesión requieren un control exhaustivo, pues en la medida que el aceptante no puede negociar las cláusulas, ellas poder ser abusivas, por lo que puede perjudicar a la parte más vulnerable, (Ramírez García, 2010, p. 108); de otro lado es importante tener en cuenta que en estos contratos la libertad de contratar está reducida a su mínima expresión, siendo que el privilegio de plasmar las cláusulas, muchas de ellas abusivas, corresponde a quien tiene el poder, por lo que debe restringirse su aplicación y utilización, (Robles Trejo, 2014, p. 121)

Al inicio de la presente tesis se formuló como problema general: ¿De qué manera los contratos de adhesión vulneran los derechos de los usuarios de EsSalud del área metropolitana de la ciudad de Huánuco - 2018?, problema que ha sido resuelto en el desarrollo de la investigación, luego de haber aplicado la encuesta a la muestra, obtenidos los resultados que fueron debidamente tabulados mediante la estadística descriptiva, se ha logrado comprobar las hipótesis planteadas, siendo que la hipótesis general, se formuló en el siguiente sentido: los contratos de adhesión vulneran de modo significativo los derechos de los usuarios de EsSalud del área metropolitana de la ciudad de Huánuco

2018, ya que generan insatisfacción a los asegurados en Essalud, entonces se plantearía otro tipo de contratos que se ajusten a la medida del asegurado.

Es importante tener en consideración que los contratos de adhesión son aquellos en los cuales la entidad, en este caso EsSalud tiene formatos establecidos o diseñados con una serie de cláusulas que se encuentran parametradas, sobre las cuales ya no se admite ningún tipo de discusión o negociación por parte del contratante, en este caso del usuario que acude a contratar un seguro privado de salud, cuya única verificación de su aceptación es su firma y otros datos adicionales, tal y como se ha elaborado el contrato, pero no se otorga ningún tipo de posibilidad que el usuario negocie o discuta sobre el contenido de cada cláusula.

La hipótesis general ha quedado comprobada, desde las tres dimensiones que se estructuraron, en el desarrollo de la tesis de acuerdo a las hipótesis específicas, así tenemos en la primera hipótesis específica que corresponde el consentimiento del usuario en el contrato de adhesión con EsSalud le causa fuerte perjuicio, toda vez que lo suscribe por presión ya que no existen otras ofertas de seguro médico igual al de EsSalud, al respecto cabe precisar que los usuarios aceptan firmar el contrato porque no existe otra aseguradora igual al de EsSalud y por la necesidad de contar con un seguro médico privado de salud, precisando incluso que han suscrito el contrato por desconocimiento y porque ha mediado la confianza en la explicación que le ofreció el funcionario de EsSalud, por ende son varias las razones por las que aceptan el contenido del contrato de adhesión, frente a esta situación existe la necesidad que el usuario esté debidamente informado del contenido y se promueva la presencia de otras entidades aseguradoras de salud en Huánuco.

Otra de las dimensiones que se ha tenido en cuenta en el trabajo de investigación, corresponde a la segunda hipótesis específica, respecto a las formas de aprobación del contrato de adhesión de los usuarios que los lleva a aceptar el contrato de adhesión con Essalud, es frente a la necesidad de obtener un seguro de salud y no le queda otra opción que suscribir el contrato, al respecto cabe precisar que esta hipótesis también ha quedado comprobada pues debe aplicarse una serie de mecanismos para que el usuario pueda informarse de modo debido respecto a los contrato de seguro privado de salud, es decir promover la lectura previa del mismo, y no firmar un contrato por

desesperación, ello se evitaría si se brindan charlas de inducción previa, que se les entregue a los usuarios el contenido del contrato para que lo puedan estudiar y consultar, que el funcionario de EsSalud les brinde explicación verás, con ello se evitaría que el usuario firme el contrato sólo por la necesidad de contar con un seguro de salud, sino además conociendo los alcances del mismo y los servicios que está contratando, además les brindaría mayor seguridad la existencia de una entidad autónoma que regule estos contratos de seguro de salud, además de la posibilidad del usuario de negociar algunas cláusulas del contrato de seguro privado de salud.

