



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA Y SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES DE UNA INSTITUCIÓN MÉDICA EN EL NORTE DEL PERÚ - 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Denisse Flores Otaño
Gladys Vicenta Reyes Haro

Asesor:

Mg. Edwards Williams Vela Gonzales

Trujillo - Perú

2019

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. Edwards Williams Vela Gonzales, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Flores Otañe Denisse
- Reyes Haro Gladys Vicenta

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: **SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA Y SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES DE UNA INSTITUCIÓN MÉDICA EN EL NORTE DEL PERÚ - 2019** para aspirar al título profesional de: **LICENCIANDO EN ADMINISTRACIÓN** por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Mg. Edwards W. Vela Gonzales
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: **Denisse Flores Otañe y Gladys Vicenta Reyes Haro** para aspirar al título profesional con la tesis denominada: SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA Y LA SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES DE UNA INSTITUCIÓN MÉDICA EN EL NORTE DEL PERÚ - 2019

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

Esta tesis le dedicamos a mi Dios quien nos guio por el buen camino, dándonos fuerzas para seguir y no desmayar en las brechas que se presentaban, enseñándonos a perseverar la

adversidad sin dar marcha atrás ni desfallecer en el intento.

A nuestra familia quienes por ellos nos brindaron su apoyo incondicional, consejos, comprensión, amor y ayuda en los momentos difíciles.

Gracias también a nuestras hijas por tenernos paciencia ante nuestra ausencia y no compartir con ellas las actividades importantes de su escuela.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarnos a llegar al punto en el que nos encontramos.

Fácil no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirnos sus conocimientos y dedicación hacia nuestra persona, hemos logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de nuestra Tesis con éxito y obtener una afable en la titulación profesional.

Tabla de contenidos

| | |
|---|-----------|
| ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS..... | 2 |
| ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS | 3 |
| DEDICATORIA | 4 |
| AGRADECIMIENTO..... | 5 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 7 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 8 |
| RESUMEN..... | 9 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN | 10 |
| CAPÍTULO II. METODOLOGÍA | 18 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS | 26 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 41 |
| REFERENCIAS | 45 |
| ANEXOS | 47 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla n.º 1. Dimensión elementos tangibles de la variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú. | 26 |
| Tabla n.º 2. Dimensión fiabilidad de la variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú. | 28 |
| Tabla n.º 3. Dimensión capacidad de respuesta de la variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú..... | 29 |
| Tabla n.º 4. Dimensión seguridad de la variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú. | 30 |
| Tabla n.º 5. Dimensión empatía de la variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú. | 31 |
| Tabla n.º 6. Variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú. | 32 |
| Tabla n.º 7. Dimensión calidad del servicio de la variable satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú. | 33 |
| Tabla n.º 8. Dimensión instalaciones y ambiente de la variable satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú. | 35 |
| Tabla n.º 9. Dimensión satisfacción y seguridad de la variable satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú. | 36 |
| Tabla n.º 10. Variable satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú. | 37 |
| Tabla n.º 11. Estadísticos de correlación entre las variables atención médica y la satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú – 2019. | 38 |
| Tabla n.º 12. Estadísticos para la prueba de hipótesis de correlación entre las variables atención médica y la satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú - 2019. ... | 40 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura n.º 1. Dimensión elementos tangibles de la variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú. | 27 |
| Figura n.º 2. Dimensión fiabilidad de la variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú. | 28 |
| Figura n.º 3. Dimensión capacidad de respuesta de la variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú. | 29 |
| Figura n.º 4. Dimensión seguridad de la variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú. | 30 |
| Figura n.º 5. Dimensión empatía de la variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú. | 31 |
| Figura n.º 6. Variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú. | 32 |
| Figura n.º 7. Dimensión calidad del servicio de la variable satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú. | 34 |
| Figura n.º 8. Dimensión instalaciones y ambiente de la variable satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú. | 35 |
| Figura n.º 9. Dimensión satisfacción y seguridad de la variable satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú. | 36 |
| Figura n.º 10. Variable satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú. | 37 |
| Figura n.º 11. Estadísticos de correlación entre las variables atención médica y la satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú – 2019. | 39 |

RESUMEN

La presente investigación titulada “SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA Y SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES DE UNA INSTITUCIÓN MÉDICA EN EL NORTE DEL PERÚ - 2019”, tiene como objetivo principal determinar la influencia del servicio de atención médica en la satisfacción de los pacientes de la institución en estudio. El diseño de investigación que se utilizó fue de tipo descriptivo-transversal. Se usaron métodos como deductivo, inductivo, analítico y sintético con la finalidad de llegar a concluir la investigación con las conclusiones necesarias, la técnica utilizada para recopilar información fue mediante una encuesta bajo el modelo Servperf, para medir el servicio de atención médica, analizando cinco dimensiones, y como instrumento el cuestionario. Cabe resaltar que la encuesta del anexo n.º 1 recopila información sobre el servicio de atención médica y la del anexo n.º 2, de la satisfacción de los pacientes. La encuesta se aplicó a una muestra de 135 pacientes de una institución médica en el norte del Perú en el año 2019, se concluye la investigación demostrando la relación de la variable servicio de atención médica en la satisfacción de los pacientes, demostrando una correlación proporcionalmente positiva y significativa con estadísticos de correlación lineal (0,326) de Pearson.

Palabras clave: Servicio, Atención Médica, Satisfacción del paciente.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El contexto de este estudio se enmarca en el sector de servicios de salud en su primer nivel de atención, debido a la importancia que representa para los centros de salud públicos evaluar aspectos como la atención médica y la calidad de los servicios de salud, ya que les permitirá identificar áreas de oportunidad y, con ello, desarrollar estrategias organizacionales que logren satisfacer las demandas de la sociedad y cumplir con los compromisos gubernamentales.

La ley N°29344 de Aseguramiento Universal en Salud (2009), cuyo proceso se irá implementado gradual y progresivamente, dispone en su Artículo 3° que “toda la población residente en nuestro territorio tiene derecho a un seguro de salud otorgado en condiciones adecuadas de calidad”. Asimismo, en su artículo 5°, “el estado garantiza la calidad con que serán otorgadas dichas prestaciones”.

En los últimos tres años el nivel de satisfacción de la institución en estudio ha tenido una tendencia a la baja con porcentajes que van de un 82% a un 70%. Comparando el nivel de satisfacción de la atención médica en el servicio de consulta externa con el del Hospital, esta está por debajo, con porcentajes de un 81% a 68% (Defensoría del Asegurado, 2016, p.47).

La presente investigación **se justifica** dado que logrará proporcionar información sobre los principales factores que influyen en el nivel de satisfacción de los pacientes con relación a la atención médica. Y esto permitirá crear nuevas estrategias por sus autoridades para alcanzar los niveles de calidad exigidos por la normatividad de salud y lograr la sostenibilidad en el tiempo del establecimiento para beneficio de los usuarios internos y externos.

De la indagación de **los** antecedentes, que contribuyan como base metodológica referencial o de respaldo a las conclusiones a las que se arribe en la presente investigación.

Huerta (2015) realizó una investigación en el hospital Arzobispo Loayza para determinar la satisfacción del usuario externo. Se hizo un diseño cualitativo, descriptivo y transversal, usando la escala SERVERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción. Resultados: El 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos - muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%) Conclusiones: El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 % Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio.

Ninamango (2014) realizó una investigación sobre la percepción de la calidad de servicio en el consultorio de medicina interna del hospital Arzobispo Loayza, realizó un estudio descriptivo, transversal y observacional para describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en enero del 2014. Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos del

Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS. Los resultados que se hallaron fueron de una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). Las conclusiones de esta investigación indican la insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones.

Zamora (2012) realiza un estudio de tipo cualitativo, transversal, descriptivo y observacional en 242 encuestas anónimas mediante un instrumento validado, SERVQUAL modificado, para su uso en los Establecimientos de Salud y Servicio Médico de Apoyo del Ministerio de Salud a pacientes del servicio de gineco-obstetricia del hospital de la solidaridad Comas entre los meses de agosto 2011 a febrero del 2012. Los datos se procesaron en SPSS 19.0 con estadísticas descriptivas, de frecuencia y porcentajes, media y desviación estándar, presentados con gráficos y tablas de frecuencia con un intervalo de confianza del 95% y 5% de error. Las variables principales fueron el Grado de satisfacción de los Usuarios respecto a la Calidad de atención y sobre la Infraestructura en la consulta del servicio de Gineco-Obstetricia.

