



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Servicio de calidad del consultorio de medicina y bienestar del
usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Cordova Castillo, Anghela Fiorella Bettsy (orcid.org/0000-0003-1971-9624)

ASESORA:

Dra. Medina Uribe, Jury Carla (orcid.org/0000-0001-8338-7404)

CO-ASESOR:

Mg. Pacheco Robles, Roberto Alejandro (orcid.org/0000-0003-3406-1322)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi esposo; por su amor incondicional y sacrificio día tras día, ya que gracias a su apoyo estoy logrando avanzar más en mi carrera profesional, siempre me brindaste amor, aliento, comprensión y, por todo esto hoy estamos logrando una meta más en nuestras vidas para un mejor porvenir.

A mis hijas Solange y Akemy, por su apoyo y comprensión en el logro de mis metas, ya que todo lo que realizó es pensando en ustedes. Siempre estaré con ustedes mis amores

Fiorella

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios, por darme sabiduría, fortaleza y salud para poder concluir mi maestría. Gracias por nunca haberme dejado sola. Tú estás aquí.

A mis docentes de la Universidad César Vallejo, de la Escuela de Posgrado Maestría, por sus enseñanzas y tiempo en el desarrollo de mi trabajo de investigación, porque gracias a ellos he culminado mi tesis.

De igual manera, a todos los profesionales de salud y usuarios del Centro de Salud Túpac Amaru Inca, por el apoyo en el ingreso a su institución para el desarrollo de mi trabajo de investigación.

Con todos los que colaboraron y apoyaron en la realización de la investigación, eternamente agradecida.

La autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de la investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra, muestreo	18
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimientos	23
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Servicio de calidad según la percepción de los usuarios en el Centro Salud Túpac Amaru Inca, 2022	24
Tabla 2	Dimensiones de la variable servicio de calidad según la percepción de los usuarios en el Centro Salud Túpac Amaru Inca, 2022	40
Tabla 3	Bienestar del usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca ,2022.	41
Tabla 4	Dimensiones de la variable bienestar del usuario en el Centro Salud Túpac Amaru Inca, 2022	42
Tabla 5	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de las variables servicio de calidad y bienestar del usuario en el Centro Salud Túpac Amaru Inca, 2022	43
Tabla 6	Relación entre servicio de calidad del consultorio de medicina y bienestar del usuario.	44
Tabla 7	Relación entre las dimensiones de la variable servicio de calidad del consultorio de medicina y la variable bienestar del usuario.	45

Resumen

La investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre el Servicio de calidad del consultorio de Medicina y bienestar del usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022. La metodología, es de tipo aplicada, diseño correlacional, no experimental; siendo las variables: Servicio de calidad y bienestar del usuario; teniendo como población 80 usuarios, obteniendo mediante la fórmula finita una muestra de 61 usuarios, es un muestreo probabilístico; y para el registro de información se empleó la técnica de la encuesta, por lo cual se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios estructurados uno para cada variable, el método de análisis que se utilizó fue el análisis descriptivo e inferencial, se hizo uso del programa SPSS V-26 y Excel; en el presente trabajo se consideraron los aspectos éticos. Resultados estadísticos de la prueba de hipótesis general, prueba de correlación de Spearman $=0,768$ y $p=0,000$; existe correlación positiva fuerte y significativa entre las variables. Por lo tanto, la hipótesis general de estudio queda comprobada dejando en evidencia que el servicio de calidad si tiene relación estrecha en el bienestar del usuario en el Centro Salud Túpac Amaru Inca, 2022.

Palabras clave: servicio de calidad, usuario, bienestar.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the quality Service of the Medicine office and the well-being of the user at the Túpac Amaru Inca Health Center, 2022. The methodology is of an applied type, correlational, non-experimental design; being the variables: Quality service and well-being of the user; having as population 80 users, obtaining by means of the finite formula a sample of 61 users, it is a probabilistic sampling; and for the registration of information the survey technique was used, for which two structured questionnaires were used as instruments, one for each variable, the analysis method used was descriptive and inferential analysis, the SPSS V program was used -26 and Excel; in the present work, ethical aspects were considered. Statistical results of the general hypothesis test, Spearman's correlation test =0.768 and $p=0.000$; there is a strong and significant positive correlation between the variables. Therefore, the general hypothesis of the study is verified, making it clear that the quality service is closely related to the well-being of the user at the Túpac Amaru Inca Health Center, 2022.