La tercera hipótesis fue formulada a partir de las consecuencias que acarrea la conformidad en los usuarios del contrato de adhesión con EsSalud es la insatisfacción del asegurado, esta hipótesis específica también ha quedado comprobada, pues este tipo de contratos de adhesión causa una serie de daños en el asegurado, partiendo que su suscripción es por necesidad, no tienen posibilidad de negociar con EsSalud ninguna cláusula, además del desconocimiento, luego se enteran que muchos servicios o tratamientos no son cubiertos por el seguro, por ende, tienen que efectuar pagos adicionales causando daño económico, lo que le genera incredulidad en el sistema y descontento del servicio de seguro privado de salud; no obstante para resolver el contrato, si bien bastaría con dejar de pagar las aportaciones, se pierde el seguro de salud y no se les devuelve los aportes efectuados.

CONCLUSIONES

Los contratos de adhesión del servicio del seguro privado de salud por parte de la aseguradora EsSalud de la ciudad de Huánuco, vulneran de modo significativo los derechos de los usuarios del área metropolitana de la ciudad de Huánuco 2018, porque generan insatisfacción en los asegurados.

Las formas de aprobación del contrato de adhesión de los usuarios que los lleva a aceptar el contrato de adhesión con EsSalud, los lleva al quebrantamiento del mismo contrato, porque los usuarios lo firman aceptando sus condiciones por la necesidad que tienen de contar con un seguro de salud y la falta de otras entidades que presten el servicio no le queda otra opción que suscribir el contrato

El consentimiento que brinda el asegurado a la firma del contrato de adhesión de seguro privado de salud le causa perjuicio en la medida que no leen el contrato, además porque ningún funcionario de EsSalud les brinda explicación verás sobre el mismo, precisando que se requiere de una entidad reguladora independiente para que los proteja.

Las consecuencias que acarrea la conformidad en los usuarios el contrato de adhesión con EsSalud es la insatisfacción del asegurado, que corresponde a la transgresión de sus derechos es el daño económico pues tienen que efectuar pagos adicionales por servicios no coberturados, lo que genera incredulidad e insatisfacción del servicio privado de salud, cuya única forma de resolver es dejando de pagar, pero pierden el seguro y no se les devuelve los aportes.

RECOMENDACIONES

Se debe evitar que los contratos de adhesión del servicio del seguro privado de salud por parte de la aseguradora EsSalud de la ciudad de Huánuco en el año 2018 vulnere los derechos de los usuarios del área metropolitana de la ciudad de Huánuco.

Se debe promover que el usuario tenga otras ofertas, es decir que existan más entidades prestadoras del seguro privado en salud que pertenezcan al Estado, con distintas propuestas de su cobertura, además que los contrato no sean de adhesión, sino que el usuario pueda negociar algunas cláusulas, o por el contrario explicarles la cobertura que cubre, cuanto tiempo dura el contrato de seguro privado en salud (indefinido o definido) y no sacarles del sistema de afiliación del seguro de un momento a otro sin previo aviso, vulnerando su derecho a la defensa.

Se debe promover que el usuario lea el contenido del contrato de seguro privado y que pueda asesorarse, pero además es importante que el funcionario de EsSalud les brinde explicación verás sobre el mismo, y que se promueva que una entidad reguladora independiente para que los proteja.

Se debe promover que los contratos de seguro privado de salud no sean de adhesión, sino que el asegurado pueda negocias sus cláusulas, con ello se evitaría la insatisfacción del asegurado, por los gastos adicionales que tiene que efectuar por servicios no coberturados, y se evitaría la incredulidad e insatisfacción del servicio privado de salud.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Libros y artículos consultados

CARRASCO DÍAZ, R (2009). *Metodología de investigación en ciencias sociales*.
Lima: UNMSM

CASTRO REYES, J. (2008). *Manual de contratos*. Lima: Jurista Editores.

CAZAU, P. (2006). *Investigación científica en ciencias sociales*. Buenos Aires. El Investigador

DEFENSORÍA DEL PUEBLO, (2006). *Informe defensorial* . Lima.

ESBORRAZ, D. F. (2012). *Contratos de adhesión*. Buenos Aires. Reus

ESPINOZA ESPINOZA, J. (2017). *Introducción al Derecho de las obligaciones*.
Lima. Instituto Pacífico.