Se obtuvieron los siguientes resultados: Un 68.28% estuvo de acuerdo en cuanto a la atención y su percepción del trato y un 76.28% están conformes en relación al examen clínico realizado. La "explicación con palabras fáciles de entender" tuvo un 73.89 % de aceptación. La receta prescrita en relación a si las indicaciones fueron claras, con un 75.1% Las tarifas con un 25.70% de totalmente de acuerdo, no tuvo una gran aceptación, aunque el 42.97% estuvo mayormente de acuerdo. 80.72% estuvo de acuerdo con el horario de atención establecido. Infraestructura tuvo porcentajes de aceptación bajos con un 29.72% de pocas veces de acuerdo por los vestidores y 55.75% no estaban de acuerdo con la comodidad de los ambientes. 71.89 % estuvo de acuerdo con la limpieza. La pregunta global para la percepción sobre calidad de atención obtuvo un 87.65% de acuerdo. El grado de Satisfacción de los Usuarios Externos fue de 72.58%. El grado de satisfacción de los usuarios en relación a la infraestructura fue de 63.58%.

Llegando a las siguientes conclusiones: El grado de Satisfacción de los Usuarios Externos acerca de la Infraestructura y de la Calidad de atención del Consultorio Externo del servicio de Gineco - Obstetricia del hospital de la Solidaridad de Comas Agosto 2011- Febrero 2012 fue de 70.92% El grado de Satisfacción de los Usuarios Externos en la atención en la consulta externa de Gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas fue de 87.55% El grado de satisfacción de los usuarios en relación a la infraestructura del servicio de Gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas fue de 64.66%.

Asimismo, se revisó bibliografía para dimensionar nuestra investigación hallando que en la actualidad se entiende por calidad, como la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, esta definición por si sola es amplia y subjetiva, por lo que se

pueden encontrarse inconvenientes (Tari, 2003). En lo que se refiere a la calidad de los servicios de salud, en la literatura especializada existen numerosas definiciones, y ellas hacen referencia a la capacidad que, con distinto grado, puede tener una organización para satisfacer las necesidades de los consumidores de los servicios de salud. (Varo, 1994). En el caso de la calidad percibida, la comparación se realiza con expectativas más próximas a lo que el paciente desearía que sucediera, y estas expectativas se forman durante experiencias previas a la recepción de esos servicios sin requerir necesariamente la experiencia del paciente, por lo que se le considera una evaluación más estable.

A nivel mundial el concepto de calidad ha tenido muchas y variadas acepciones y en lo que se refiere específicamente a los servicios de salud la más aceptada es la de Avedis Donabedian que dice "La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario" (Morande, F. et al 2007).

Es a partir de la década de los 90, en el país se empieza a manifestar con mayor impulso, preocupaciones por encontrar y estar a la vanguardia de los países vecinos en el desarrollo de sistemas o normas que aseguren la atención de los usuarios pero manteniendo un alto estándar de satisfacción del paciente, para ellos se hicieron alianzas estratégicas entre el MINSA (MINSA, 2006) y las principales entidades prestadoras de servicio de salud, lo que dio como resultado que se mejore de manera efectiva la atención y sobre todo la satisfacción de los pacientes. Hay mucho que hacer

en ese aspecto, pero eso se va a lograr con políticas de salud clara y consecuente, con buen manejo del gasto y la mejora de infraestructura en los centros de atención.

Joan Kahn citado por Lamata (1998) fija como principios básicos de la medida de la calidad los siguientes:

- a. No se puede garantizar la calidad sin determinar previamente como vamos a medirla, por eso existe el principio "No se puede garantizar, lo que no se puede medir".
- b. La mejor forma de medir la calidad es mediante la selección de criterios, que, colectivamente lo representen y medirlos mediante un método objetivo, estos métodos deben tender a la fiabilidad y a la validez.
- c. Los métodos de medición de calidad deben de tener siempre presente la satisfacción del usuario.

Medir y responder a todo lo concerniente a la satisfacción del paciente brinda resultados beneficiosos tales como: aumenta las ganancias, aumenta el mercado compartido, mejora la retención de los pacientes, aumenta las preferencias y recomendaciones de los pacientes hacia familiares y amigos, además aumenta la eficiencia y productividad, lo que mejora la satisfacción del paciente; ayuda a la realización personal y profesional del personal de las instalaciones hospitalarias ayuda a la continuidad del cuidado; reduce la duración de la consulta, reduce el riesgo de negligencias e impericia por parte de los profesionales de la salud.

En el Perú a través del Ministerio de Salud mediante Resolución Ministerial 527-2011/ MINSa, del 11 de Julio del 2011 se aprobó la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos

de apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para poder implementar acciones de mejora en los establecimientos de salud, basados en la satisfacción del usuario externo (MINSU, 2011).

Diversos estudios realizados han demostrado que la clave del éxito de toda organización está basada en el conocimiento de las necesidades del cliente y el nivel de satisfacción alcanzado por ellos. Por ende, es imperativo prestar atención a lo que el cliente requiere brindando un servicio de calidad óptimo con la finalidad de cubrir sus expectativas y lograr su satisfacción.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera el servicio de atención médica se relaciona en la satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú - 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación del servicio de atención médica en la satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú - 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir el nivel del servicio de atención médica que ofrece una institución médica en el norte del Perú – 2019.
- Describir la satisfacción de los pacientes en una institución médica en el norte del Perú – 2019.

- Comprobar estadísticamente la correlación entre las dimensiones de la variable servicio de atención médica con la satisfacción de los pacientes en una institución médica en el norte del Perú – 2019.

1.4. Hipótesis

H0: El servicio de atención médica no se relaciona significativamente en la satisfacción de los pacientes en una institución médica en el norte del Perú – 2019.

H1: El servicio de atención médica se relaciona significativamente en la satisfacción de los pacientes en una institución médica en el norte del Perú – 2019.

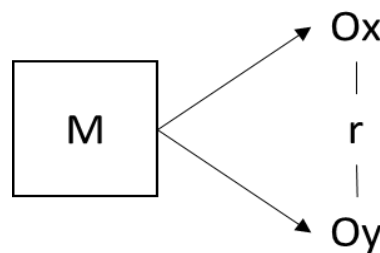
1.5. Hipótesis General

El servicio de atención médica se relaciona significativamente en la satisfacción de los pacientes en una institución médica en el norte del Perú – 2019.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es un estudio de carácter descriptivo y de corte transversal, porque se analizó e interpretó la satisfacción de los pacientes sobre la calidad de atención en una institución médica en el norte del Perú, entre los meses de abril a mayo del 2019. Con la finalidad de medir el grado de relación de la variable independiente con la variable dependiente. Según Sampieri, R. (1998), “los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”. El Tipo de estudio de la investigación es no experimental, transversal, descriptiva, por lo cual no se manipulo activamente alguna variable y tan solo se evidencia los fenómenos en su espacio natural empírico para después analizarlos (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptizta, 2006).



Donde:

M = Muestra

Ox = Atención médica

Oy = Satisfacción de los pacientes

r = Relación entre el servicio de atención médica y la satisfacción en los pacientes de una institución médica en el norte del Perú - 2019.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Población está constituido por el total de 208 pacientes que se atendieron en los meses de abril y mayo en una institución médica en el norte del Perú. Se trabajó con una muestra de 135 pacientes de la institución médica en estudio.

Para determinar el tamaño de la muestra se usó la siguiente fórmula de cálculo de porcentajes para muestras descriptivas.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times P \times Q}{(N - 1) \times E^2 + Z^2 \times P \times Q}$$

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población= 208 clientes

Z= Nivel de confianza = 95% (1.96)

P = Proporción estimada de pacientes satisfechos (0.55)

Q = (1 - P) Proporción estimada de pacientes insatisfechos (0.45)

E= Margen de error = 5% (0.05)

$$n = \frac{(208) \times (1.96^2) \times (0.55) \times (0.45)}{(208 - 1) \times (0.05^2) + (1.96^2) \times (0.55) \times (0.45)}$$

n = 134. 69 = 135 pacientes (redondeo de muestreo)

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta. El instrumento empleado para la investigación ha sido el cuestionario mediante el modelo SERVPERF que consta de 20 preguntas para valorar la calidad del servicio de atención médica, este instrumento abarca las cinco dimensiones de la calidad, las cuales están estructuradas de la siguiente manera:

Elementos tangibles: Preguntas del 01 al 03

Fiabilidad: Preguntas del 04 al 07

Capacidad de respuesta: Preguntas del 08 al 11

Seguridad: Preguntas del 12 al 15

Empatía: Preguntas 16 al 20

Para responder a estas preguntas, se utilizó la escala de Likert, que va desde el número 1 al 5, asignándole al número 1 un valor de “total desacuerdo” y al número 5 “totalmente de acuerdo”. Ver (Anexo n.º 1). La fuente primaria de información fueron los pacientes que se atienden en una institución médica en el norte del Perú.