Keywords: quality service, user, well-being.

I. INTRODUCCIÓN

Hablar sobre servicio de calidad; es desarrollar constantemente estrategias para mejorar, a través de diversos procedimientos, que garanticen un excelente servicio de salud, anhelada por todos los usuarios a nivel mundial. En ese sentido, esas estrategias se desarrollan desde el primer nivel de atención, donde su objetivo es la promoción y prevención; hasta llegar a los hospitales de alta complejidad, donde se abordará la recuperación y rehabilitación de los usuarios. Este escenario puede ir perfeccionándose si se satisfacen las necesidades de la persona como el centro de la sociedad. (OMS, 2020).

A nivel de Latino América, se habla de la idea que tienen los usuarios sobre la excelencia de un producto sobre el cuidado de la salud. Asimismo, se observa que, en ese ámbito, algunos países han ido mejorando en cuanto al servicio que ofrecen a los usuarios; sin embargo, aún existen países donde existen falencias como diagnósticos errados, demorando con una atención de calidad y por ende una inadecuada dosis de analgésicos para el alivio de sus malestares; también están los procedimientos médicos insalubres y personal sin especialidades para atender situaciones de alta complejidad. (Phuong et al., 2019).

Dentro del contexto peruano, la calidad del cuidado de los diferentes hospitales del sector público del Perú, es etiquetada como deficiente, a pesar que esta problemática no sólo es de nuestro país. En este grupo se ubican los hospitales de mayor complejidad, que por su categoría atienden diagnósticos complejos. Por otro lado, cuando hablamos de atención de calidad estamos hablando de un compromiso amable, sensible, humano; y al mismo tiempo de personal capacitado e infraestructura apropiada, para que en conjunto se puedan dar solución a las debilidades del sistema de salud. Al comparar estos requisitos con MINSA Perú nos damos cuenta que estamos lejos de cumplirlos, pues en nuestro país existe la falta

de recursos humanos, equipos de alta tecnología, infraestructura adecuada, servicios sanitarios básicos y escasez de medicamentos. (Lalo y Santibañez 2018)

A nivel local, el bienestar del usuario externo en la Región Ica, hace alusión al empleo adecuado de los servicios de salud, el mismo que está influenciado por una serie de determinantes, como prácticas, puntos de vista y procedimientos que son indispensables para mejorar su salud. Según lo que se obtenga, se establecerá las acciones para mejorar el cuidado de estas personas, empleando una serie de medidas y procedimientos que ayuden a restablecer su salud a través de la ciencia. (Becerra y Condori, 2017).

Es así que, la investigación en el centro de salud del primer nivel Túpac Amaru Inca- Pisco, exhibe una conexión de las variables de estudio como son servicio de calidad y satisfacción del usuario, obteniendo como resultado que el paciente quedó satisfecho en su atención, lo cual ha sido avalado por los datos conseguidos en el Rho Spearman, el mismo que fue de 0,752 siendo una conexión estrecha (Ascona 2018).

Según lo descrito, se propone como pregunta general de investigación: ¿Cuál es la relación entre el servicio de calidad del consultorio de medicina con el bienestar del usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022? Asimismo, las preguntas específicas: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del servicio de calidad del consultorio de medicina y el bienestar de los usuarios en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022? ¿Cuál es el nivel de servicio de calidad del consultorio de medicina percibida por los usuarios en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022? ¿Cuál es grado de bienestar de los usuarios en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022?

En relación a la justificación teórica, se asume que el estudio del problema en esta propuesta muestra la relevancia de entender cómo se relacionan el servicio de calidad del consultorio de medicina con el bienestar del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca, aplicando encuestas para medir dichas variables; además se consideran algunos aspectos que pueden medir dicha relación con el objetivo de corregir ciertos puntos críticos referentes al nivel de servicio de calidad para lograr la completa satisfacción del paciente.

Según la perspectiva práctica, el estudio favorecerá a los usuarios del centro de salud Túpac Amaru Inca, pues tiene por objetivo identificar todas las potencialidades y ventajas que tiene el Centro de Salud para corregir las brechas existentes e implementar herramientas con el fin de mejorar continuamente. De esta manera se apoyará en la creación de una ventaja competitiva en esta área del mercado actual y convertirse así en una fuente de decisiones gerenciales.