HERNÁNDEZ S. R. (2014). *Metodología de la investigación científica*. 6° Ed. Ciudad De México. Mc. Graw Hill

LEÓN HILARIO, L. (2019). *Derecho privado. Parte general*. Barcelona. fondo Editorial PUPC

MESINO, F. (2012). *Doctrina general del contrato*. Buenos Aires. Reus

PACHECO, J. B. (2016). *Código Civil comentado*. Lima : Gaceta Jurídica.

SALAZAR, V. M. (2014). *Del contrato de libre discusión al contrato de adhesión*. Lima
Opinión jurídica.

SALUD, O. M. (2015). *Organización mundial de la salud*.

SOCIAL, M. N. (2014). *Informe de la situación de los asegurados en el Perú*. Lima

SUCRE, C. E. (2013). *Contratos de adhesión*. Bogotá. Temis.

Tesis Consultadas

CAMACHO E. & NAVAS, R. (2010). *Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y de condiciones general*.
[www.us.co/tesis.camachoynavas/contratosde adhesión](http://www.us.co/tesis.camachoynavas/contratosde%20adhesi%20n)

RAMÍREZ G. (2010). *El control de las cláusulas abusivas en contratos por adhesión en el derecho nicaraguense*. www.uan.ni/ramirez.tesis.23657:clausulasabusivas de contratos de adhesión.

ROBLES T., L. (2014). *Los contratos de adhesión y la vulneración de la libertad contractual por empresas de servicio de telefonía, en la ciudad de Huaraz durante el año 2010*. Repositorio.unsam.tesis.robles. contratos de adhesión.2010

ANEXOS

ANEXO N° 01 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE ESSALUD EN EL ÁREA METROPOLITANA DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO - 2018

AUTORA: ELSA BEATRIZ AGUILAR VARGAS

CUESTIONARIO ENCUESTA ESTRUCTURADA PARA LOS ASEGURADOS DEL SEGURO PARTICULAR DE ESSALUD ÁREA METROPOLITANA DE HUÁNUCO

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>PG ¿De qué manera los contratos de adhesión vulneran los derechos de los usuarios de EsSalud del área metropolitana de la ciudad de Huánuco - 2018?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>OG. Determinar si los contratos de adhesión vulneran los derechos de los usuarios de EsSalud del área metropolitana de la ciudad de Huánuco - 2018</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>HG. Los contratos de adhesión vulneran de modo significativo los derechos de los usuarios de EsSalud del área metropolitana de la ciudad de Huánuco – 2018, ya que generan insatisfacción a los asegurados en EsSalud, entonces se plantearía otro tipo de contrato que se ajusten a la medida del asegurado.</p>	<p>V I. Contrato de adhesión.</p> <p>1. CONSENTIMIENTO</p> <p>2. APROBACIÓN</p> <p>3. CONFORMIDAD</p>	<p>TIPO: Aplicada</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>NIVEL: Descriptivo</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO: Deductivo</p>
<p>Problemas Específicos:</p>	<p>Objetivo Especifico</p>	<p>Hipótesis Especifico:</p>	<p>V II. Vulneración de derechos de los usuarios de essalud</p>	
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo el consentimiento del usuario lo lleva a perjudicarse al momento de firmar el contrato?</p> <p>¿Cuáles serían las formas de aprobación al firmar el contrato de adhesión en los usuarios llevándolos al quebrantamiento del mismo?</p> <p>¿Qué consecuencias acarrearían en los usuarios la conformidad del contrato de adhesión en el futuro, llevándolos a la transgresión de sus contratos?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar si el consentimiento del usuario le causa perjuicio al momento de firmar el contrato de adhesión.</p> <p>Identificar las formas de aprobación al firmar el contrato de adhesión que lleva a los usuarios al quebrantamiento del mismo contrato.</p> <p>Establecer las consecuencias que acarrea la conformidad en los usuarios al firmar el contrato de adhesión con EsSalud.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>El consentimiento del usuario en el contrato de adhesión con EsSalud le causa fuerte perjuicio, toda vez que lo suscribe por presión ya que no existen otras ofertas de seguro médico igual al de EsSalud.</p> <p>Las formas de aprobación del contrato de adhesión de los usuarios que los lleva a aceptar el contra de adhesión con Essalud, es frente a la necesidad de obtener un seguro de salud y no le queda otra opción que suscribir el contrato</p> <p>Las consecuencias que acarrea la conformidad en los usuarios del contrato de adhesión con EsSalud es la insatisfacción del asegurado</p>	<p>1. PERJUDICADO</p> <p>2. QUEBRANTAMIENTO</p> <p>3. TRANSGRECIÓN</p>	