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante análisis estadístico, con la ayuda de un profesional experto, quien utilizó dos métodos para determinar la fiabilidad del cuestionario, los cuales son:

| | |
|----------|-----------|
| Alfa de | N de |
| Cronbach | elementos |

| | |
|-------|----|
| 0,935 | 20 |
|-------|----|

Fuente: Ordenador, SPSS 24

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 20 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento para medir el nivel del servicio de atención médica de una institución médica en el norte del Perú - 2019, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0, 898 y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud igual o desigual) = 0, 913

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,935

Para determinar la satisfacción de los pacientes, se tomaron en cuenta 3 dimensiones, que son la calidad del servicio, instalaciones – ambiente y seguridad, debido a que la institución en estudio puede ejercer alguna influencia sobre estas. Para medir estas dimensiones se realizaron 12 preguntas con opciones de respuesta en la escala de Likert que varían de totalmente satisfecho a totalmente insatisfecho, ver (Anexo n.º 2); posteriormente se obtuvo un promedio de las dimensiones para poder obtener la satisfacción ponderada, de esta manera conocer el nivel de satisfacción de los pacientes.

Este instrumento abarca tres dimensiones, las cuales están estructuradas de la siguiente manera:

- Calidad del servicio: preguntas 01 al 04
- Instalaciones-ambiente: preguntas 05 al 08
- Satisfacción-Seguridad: preguntas 09 al 12

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante análisis estadístico, con la ayuda de un profesional experto, quien utilizó dos métodos para determinar la fiabilidad del cuestionario, los cuales son:

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.790 | 12 |

Fuente: Ordenador, SPSS 24

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 12 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir el nivel de la satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú - 2019, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0,569, y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud igual) = 0,603

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,790

2.4. Procedimiento

- Elección del Tema; elaboración del perfil preliminar y el estudio de factibilidad del mismo.
- Plantear el problema, esto incluye la formulación de la pregunta, plantear objetivos, general y específicos; seleccionar las variables o elementos de estudio, la definición conceptual y operacional de las mismas; los alcances, límites y aportes.
- Hacer el acopio de información bibliográfica: antecedentes, resumen de estudios anteriores tanto nacionales como internacionales.
- Establecer la metodología a seguir la cual incluye: sujetos o unidades de estudios, instrumento de recopilación de información de campo o de la sistematización, procedimientos, tipo de investigación y técnicas para el análisis de investigación.
- Elaboración de la encuesta para medir el nivel de la atención médica de una institución médica en el norte del Perú – 2019 bajo el modelo SERVPERF. La encuesta está basada en 20 preguntas orientadas a los pacientes de la institución en estudio. Estas preguntas están ligadas a 5 dimensiones a estudiar en esta investigación (Ver Anexo n.º 1).
- Elaboración de la encuesta para medir el nivel de la satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú - 2019. La encuesta

está basada en 12 preguntas orientadas a los pacientes de la institución en estudio, estas interrogaciones están asociadas a 3 dimensiones a estudiar en esta investigación (Ver Anexo n.º 2).

- Validación de los instrumentos de medición (Prueba Piloto). Con la finalidad de demostrar la fiabilidad de los instrumentos para la medición de las variables, se realizó una prueba piloto con 20 pacientes atendidos en una institución médica en el norte del Perú - 2019, el cuestionario formulado para la recolección de información sobre el servicio de la atención médica obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,935 lo cual hace fiable al instrumento, se realiza el mismo procedimiento con el cuestionario para medir la satisfacción de los pacientes obteniendo como resultado un Alfa de Cronbach de 0,790 indicando así la fiabilidad de los dos instrumentos utilizados en esta investigación.
- Recolección de datos a través de los instrumentos mencionados. En conformidad con los instrumentos para la recolección de datos, se procede a encuestar a la muestra de 135 pacientes atendidos en una institución médica en el norte del Perú - 2019. Cabe resaltar que cualquier duda que el paciente haya tenido sobre alguna pregunta que figura en la encuesta fue remitida al investigador para la aclaración pertinente.
- Análisis de datos mediante programa SPSS. Para agilizar los procesos de análisis de datos, y obtener resultados fehacientes se utilizará el programa SPSS versión 24.

2.5. Aspectos Éticos

La presente investigación se llevó a cabo con total responsabilidad y honestidad al momento de efectuar la recolección de datos de la población en estudio; por consiguiente, se obtuvieron resultados reales que fueron tomados como fuente totalmente confiable. Las encuestas aplicadas fueron de carácter estricto, honestidad al momento de realizar los análisis, respeto por los derechos de autor.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Nivel de las dimensiones de la variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú – 2019.

Tabla n.º 1. Dimensión elementos tangibles de la variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú.

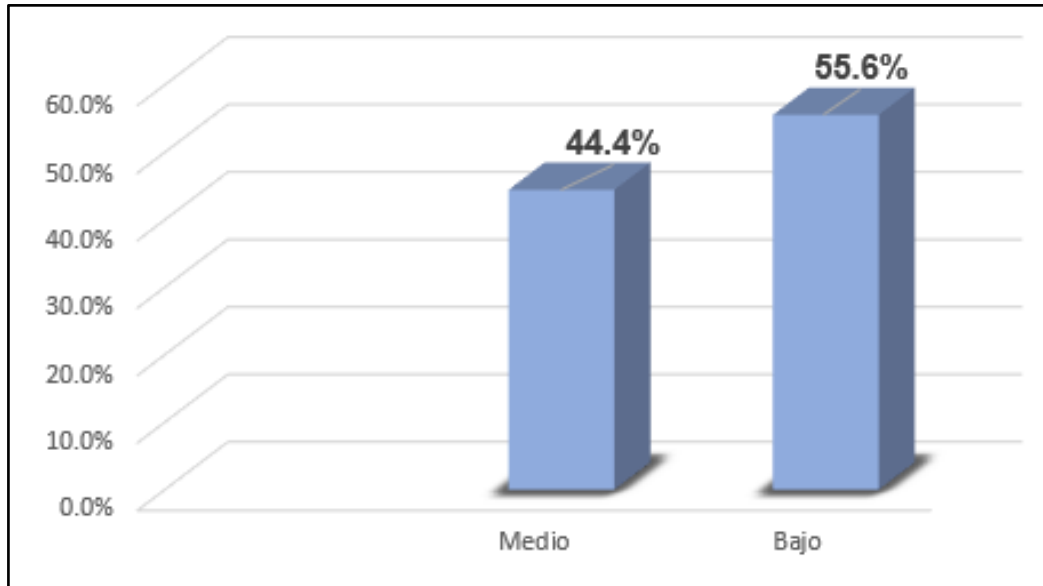
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Bajo | 75 | 55,6 | 55,6 | 55,6 |
| | Medio | 60 | 44,4 | 44,4 | 100,0 |
| | Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta aplicada mayo 2019.

Elaboración: Los Autores.

En el nivel de la dimensión elementos tangibles de la variable atención médica, el 55,6% de los encuestados contestó que se siente en un nivel bajo respecto a esta dimensión, mientras que el 44,4% respondió sentirse en un nivel medio. Tal como se muestra en la Figura n.º 1.

Figura n.º 1. Dimensión elementos tangibles de la variable atención médica de los
pacientes de una institución médica en el norte del Perú.



Fuente: Encuesta aplicada mayo 2019.

Elaboración: Los Autores.

Tabla n.º 2. Dimensión fiabilidad de la variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú.

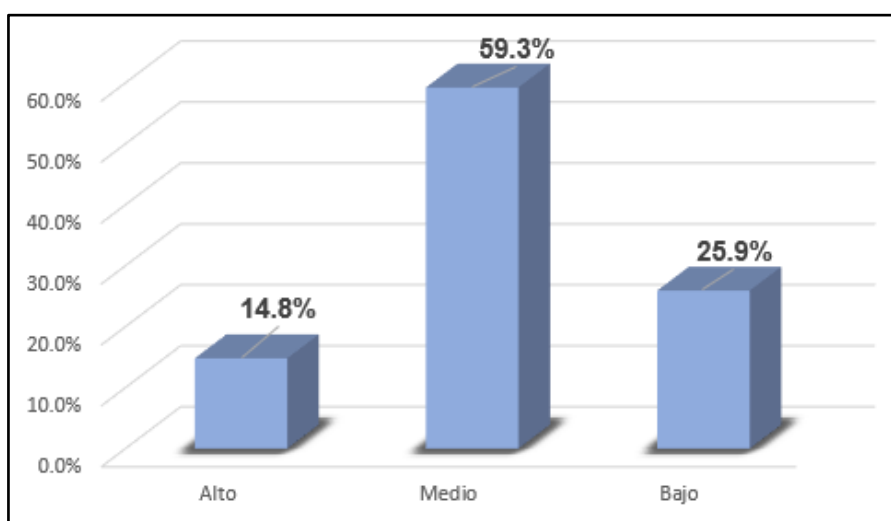
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 35 | 25,9 | 25,9 | 25,9 |
| | Medio | 80 | 59,3 | 59,3 | 85,2 |
| | Alto | 20 | 14,8 | 14,8 | 100,0 |
| | Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta aplicada mayo 2019.

Elaboración: Los Autores.

En el nivel de la dimensión fiabilidad de la variable atención médica, el 25,9% de los encuestados contestó que se siente en un nivel bajo respecto a esta dimensión, el 59,3% respondió sentirse en un nivel medio, mientras que el 14,8% respondió sentirse en un nivel alto. Tal como se muestra en la Figura n.º 2.