Según la perspectiva social, observamos hoy en día, que medir el servicio de calidad y el grado de influencia en el bienestar del usuario, va a permitir al centro de salud Túpac Amaru Inca mejorar su capacidad de respuesta y predecir el futuro trabajando en el presente. Esto debido a que los servicios que se brindan son juzgados por su gestión de relaciones con los usuarios del servicio, así como la admisión de sus reclamos y el compromiso con ellos.

Según la perspectiva metodológica, observamos que existe diversos estudios sobre el servicio de calidad sin embargo muy pocos que se dirija específicamente al consultorio de medicina así mismo se estableció un proceso metodológico que tiene por finalidad establecer el nivel de asociación con el bienestar del usuario. El estudio aporta metodológicamente un diagnóstico de las variables del estudio y el nivel de asociación.

Asimismo, se tiene el objetivo principal del presente estudio: Evaluar la relación entre el servicio de calidad del consultorio de medicina y bienestar del usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022. A la vez se tiene los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre las dimensiones del servicio de calidad del

consultorio de medicina y el bienestar de los usuarios en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022.; Determinar el servicio de calidad del consultorio de medicina percibida por los usuarios en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022; Determinar el grado de bienestar de los usuarios del servicio de medicina en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022.

También se tendrá como hipótesis general: Existe relación significativa entre el servicio de calidad del consultorio de medicina y bienestar del usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022. Teniendo como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre las dimensiones del servicio de calidad del consultorio de medicina y el bienestar de los usuarios en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022.; Existe un buen servicio de calidad del consultorio de medicina percibido por los usuarios en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022; Existe un buen grado de bienestar de los usuarios atendidos en el consultorio de medicina en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Este apartado describe los trabajos ya realizados relacionados con la propuesta. Dentro de los internacionales se cuenta con Jaramillo (2020) que buscó definir la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del hospital HGDA. Se trató de una investigación descriptiva y correlacional, que, con la participación de 384 consumidores, a quienes se les aplicó a través del cuestionario SERVQUAL para conocer el comportamiento de los pacientes con respecto a sus demandas y analizar los conceptos de calidad del servicio en salud. Se obtuvo insatisfacción del paciente en los criterios de fiabilidad, tangibilidad, confianza y empatía; y únicamente fue satisfecho en el criterio de capacidad de resolución llegando hasta el 80%. Se concluye que, en cuanto a los demandas existe el 80% de usuarios satisfechos y, por consiguiente, el servicio brindado en Consulta Externa del HGDA, no proporciona totalmente la confianza al usuario.

Quiñones (2020) desarrolló su investigación teniendo el propósito de definir la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios externos y la calidad de la atención médica general del establecimiento de salud Jesús María del Ecuador, 2020; aplicó una metodología cuantitativa, correlacional y transversal, que contó con la colaboración de 80 pacientes, los mismos que fueron analizados mediante una encuesta personalizada por SERVQUAL para la calidad y personalizada por DONABEDIAN para la satisfacción del usuario. Los resultados demostraron que la mayoría de usuarios califican su satisfacción como muy satisfecha (80%): asimismo, la calidad de la atención también fue buena (86%); esto permite concluir que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención existe una relación estadística y significativa ($\rho = 0,04$; $p < 0,05$) y sus criterios están relacionadas entre sí ($\rho = 0,79-0,92$).

También se tiene a Castellón (2019), cuya investigación tuvo el propósito de describir el grado de bienestar por parte de los consumidores con respecto a la calidad del cuidado en cuanto a salud en el consultorio de medicina de un hospital. Dicha investigación fue descriptiva de corte transversal, con una muestra conformada por 227 pacientes quienes respondieron a una entrevista, mediante SERVQUAL, modificado para el sistema de salud que contenía los siguientes ítems: haberes capitales, viabilidad, competencias respecto a capacidad de respuesta, confianza y amabilidad. Se obtuvo que el 55% fueron mujeres, grupo etario 50-59 años con 34%, esto referente a mayor satisfacción en probabilidades, para amabilidad 95,0% y en apreciaciones fue confianza con 89,49%. Capacidad de respuesta, con menos probabilidades 89,3% y apreciación 74,24%; concluyendo de esta manera que hay predominio de las mujeres en edades de 50-59 años para probabilidades y en mejor porcentaje fue haberes capitales, y menor capacidad de respuesta; sin embargo, para apreciaciones de obtuvo, alta proporción en amabilidad, y menor en Capacidad de respuesta.

