



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Diseño y validación de un cuestionario de lealtad del paciente al  
médico de servicios privados, Lima 2021

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Campana Añasco de Mejía, Teresa de Jesús (ORCID: [0000-0001-9970-3117](https://orcid.org/0000-0001-9970-3117))

**ASESOR:**

Dr. Vertiz Osores, Jacinto Joaquin (ORCID: [0000-0003-2774-1207](https://orcid.org/0000-0003-2774-1207))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo

LIMA - PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

Dedicado a mis queridísimos hijos Rapha y Leo, porque el ejemplo vale más que mil palabras.

A mi amado Raphael por todas las horas compartidas, por tu confianza, las frustraciones, las risas, los pequeños triunfos y por todo el afecto que nos dimos en cada momento de este proyecto.

## **AGRADECIMIENTO**

A la UCV por ofrecer oportunidades que nos hacen mejorar cada día.

A todos mis compañeros y amigos que me dieron el bien más valioso que se puede compartir “su tiempo”.

A mis queridos pacientes porque ustedes me motivan a mejorar cada día.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	04
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables, operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.	
Tabla 1	Datos demográficos	18
Tabla 2	Coeficiente V de Aiken para jueces expertos	19
Tabla 3	Análisis factorial exploratorio (AFE)	20
Tabla 4	Análisis factorial confirmatorio (AFC)	21
Tabla 5	Cargas factoriales de los ítems del cuestionario de lealtad	22
Tabla 6	<i>Relación final de ítems del cuestionario lealtad del paciente (LdP)</i>	24
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento lealtad del paciente por Alfa de Cronbach	25
Tabla 8	Fiabilidad del instrumento lealtad del paciente por dos mitades	25

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Esquema de conglomerado de la asociación entre las dimensiones de la variable	23

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue diseñar y Validar un cuestionario para evaluar la lealtad del paciente al médico de servicios privados. El enfoque fue el cuantitativo, investigación con diseño instrumental encaminado al desarrollo de pruebas, exploratorio porque abordó un problema poco estudiado en nuestra realidad de gestión en salud peruana. La muestra estuvo conformada por 586 pacientes usuarios de la consulta externa. Los resultados permitieron construir un cuestionario basado en una revisión bibliográfica exhaustiva, se validó el contenido mediante juicio de expertos (09) obteniendo un coeficiente de V de Aiken de 0.86, la validez de constructo se realizó mediante AFE y AFC, obteniéndose tres factores un índice de RMSEA de 0.000 con un ajuste perfecto del modelo, la fiabilidad fue calculada por Alfa de Cronbach 0.956 siendo altamente fiable. Se concluyó que el instrumento de Lealtad del paciente al médico de servicios privados (LdP) es válido y confiable y puede ser utilizado en cualquier sistema de salud privado.

**Palabras clave:** lealtad del paciente, calidad de relaciones entre médico-paciente, comportamiento del consumidor en salud.

## ABSTRACT

The objective of the research was to design and validate a questionnaire to evaluate the loyalty of the patient to the private services doctor. The approach was quantitative, research with instrumental design aimed at the development of tests, exploratory because it addressed a problem little studied in our reality of Peruvian health management. The sample consisted of 586 outpatient users. The results allowed the construction of a questionnaire based on an exhaustive bibliographic review, the content was validated through expert judgment (09) obtaining a coefficient of Aiken's V of 0.86, the construct validity was carried out by AFE and CFA, obtaining three factors an index of RMSEA of 0.000 with a perfect fit of the model, the reliability was calculated by Cronbach's Alpha 0.956 being highly reliable. It was concluded that the instrument of Loyalty of the patient to the private services doctor (LdP) is valid and reliable and can be used in any private health system.

**Keywords:** patient loyalty, quality of doctor-patient relationships, health consumer behavior.