Figura n.º 2. Dimensión fiabilidad de la variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú.



Fuente: Encuesta aplicada mayo 2019.

Elaboración: Los Autores.

Tabla n.º 3. Dimensión capacidad de respuesta de la variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú.

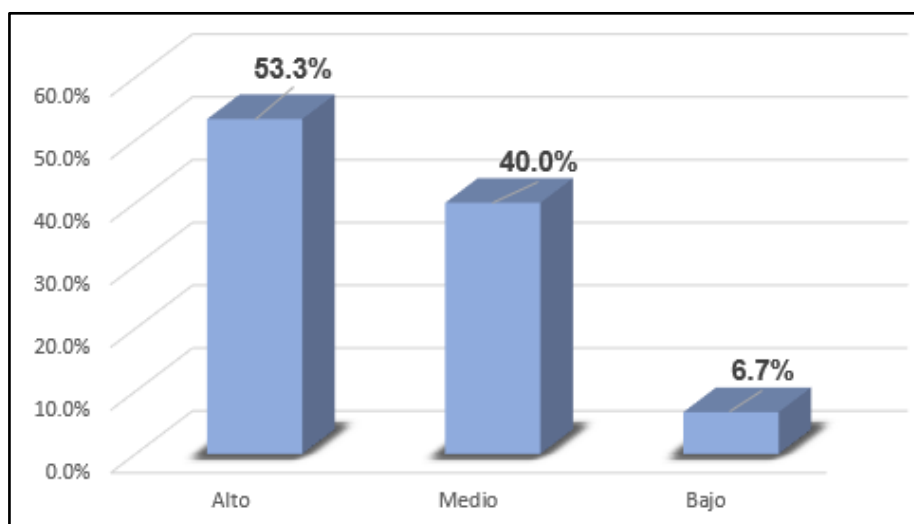
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 9 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | Medio | 54 | 40,0 | 40,0 | 46,7 |
| | Alto | 72 | 53,3 | 53,3 | 100,0 |
| | Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta aplicada mayo 2019.

Elaboración: Los Autores.

En el nivel de la dimensión capacidad de respuesta de la variable atención médica, el 6,7% de los encuestados contestó que se siente en un nivel bajo respecto a esta dimensión, el 40,0% respondió que se siente en un nivel medio, mientras que el 53,3% respondió sentirse en un nivel alto. Tal como se muestra en la Figura n.º 3.

Figura n.º 3. Dimensión capacidad de respuesta de la variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú.



Fuente: Encuesta aplicada mayo 2019.

Elaboración: Los Autores.

Tabla n.º 4. Dimensión seguridad de la variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú.

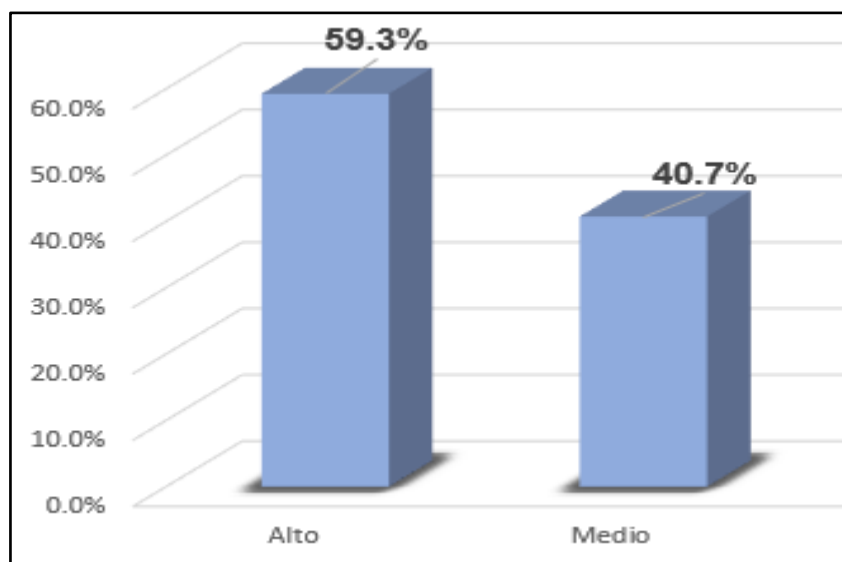
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Medio | 55 | 40,7 | 40,7 | 40,7 |
| | Alto | 80 | 59,3 | 59,3 | 100,0 |
| | Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta aplicada mayo 2019.

Elaboración: Los Autores.

En el nivel de la dimensión seguridad de la variable atención médica, el 40,7% de los encuestados contestó que se siente en un nivel medio respecto a esta dimensión, mientras que el 59,3% respondió sentirse en un nivel alto. Tal como se muestra en la Figura n.º 4.

Figura n.º 4. Dimensión seguridad de la variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú.



Fuente: Encuesta aplicada mayo 2019.

Elaboración: Los Autores.

Tabla n.º 5. Dimensión empatía de la variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú.

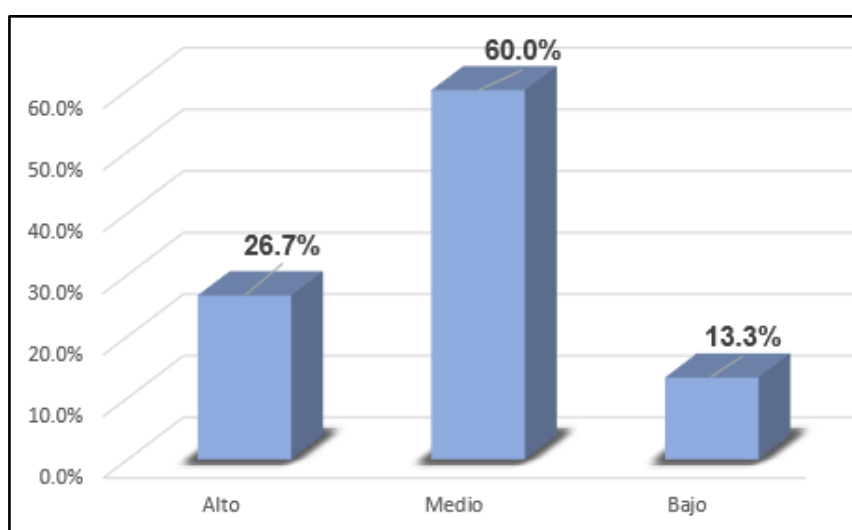
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 18 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | Medio | 81 | 60,0 | 60,0 | 73,3 |
| | Alto | 36 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| | Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta aplicada mayo 2019.

Elaboración: Los Autores.

En el nivel de la dimensión empatía de la variable atención médica, el 13,3% de los encuestados contestó que se siente en un nivel bajo respecto a esta dimensión, el 60,0% respondió sentirse en un nivel medio y el 26,7% en un nivel alto. Tal como se muestra en la Figura n.º 5.

Figura n.º 5. Dimensión empatía de la variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú.



Fuente: Encuesta aplicada mayo 2019.

Elaboración: Los Autores.

Tabla n.º 6. Variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú.

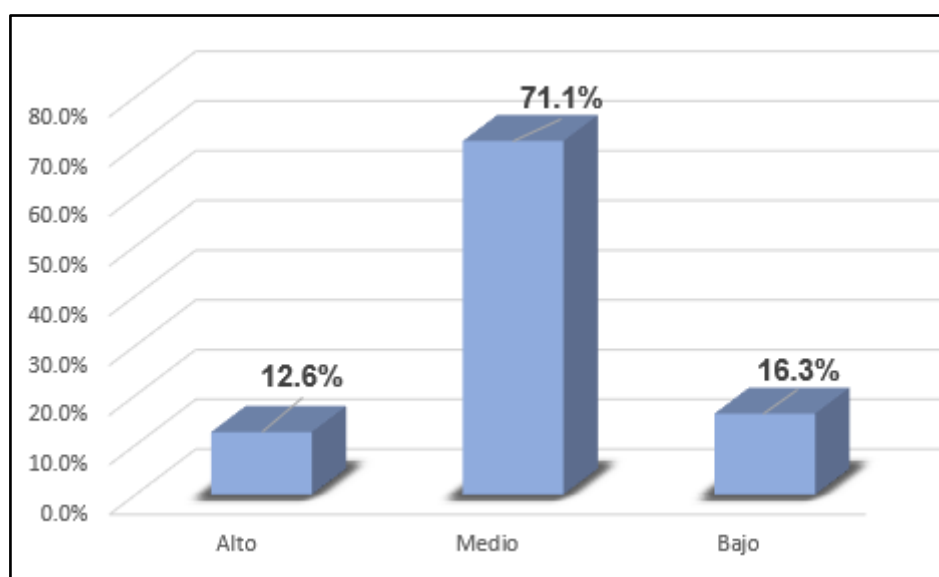
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 22 | 16,3 | 16,3 | 16,3 |
| | Medio | 96 | 71,1 | 71,1 | 87,4 |
| | Alto | 17 | 12,6 | 12,6 | 100,0 |
| | Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta aplicada mayo 2019.