El estudio de Fariño (2018) fue realizado teniendo como propósito conocer la satisfacción de los usuarios externos y la calidad de la atención médica en unidades de primer nivel de atención ubicadas en Milagros, y en ese entorno analizar sus dimensiones de concreción, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía; para lograrlo aplicó una metodología cuantitativa, de tipo no experimental, transversal –descriptivo, donde participaron 384 usuarios como muestra de estudio, considerando las siguientes dimensiones: materialidad (edificaciones, orden, cantidad y confort de camas); veracidad (ayuda a delimitar los tiempos necesarios para la atención de acuerdo a ciertos roles). Se obtuvo, que predominaron las mujeres (69%) con educación de secundaria (46%), con grupo etario de 20 a 29 años; asimismo, el 66% manifestaron estar satisfechos con el orden y con la higiene de las unidades, el 56% están satisfechos con las edificaciones del centro de salud y, el 78% con la cantidad y confort de camas que brinda esta institución.; de esta

forma se pudo concluir que a más trayectoria, información y sentimientos, mejor es el concepto de atención de calidad que tengan los consumidores.

Suárez (2018) llevó a cabo una investigación, donde los pacientes hacen referencia a su apreciación como respuesta a la justicia, igualdad, capacidad, humanidad. El análisis permitirá describir lo que los pacientes piensan sobre la atención en el establecimiento CAI III, Milagros. Fue una investigación cuantitativa, descriptivo, de corte transversal, que empleó una muestra de estudio de 370 personas, las mismas que fueron entrevistadas a través del instrumento pluridimensional SERVQUAL, que sirvió para comparar la apreciación del paciente sobre su satisfacción respecto al servicio brindado. El estudio muestra como resultados que el grado de bienestar es mediano con respecto al instrumento SERVQUAL; es decir que dichos pacientes indican los deseos de tener mejores ambientes con baños adecuados y que los profesionales de la salud deben ser amables y ayudarlos a resolver sus inquietudes sin tratarlos mal, calificándolo como una satisfacción media, con un 48% en expectativa y 48% en percepción; de esta manera se puede concluir que, se necesita mejorar la infraestructura del centro de salud y también la empatía de del personal hacia los usuarios.

A nivel nacional tenemos las presentes investigaciones: Mazda (2021), cuyo estudio determinó la relación existente entre la calidad del servicio y el bienestar del paciente en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Se trata de un estudio cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo, correlacional, transversal. Se empleó una muestra de 72 pacientes, los mismos que fueron entrevistados mediante un cuestionario SERVQUAL modificado para medir la calidad asistencial y la satisfacción del usuario externo, lo que dio como resultado que el 78,6% de pacientes estaban satisfechos con una atención de alta calidad, 45% de pacientes que comunicaron recibir atención de calidad moderada y 55,6% pacientes que informaron recibir atención de baja calidad. Por lo que se puede concluir que el mayor porcentaje fue una atención de alta calidad y el menor de baja calidad; es

decir, más de la mitad de los pacientes estaban satisfechos y un porcentaje importante insatisfecho, por lo tanto, existe una estrecha relación entre ambas variables.

En el estudio de Paredes (2020) se tuvo la misión de demostrar la coincidencia y relevancia de las determinantes en estudio, mediante una investigación no experimental descriptivo, transversal, y correlacional que contó con la participación de un grupo de personas mayores entre mujeres y varones, que se atendieron en el consultorio de medicina durante los meses señalados en el estudio de análisis, que en total fueron 148, a quienes se les aplicaron dos escalas de autoría de la investigadora según el procesamiento de sus determinantes de estudio se obtuvo la validez y confiabilidad con el alfa de Cronbach dando como respuesta para el servicio de atención de 0,989 y para el grado de bienestar de 0,996 . Se obtuvo como resultado que los usuarios afirman que hay calidad de atención cuando el personal de atención les brinda atención personalizada y al término del estudio fue que los ítems de confiabilidad, amabilidad empatía, capacidad de contestación y apego se la existencia de una relación estrecha entre las dos variables