ANEXO N° 2. CUESTIONARIO PARA LA ENCUESTA**TITULO:** LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE ESSALUD EN EL ÁREA METROPOLITANA DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO - 2018**AUTORA:** ELSA BEATRIZ AGUILAR VARGAS

INSTRUMENTOS	ITEMS
✓ Guía de entrevista estructurada	<p>. ¿Por qué las personas dan su consentimiento a estos tipos de contratos? . ¿Usted cree que las personas deberían firmar estos tipos de contratos sin importar las consecuencias</p> <p>¿Cuáles serían las formas de informarse por parte de los asegurados y no firmar un contrato por su desesperación? ¿Existe alguna razón por el cual los asegurados aprueban firmar el contrato de adhesión?</p> <p>. usted al firmar un contrato: Lee, no lee, a veces casi nunca, nunca</p> <p>Cree usted que si existiera un ente regulador aparte al de EsSalud ¿se mejoraría la atención?</p>
✓ Guía de entrevista estructurada	<p>. ¿Por qué las personas permiten la transgresión de sus derechos? . ¿Existe la forma de evitar transgresiones hacia la persona?</p> <p>. Al firmar el contrato de adhesión por necesidad ¿qué tipo de daño le causa al asegurado? . ¿Cuáles serían las formas de proteger al asegurado?</p> <p>. ¿Cuáles serían los efectos negativos que produce el quebrantamiento de los derechos del asegurado? . ¿Existe alguna forma para que el asegurado resuelva el contrato?</p>

**ANEXO N° 3
FICHAS**

Ficha de Texto

Autor: Título: Año:	Editorial:
Tema: p.	
Edición	Ficha N°

Ficha de Resumen

Autor: Título: Año:	Editorial:
Tema: p.	
Resumen:	
Edición	Ficha N°

Ficha de Comentario

Autor: Título: Año: Editorial: p.	Tema:
Comentario:	
Edición	Ficha N°

ANEXO N° 4
EVIDENCIAS
FOTOGRAFIAS DE LA INVESTIGADORA ENCUESTANDO A LA MUESTRA





**ANEXO N° 5
VALIDACIÓN DE EXPERTOS**



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIONES CUANTITATIVAS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Enka Nilse Guevara Vargas
- 1.2 Institución donde labora: Ministerio Público y Alagados
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Guía Investigativa
- 1.4 Autor del instrumento: Elsa Pedraza Aguayo Vargas
- 1.5 Título de la Investigación: Los Contratos de Adhesión y la
Validez de Defensa de los Usuarios de Salud
del área Metropolitana de Lima - 2016

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA					
		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
1 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																						X
2 OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																						X
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.																						X
4 ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.																						X
5 SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad																						X
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.																						X
7 CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.																						X
8 COHERENCIA	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores.																						X
9 METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos																						X
10 PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la Ciencia																						X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Muy Bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100

LUGAR Y FECHA: Lima, 24 de junio de 2019

Enka Guevara Vargas
 ABOGADA
 Reg. 1729 CAH
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI 85512418 Teléfono 960663283

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIONES CUANTITATIVAS
I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante: Hj. David Beraún Sánchez
 1.2 Institución donde labora: DAP - Filial Huancayo
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: GUIA de ENTREVISTA
 1.4 Autor del instrumento: Sra. Beatriz Aguilar Vargas
 1.5 Título de la Investigación: Los factores de adherencia y la vulnerabilidad de las conductas de los usuarios de la Salud en el área metropolitana de Huancayo - 2019

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEICIENTE					BAJA					REGULAR					BUENA					MUY BUENA				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
1 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X					
2 OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				X					
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.																				X					
4 ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.																		X							
5 SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad.																				X					
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.																				X					
7 CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.																				X					
8 COHERENCIA	Entre hipótesis dimensiones e indicadores.																				X					
9 METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.																				X					
10 PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la Ciencia.																				X					

 III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Muy Buena

 IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100

 LUGAR Y FECHA: Huancayo 24 Junio 2019.

 Dr. David B. Beraún Sánchez
 ABOGADO
 Reg. 864 CAH

 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI: 22437297 Teléfono: 962712955