Elaboración: Los Autores.

En el nivel de la variable atención médica, el 16,3% de los encuestados contestó que se siente en un nivel bajo respecto a esta variable, el 71,1% respondió sentirse en un nivel medio, mientras que el 12,6% respondió sentirse en un nivel alto. Tal como se muestra en la Figura n.º 6.

Figura n.º 6. Variable atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú.



Fuente: Encuesta aplicada mayo 2019.

Elaboración: Los Autores.

3.2. Nivel de las dimensiones de la variable satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú - 2019.

Tabla n.º 7. Dimensión calidad del servicio de la variable satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú.

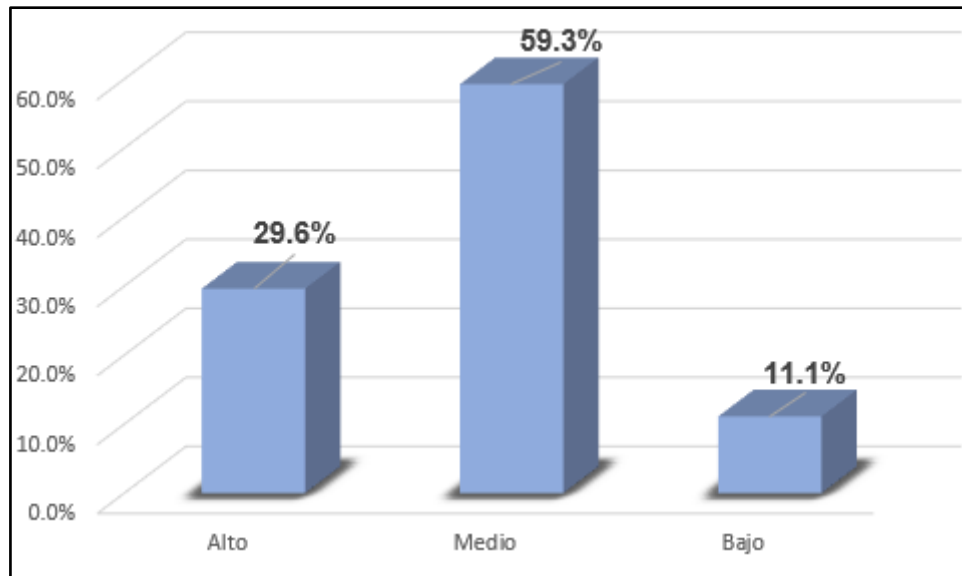
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Bajo | 15 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | Medio | 80 | 59,3 | 59,3 | 70,4 |
| | Alto | 40 | 29,6 | 29,6 | 100,0 |
| | Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta aplicada mayo 2019.

Elaboración: Los Autores.

En el nivel de la dimensión calidad del servicio de la variable satisfacción del paciente, el 11,1% de los encuestados contestó que se siente en un nivel bajo respecto a esta dimensión, el 59,3% respondió sentirse en un nivel medio, mientras que el 29,6% respondió sentirse en un nivel alto. Tal como se muestra en la Figura n.º 7.

Figura n.º 7. Dimensión calidad del servicio de la variable satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú.



Fuente: Encuesta aplicada mayo 2019.

Elaboración: Los Autores.

Tabla n.º 8. Dimensión instalaciones y ambiente de la variable satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú.

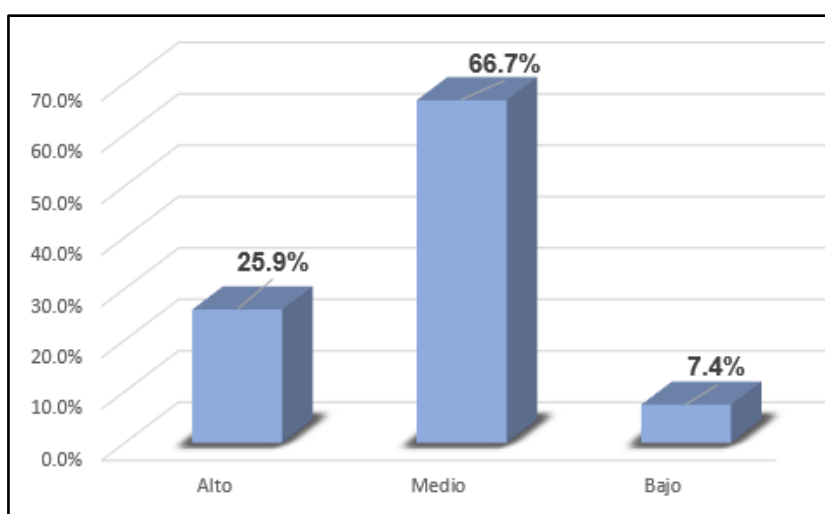
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Bajo | 10 | 7,4 | 7,4 | 7,4 |
| | Medio | 90 | 66,7 | 66,7 | 74,1 |
| | Alto | 35 | 25,9 | 25,9 | 100,0 |
| | Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta aplicada mayo 2019.

Elaboración: Los Autores.

En el nivel de la dimensión instalaciones y ambiente de la variable satisfacción del paciente, el 7,4% de los encuestados contestó que se siente en un nivel bajo respecto a esta dimensión, mientras que el 66,7% respondió sentirse en un nivel medio y el 25,9% se siente en el nivel alto. Tal como se muestra en la Figura n.º 8.

Figura n.º 8. Dimensión instalaciones y ambiente de la variable satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú.



Fuente: Encuesta aplicada mayo 2019.

Elaboración: Los Autores.

Tabla n.º 9. Dimensión satisfacción y seguridad de la variable satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú.

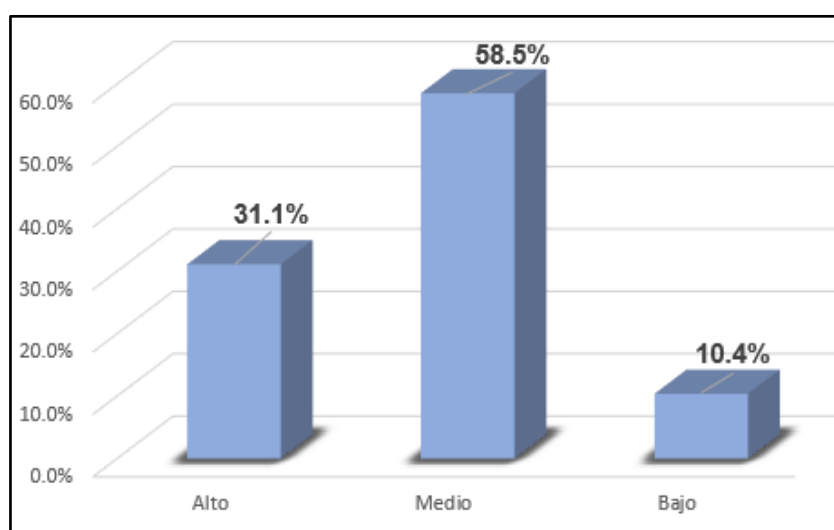
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Válido | Bajo | 14 | 10,4 | 10,4 | 10,4 |
| | Medio | 79 | 58,5 | 58,5 | 68,9 |
| | Alto | 42 | 31,1 | 31,1 | 100,0 |
| | Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta aplicada mayo 2019.

Elaboración: Los Autores.

En el nivel de la dimensión satisfacción y seguridad de la variable satisfacción del paciente, el 10,4% de los encuestados contestó que se siente en un nivel bajo respecto a esta dimensión, mientras que el 58,5% respondió sentirse en un nivel medio y el 31,1% en un nivel alto. Tal como se muestra en la Figura n.º 9.

Figura n.º 9. Dimensión satisfacción y seguridad de la variable satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú.



Fuente: Encuesta aplicada mayo 2019.

Elaboración: Los Autores.

Tabla n.º 10. Variable satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú.

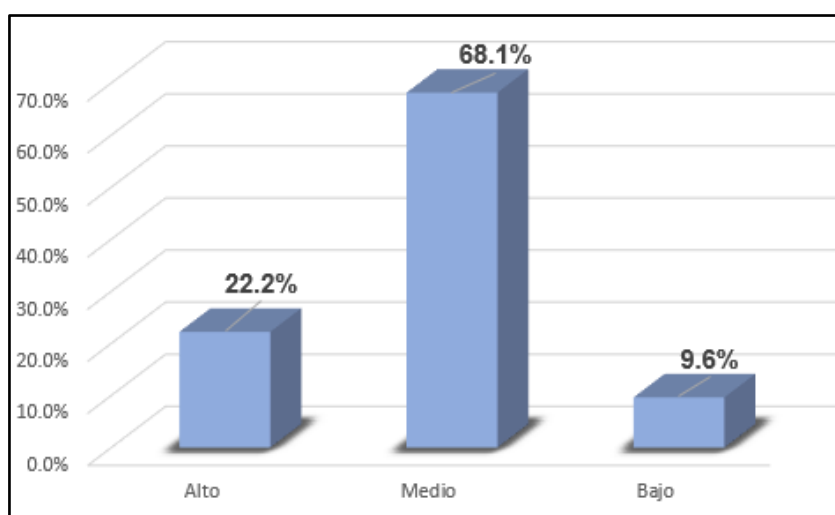
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 13 | 9,6 | 9,6 | 9,6 |
| | Medio | 92 | 68,2 | 68,2 | 77,8 |
| | Alto | 30 | 22,2 | 22,2 | 100,0 |
| | Total | 135 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta aplicada mayo 2019.

Elaboración: Los Autores.

En el nivel de la variable satisfacción del paciente, el 9,6% de los encuestados contestó que se siente en un nivel bajo respecto a esta variable, mientras que el 68,2% respondió sentirse en un nivel medio y el 22,2% en un nivel alto. Tal como se muestra en la Figura n.º 10.

Figura n.º 10. Variable satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú.



Fuente: Encuesta aplicada mayo 2019.

Elaboración: Los Autores.

3.3. Estadísticos de correlación entre las variables atención médica y la satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú - 2019.

Tabla n.º 11. Estadísticos de correlación entre las variables atención médica y la satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú – 2019.

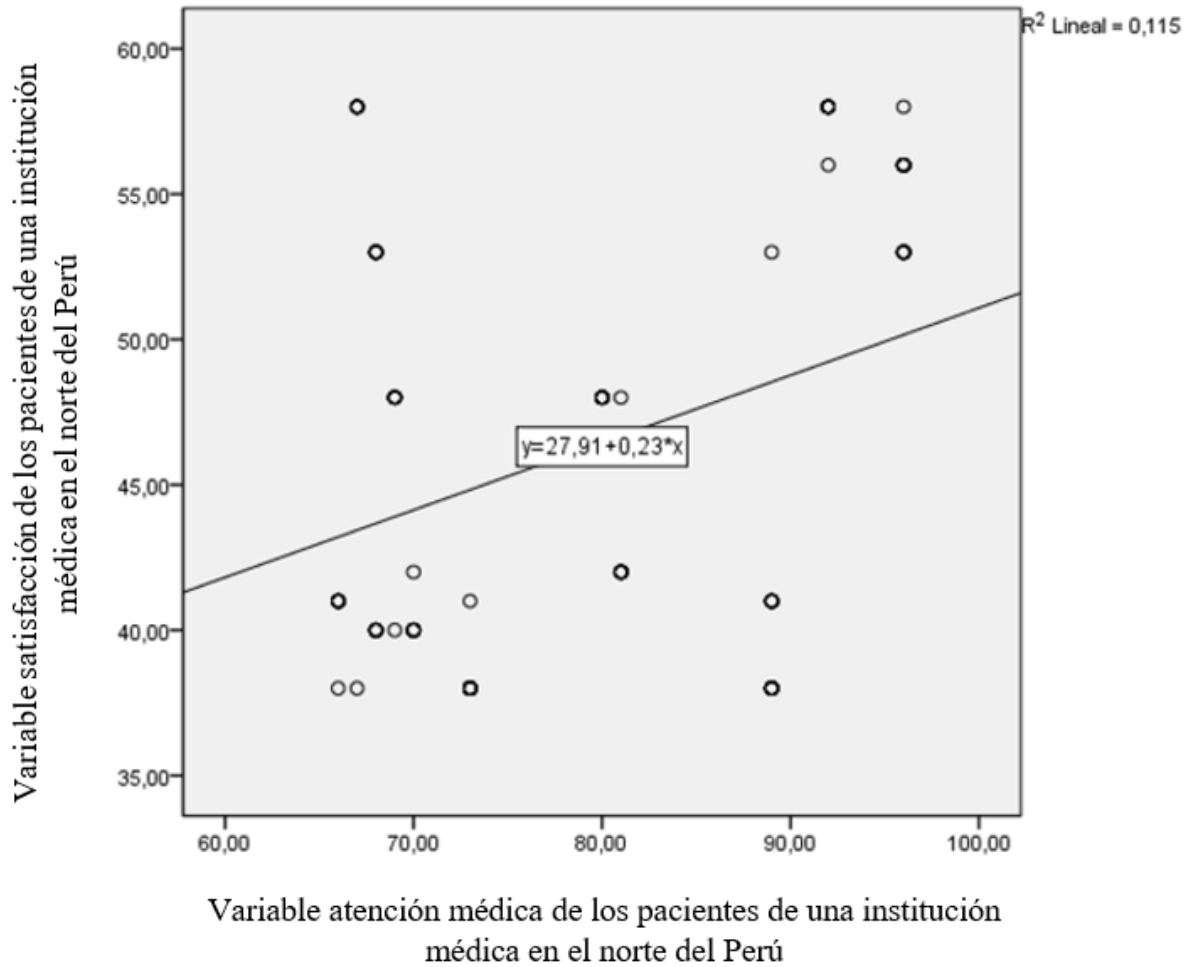
| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|--------------------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1 | 0,326 ^a | 0,112 | 0,106 | 7,06284 |

Fuente: Encuesta aplicada mayo 2019.

Elaboración: Los Autores.

En la Tabla n.º 11 se encuentran los estadísticos de correlación lineal (0,326) de Pearson que indican la existencia de evidencia estadística para determinar la correlación directamente proporcional entre las variables atención médica y satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú, tal como se puede evidenciar en la Figura n.º 11.

Figura n.º 11. Estadísticos de correlación entre las variables atención médica y la satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú – 2019.



Fuente: Operador, SPSS versión 24

3.4. Estadísticos para la prueba de hipótesis de correlación entre las variables atención médica y la satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú - 2019.

Tabla n.º 12. Estadísticos para la prueba de hipótesis de correlación entre las variables atención médica y la satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú - 2019.

| Modelo | | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|--------|-----------|----------------------|-----|---------------------|--------|-------------------|
| 1 | Regresión | 839,368 | 1 | 839,368 | 17,183 | ,000 ^b |
| | Residuo | 6451,109 | 133 | 49,328 | | |
| | Total | 7318,469 | 134 | | | |

Fuente: Operador, SPSS versión 24

En la Tabla n.º 12 se encuentra el nivel Sig. (0,0%) menor al 5% de significancia estándar para el presente trabajo de investigación, indicando la existencia de evidencia estadística para aceptar la hipótesis del investigador, rechazando la hipótesis nula.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

A partir de los hallazgos encontrados, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, que establece que la atención médica se relaciona significativamente en la satisfacción de la institución en estudio (Tabla n.º 12). Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Huerta E. (2015) en su tesis Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú, donde llega a la conclusión que “la calidad de servicio influye favorablemente en la satisfacción de los usuarios del servicio.

La presente investigación muestra a través de la Tabla n.º 11 la existencia de correlación directamente proporcional positiva entre las variables atención médica y satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú, obteniendo como resultado 0.326 en la correlación lineal, esto implica que, si la variable atención médica aumenta proporcionalmente, la variable satisfacción de los pacientes también.

Los resultados se diferencian de la investigación de Ninamango (2014) quien investigó sobre la percepción de la calidad de servicio en el consultorio de medicina interna del hospital Arzobispo Loayza, si bien el tipo de estudio y la metodología son similares a la presente investigación, el autor no encuentra relación entre las variables y el grado de insatisfacción es alto, por contrario en esta investigación existe evidencia estadística de relación entre las variable atención médica y satisfacción de los pacientes. Encontrándose ambas variables en un nivel medio, lo cual es un índice para inferir que la satisfacción de los pacientes va de la mano con la atención de la institución en estudio.

De los resultados obtenidos concernientes a la variable atención médica que la institución en estudio ofrece a sus pacientes se observa que, de las cinco dimensiones estudiadas, los elementos tangibles están calificados en un nivel bajo con un porcentaje representativo de 55.6% (Tabla n.º 1), las dimensiones fiabilidad y empatía fueron calificadas en un nivel medio con 59,3% y 60% (Tabla n.º 2,5), las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad se encuentran en nivel alto con 53,3% y 59,3% (Tabla n.º 3,4). Esto implica que una de las cinco dimensiones representa un punto débil para la atención médica de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú.

La atención médica que la institución en estudio ofrece a sus pacientes se encuentra representativamente en un nivel Medio con un 71.10% de la muestra encuestada (Tabla n.º 6). En el análisis de los resultados se encuentra concordancia con lo que expone Morande, F. et al (2007), La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario. La veracidad de estos resultados demuestra que es inevitable que el centro de atención primaria apueste por hacer mejoras continuas en las dimensiones evaluadas.

Con relación a la variable satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú, se estudiaron 3 dimensiones para percibir la satisfacción, la dimensión calidad del servicio es calificada con un porcentaje representativo de 59.3% por los pacientes (Tabla n.º 7), encontrándose en un nivel medio, la dimensión instalaciones y ambiente son calificadas en un nivel medio con un 66,7% de la muestra

(Tabla n.º 8), la dimensión satisfacción y seguridad se encuentran en un nivel medio con un porcentaje representativo de 58,5% (Tabla n.º 9).

La variable satisfacción de los pacientes de la institución en estudio se encuentra en un nivel Medio con un 68,10% de la muestra encuestada (Tabla n.º 10). Los resultados demuestran verazmente que la satisfacción percibida por los pacientes es media, esto refleja que en un sector tan competente como lo es, el de salud, se debe preocupar por mantener a sus pacientes más satisfechos, si bien un nivel medio no es malo, tampoco es bueno, así que siempre debe haber mejoras en los procesos, infraestructura o equipos e instalaciones.

El objetivo de esta investigación es describir los hechos actuales de la institución de salud, por ende hallar la correlación de la variable atención médica con respecto a la satisfacción de los pacientes permite vislumbrar el entorno interno de la organización y como esta podría ser orientada por los altos directivos, los resultados de este estudio demuestran la relación entre la variable atención médica y la satisfacción de los pacientes, tal como se muestra en la Tabla n.º 11, lo que demuestra que si el nivel de la variable independiente aumenta, el nivel de la variable dependiente también. En relación con lo expuesto la organización podría tomar cartas en el asunto para hacer mejoras que permitan mantener su rentabilidad e imagen pública mejorando el servicio de atención médica, logrando un alto nivel de satisfacción en los pacientes.

4.2 Conclusiones

- Se concluye la investigación, comprobando que el servicio de atención médica se relaciona significativamente en la satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú 2019, con una correlación lineal de 0,326 en la prueba de Pearson y un grado de significancia del 0,0 %.
- El nivel de la variable atención médica es percibida por los pacientes con un nivel medio, no obstante, la dimensión de elementos intangibles recibe una calificación baja por parte de la muestra, lo que discierne como un punto débil para la organización, debido a que no cuenta con la implementación de equipos modernos.
- La satisfacción de los pacientes se encuentra en un nivel medio. Se observa que en las tres dimensiones el resultado es de nivel medio. Estos resultados no deben tomarse a la ligera por lo consiguiente debe tomarse como referencia para mejorar el nivel del paciente de medio a alto.
- Se demostró estadísticamente la correlación entre las dimensiones de la variable atención médica y la satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú, aseverando la existencia de correlación proporcionalmente positiva y significativa.
- No existió limitantes para la realización de la investigación, por lo que los resultados reflejan verazmente la calificación de los pacientes sobre las dimensiones expuestas en los cuestionarios.

REFERENCIAS

- Carrillo D, y Fuentes, D. (2003). Evaluación de la calidad en el servicio con base en percepciones del cliente externo. (Tesis de licenciatura). Universidad de las Américas Puebla. México.
- Fernández, B. (2003). La Gestión del Marketing de Servicios: principios y aplicaciones para la actividad gerencial. México: GRANICA S.A.
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2006). Fundamentos de Marketing de Servicios. (4ª. ed.). USA: CENGAGE Learning Latin América.
- Huerta E. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Lamata, F. (1998), Manual de Administración y Gestión Sanitaria. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- MINSA (2006). Documento técnico RM 519-2006 MINSA. Dirección general de Salud de las personas. Dirección de Calidad de Salud. Lima, Perú.
- MINSA. (2011). RM 527-2011- MINSA: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Morande F, Chamorro A, Rubio S. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Madrid: Delta publicaciones.
- Moreno, M., Peris, F. y González, T. (2001). Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y estudio de casos. México: Prentice-Hall.

- Ninamango W. (2014). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Parasuraman, A., Berry, L, y Zeithaml, V. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1998). Servqual a multi-item scale for measuring consumer percepción of theservicequality. *Journal of Retailing*. 61(1): 12-40.
- Penagos, A. (2018). Calidad de Atención en Salud. Bogota. Recuperado el 10 de noviembre de 2018 de <http://www.cgh.org/temas/calidadensalud.php>
- Tari J. (2003). Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva. Alicante: Editorial Publicaciones Universidad de Alicante.
- Varo J. (1994). Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: Un modelo de gestión hospitalaria. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Zamora S. (2012). Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011 – febrero 2012. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.

ANEXOS

Anexo n.º 1: Instrumento para medir el nivel de la atención médica

ENCUESTA DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA

La presente encuesta es anónima y tiene por finalidad recolectar información acerca de la calidad del servicio de la atención médica a los pacientes de una institución médica en el norte del Perú.

INSTRUCCIONES

Se miden diferentes aspectos a los que Ud. Debe responder marcando con una "X" un número en la escala del 1 al 5.

1 = Total Desacuerdo.

2 = No estoy de acuerdo.

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4 = Estoy de acuerdo.

5 = Totalmente de acuerdo.

| Ítem | Pregunta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------|--|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿La institución médica tiene equipos de apariencia moderna o actualizada? | | | | | |
| 2 | ¿Los doctores y personal tienen apariencia pulcra? | | | | | |
| 3 | ¿Los elementos materiales como folletos y similares son visualmente atractivos? | | | | | |
| 4 | ¿Cuándo la institución médica promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace? | | | | | |
| 5 | ¿Cuándo el paciente tiene un problema, la institución médica muestra un sincero interés en solucionarlo? | | | | | |
| 6 | ¿La institución médica brinda el servicio en el tiempo prometido? | | | | | |
| 7 | ¿La institución médica es segura/fiable? | | | | | |

| WORKING ADULT | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------|--|---|---|---|---|---|
| Ítem | Pregunta | | | | | |
| 8 | ¿Los empleados de la institución médica ofrecen un servicio rápido y eficiente a sus pacientes? | | | | | |
| 9 | ¿Los empleados de institución médica siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes? | | | | | |
| 10 | ¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes? | | | | | |
| 11 | ¿La institución médica informa al paciente cuando exactamente deberá ser atendido? | | | | | |
| 12 | ¿El comportamiento de los empleados de la institución médica transmite confianza a los pacientes? | | | | | |
| 13 | ¿Los pacientes se sienten seguros al realizar sus trámites y transacciones en la institución médica? | | | | | |
| 14 | ¿Los empleados de la institución médica son siempre amables con los pacientes? | | | | | |
| 15 | ¿Los empleados y médicos tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes? | | | | | |
| 16 | ¿La institución médica ofrece a los pacientes una atención individualizada? | | | | | |
| 17 | ¿La institución médica tiene horarios convenientes para los pacientes? | | | | | |
| 18 | ¿La institución médica tiene empleados que ofrecen una buena atención a los pacientes? | | | | | |
| 19 | ¿La institución médica se preocupa por los mejores intereses de los pacientes? | | | | | |
| 20 | ¿La institución médica comprende las necesidades específicas de sus pacientes? | | | | | |

Muchas gracias.

Anexo n.º 2: Instrumento para medir el nivel de la satisfacción de los pacientes.

ENCUESTA SATISFACCION DE LOS PACIENTES

La presente encuesta es anónima y tiene por finalidad recolectar información suficiente acerca de la satisfacción de los pacientes de una institución médica en el norte del Perú.

INSTRUCCIONES

Se miden diferentes aspectos a los que Ud. Debe responder marcando con una "X" un número en la escala del 1 al 5.

1 = Insatisfecho

2 = No estoy Satisfecho

3 = Ni Satisfecho ni Insatisfecho

4 = Estoy Satisfecho.

5 = Totalmente Satisfecho.

| Ítem | Pregunta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------|--|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿La atención recibida por el personal y médicos es diligente? | | | | | |
| 2 | ¿El trato del personal y médicos con los pacientes es considerado y amable? | | | | | |
| 3 | ¿El personal y médicos da la imagen de estar totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar? | | | | | |
| 4 | ¿La calidad del servicio de la institución médica es la adecuada? | | | | | |
| 5 | ¿Para Ud. Los equipos y bienes muebles de la institución médica son los adecuados? | | | | | |
| 6 | ¿La limpieza de la institución médica es la adecuada? | | | | | |
| 7 | ¿Las instalaciones de la institución médica son modernas y confortables? | | | | | |
| 8 | ¿La institución médica está en buena ubicación? | | | | | |
| 9 | ¿Está satisfecho con el servicio que le ofrece la institución médica? | | | | | |
| 10 | ¿Los médicos y personal guardan respeto por el paciente? | | | | | |

| WORKING ADULT | | | | | | |
|---------------|--|---|---|---|---|---|
| Ítem | Pregunta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | ¿La hora que la institución médica indica para la atención del paciente, concuerda con la hora de atención del paciente? | | | | | |
| 12 | ¿En el caso de perder una cita médica la reprogramación es eficiente y de acuerdo a la necesidad del paciente? | | | | | |

Muchas gracias.

Anexo n.º 3: Confiabilidad Estadística

| |
|--|
| Línea de investigación: Productividad y calidad organizacional |
| Título de la investigación: SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA Y SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES DE UNA INSTITUCIÓN MÉDICA EN EL NORTE DEL PERÚ - 2019 |
| El instrumento de medición pertenece a la variable: SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA DE UNA INSTITUCIÓN MÉDICA EN EL NORTE DEL PERÚ - 2019 |

CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 20 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir el nivel del servicio de atención médica de una institución médica en el norte del Perú - 2019, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0, 898 y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud igual o desigual) = 0, 913

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,935

Según los resultados el instrumento presenta **Confiabilidad Interna Altamente Significativa**.

Reporte de salida.

Tabla N°01

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,935 | 20 |

Fuente: Ordenador, SPSS 24

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para medir el nivel del servicio de atención médica de una institución médica en el norte del Perú - 2019, de 0,935 dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

Tabla N°02

Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|--|---|--|---|
| ¿La institución médica tiene equipos de apariencia moderna o actualizada? | 87,8000 | 148,886 | ,615 | ,922 |
| ¿Los doctores y personal tienen apariencia pulcra? | 86,2667 | 151,924 | ,473 | ,924 |
| ¿Los elementos materiales como folletos y similares son visualmente atractivos? | 86,4667 | 143,410 | ,722 | ,919 |
| ¿Cuándo la institución médica promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace? | 86,6667 | 149,667 | ,386 | ,926 |

| ¿Cuándo el paciente tiene un problema la institución médica muestra un sincero interés en solucionarlo? | 86,1333 | 150,981 | ,755 | ,922 |
|---|---------|---------|------|------|
| ¿La institución médica brinda el servicio en el tiempo prometido? | 86,0667 | 151,924 | ,509 | ,923 |
| ¿La institución médica es seguro/fiable? | 86,0000 | 150,571 | ,744 | ,921 |
| ¿Los empleados de la institución médica ofrecen un servicio rápido y eficiente a sus pacientes? | 86,5333 | 146,695 | ,543 | ,923 |
| ¿Los empleados de la institución médica siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes? | 86,1333 | 153,981 | ,385 | ,925 |
| ¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes? | 86,4667 | 142,695 | ,565 | ,923 |
| ¿El comportamiento de los empleados de la institución médica transmite confianza a los pacientes? | 86,6000 | 147,400 | ,601 | ,922 |
| ¿Los pacientes se sienten seguros al realizar sus trámites y transacciones en la institución médica? | 86,6667 | 145,238 | ,573 | ,922 |
| ¿Los empleados de la institución médica son siempre amables con los pacientes? | 86,8000 | 136,743 | ,806 | ,917 |

| | | | | |
|--|---------|---------|------|------|
| ¿Los empleados y médicos tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes? | 86,3333 | 146,667 | ,576 | ,922 |
| ¿Los empleados y médicos tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes? | 86,2000 | 152,171 | ,698 | ,922 |
| ¿La institución médica ofrece a los pacientes una atención individualizada? | 85,8667 | 152,981 | ,560 | ,923 |
| ¿La institución médica tiene horarios convenientes para los pacientes? | 86,8000 | 140,171 | ,673 | ,920 |
| ¿La institución médica tiene empleados que ofrecen una buena atención a los pacientes? | 86,8000 | 137,886 | ,719 | ,919 |
| ¿La institución médica se preocupa por los mejores intereses de los pacientes? | 86,4667 | 140,124 | ,595 | ,923 |
| ¿La institución médica comprende las necesidades específicas de sus pacientes? | 87,8000 | 148,886 | ,615 | ,922 |

Fuente: Ordenador, SPSS 24

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,935 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

Tabla N°03

Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades

| | | | |
|---------------------------------------|----------------------|----------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach | Parte 1 | Valor | ,855 |
| | | N de elementos | 10 ^a |
| | Parte 2 | Valor | ,877 |
| | | N de elementos | 10 ^b |
| | N total de elementos | | 20 |
| Correlación entre formularios | | | ,824 |
| Coeficiente de Spearman-Brown | Longitud igual | | ,903 |
| | Longitud desigual | | ,903 |
| Coeficiente de dos mitades de Guttman | | | ,898 |

a. Los elementos son: ¿La institución médica tiene equipos de apariencia moderna o actualizada?, ¿Los doctores y personal tienen apariencia pulcra?, ¿Los elementos materiales como folletos y similares son visualmente atractivos?, ¿Cuándo la institución médica promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?, ¿Cuándo el paciente tiene un problema la institución médica muestra un sincero interés en solucionarlo?, ¿La institución médica brinda el servicio en el tiempo prometido?, ¿La institución médica es seguro/fiable?, ¿Los empleados de la institución médica ofrecen un servicio rápido y eficiente a sus pacientes?, ¿Los empleados de institución médica siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes?, ¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes?, ¿La institución médica informa al paciente cuando exactamente deberá ser atendido?, ¿El comportamiento de los empleados de la institución médica transmite confianza a los pacientes?

b. Los elementos son: ¿El comportamiento de los empleados de la institución médica transmite confianza a los pacientes?, ¿Los pacientes se sienten seguros al realizar sus trámites y transacciones en la institución médica?, ¿Los empleados de la institución médica son siempre amables con los pacientes?, ¿Los empleados y médicos tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes?, ¿La institución médica ofrece a los pacientes una atención individualizada?, ¿La institución médica tiene horarios convenientes para los pacientes?, ¿La institución médica tiene empleados que ofrecen una buena atención a los pacientes?, ¿La institución médica se preocupa por los mejores intereses de los pacientes?, ¿La institución médica comprende las necesidades específicas de sus pacientes?

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el nivel del servicio de atención médica de una institución médica en el norte del Perú - 2019 mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes desiguales es de 0,903 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,899 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el nivel del servicio de atención médica de una institución médica en el norte del Perú - 2019, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**

Anexo n.º 4: Confiabilidad Estadística

| |
|--|
| Línea de investigación: Productividad y calidad organizacional |
| Título de la investigación: SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA Y SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES DE UNA INSTITUCIÓN MÉDICA EN EL NORTE DEL PERÚ - 2019 |
| El instrumento de medición pertenece a la variable: SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES DE UNA INSTITUCIÓN MÉDICA EN EL NORTE DEL PERÚ - 2019 |

CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

MÉTODO UTILIZADO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 12 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir el nivel de la satisfacción en los pacientes de una institución médica en el norte del Perú - 2019, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0,569, y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud igual) = 0,603

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,790

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Significativa.

Reporte de salida.

Tabla N°01

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.790 | 12 |

Fuente: Ordenador, SPSS 24

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para medir el nivel de satisfacción, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

Tabla N°02

Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--|---|--|---|--|
| ¿La atención recibida por el personal y médicos es diligente? | 86,6333 | 84,240 | ,339 | ,697 |
| ¿El trato del personal y médicos con los pacientes es considerado y amable? | 86,5000 | 84,603 | ,223 | ,680 |
| ¿El personal y médicos da la imagen de estar totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar? | 86,5000 | 84,397 | ,337 | ,692 |
| ¿La calidad del servicio en la institución médica es el adecuada? | 86,3333 | 80,713 | ,380 | ,699 |

| | | | | |
|--|---------|--------|------|------|
| ¿Para Ud. Los equipos y bienes muebles del centro de atención médica son los adecuados? | 86,5000 | 84,397 | ,337 | ,692 |
| ¿La limpieza del centro médico es el adecuado? | 86,6333 | 84,240 | ,339 | ,697 |
| ¿Las instalaciones de la institución médica son modernas y confortables? | 86,5000 | 84,603 | ,223 | ,680 |
| ¿La institución médica está en buena ubicación? | 86,5000 | 84,397 | ,337 | ,692 |
| ¿Está satisfecho con el servicio que le ofrece la institución médica? | 86,3333 | 80,713 | ,380 | ,699 |
| ¿Los médicos y personal guardan respeto por el paciente? | 86,6333 | 84,713 | ,338 | ,679 |
| ¿La hora que la institución médica indica para la atención del paciente, concuerda con la hora de atención del paciente? | 86,5000 | 80,813 | ,339 | ,689 |
| ¿En el caso de perder una cita médica la reprogramación es eficiente y de acuerdo a la necesidad del paciente? | 86,3333 | 80,713 | ,380 | ,699 |

Fuente: Ordenador, SPSS 24

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,790 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

Tabla N°03

Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades

| | | | |
|---------------------------------------|----------------------|----------------|-------|
| Alfa de Cronbach | Parte 1 | Valor | ,544 |
| | | N de elementos | 6 |
| | Parte 2 | Valor | ,554 |
| | | N de elementos | 6 |
| | N total de elementos | | 12 |
| Correlación entre formularios | | | ,602 |
| Coeficiente de Spearman-Brown | Longitud igual | | 0,603 |
| | Longitud desigual | | ,603 |
| Coeficiente de dos mitades de Guttman | | | ,569 |

Fuente: Ordenador, SPSS 24

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el nivel de la satisfacción en los pacientes de una institución médica en el norte del Perú - 2019, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0,603 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,569 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para el nivel de la satisfacción en los pacientes de una institución médica en el norte del Perú - 2019, instrumento elaborado por el autor, **ES CONFIABLE PARA SU USO.**