Richard (2020) quien desarrolló una tesis teniendo el propósito de determinar la relación entre la satisfacción del usuario con la calidad del servicio en el consultorio de medicina. Fue una investigación observacional, descriptivo, transversal, cuya muestra estuvo constituida por 292 pacientes y con quienes se utilizó un cuestionario SERVQUAL estandarizado para medir la calidad del servicio del sistema de salud en relación con la satisfacción del usuario; de donde se consiguió que, el 36% de los usuarios tenían estudios secundarios completos y el 63% eran pacientes en curso. Asimismo, la satisfacción general alcanzó el 60,3%, donde las puntuaciones se basaron en los criterios de seguridad y empatía, con 86,8% y 80,3% de satisfacción, respectivamente. Los aspectos específicos lograron el mayor grado de insatisfacción con un 57,1%, seguido del aspecto de la capacidad

de respuesta con un 55,5%. Todo ello permitió concluir que se debe implementar nuevas estrategias para lograr servicios de calidad y de esta manera llegar al 100% de satisfacción del usuario.

También se cita a Lamadrid (2017), quien con su estudio buscó demostrar el grado de satisfacción del paciente al término de su consulta en dicho nosocomio. Se trató de una investigación de enfoque cuantitativo, transversal, observacional, que evaluó a 420 pacientes que acudieron al servicio externo de dicho hospital cumpliendo con las disposiciones de estar incluidos o excluidos de acuerdo a las determinantes de estudio, los mismos que fueron evaluados con 2 entrevistas para obtener información del estudio y conocer el nivel de complacencia del paciente luego de haber sido atendido en dicho nosocomio. Se obtuvo como resultados que existen pacientes descontentos en un 80% en los consultorios de dicho nosocomio, de acuerdo a los ítems analizados; concluye señalando que en dicho hospital no se brinda una atención de calidad por parte de los profesionales de la salud, lo cual se demostró en las estadísticas de insatisfacción por parte de los usuarios.

Hinostroza (2017) realizó un estudio con el claro propósito de demostrar si existe relación entre los cuidados que se brinda en los consultorios de medicina y que tan complacidos se encuentran los pacientes con dicha atención. Utilizó una metodología de indagación no experimental, con un diseño descriptivo correlacional, que estudió a 224 personas como muestra de estudio. Luego de realizar el análisis y observación de datos, se obtuvo como resultados que el grado de satisfacción fue de 63%, según los ítems; asimismo se llegó a las conclusiones en relación a las determinantes de investigación que demostraron el nivel de coincidencia entre las particularidades percibidas por los pacientes y la calidad de salud en el establecimiento; mediante el instrumento SERVQUAL de bienestar del paciente.

A continuación, se describen las bases teóricas; en primer lugar, de la Variable 1: Servicio de calidad.

Hablar de calidad es alcanzar un nivel presumible de igualdad y fiabilidad a un costo mínimo; el mismo que debe estar conforme con las exigencias del mercado. También se menciona que son las preguntas realizadas para mejorar el producto o servicio que tiene como fin satisfacer al cliente, quiere decir que el no saber dirigir una empresa genera enormes costos, ya que no existe un plan claro para llevar a cabo el proceso de calidad y eso va a generar pérdidas, ya sea por fallas de productos, costos por reposiciones e incluso compensaciones a los clientes por estos mismos errores. El ciclo de Deming, es la aplicación permanente de cuatro fases para la mejora continua: planear, hacer, verificar y actuar (**Deming 1950**)

Parasuraman,A et al (1985) desarrollaron un modelo de calidad de servicio donde se representa como una construcción multidimensional. Concluyeron que la percepción del cliente de la calidad está influenciada por muchos factores: como por ejemplo varias inconsistencias (deficiencias) que ocurren por parte del proveedor, por lo cual necesitan observar la relación entre la calidad del servicio percibida por el cliente y sus determinantes.

Asimismo, El trabajo de Popawk (1994) enfatiza que la calidad del servicio no se puede medir solo en el proceso de prestación de servicios medido y evaluado utilizando la investigación primaria. Recomienda analizar la calidad del servicio, incluyendo el modelo de los resultados de calidad que considere factores importantes de medición de la calidad de satisfacción del cliente, comportamiento de compra e intenciones de comportamiento.

En la búsqueda de una atención médica de calidad, simbolizan problemas reales o prioridades fundamentales y estratégicas para los profesionales de la salud, teniendo en cuenta Gilmore y Morales, (1996) , la palabra calidad es la clave de hoy para el cuidado de la salud y lo conceptualizó como: un alto nivel de excelencia profesional, uso efectivo y completo de los recursos, sensibilidad del

personal , haciendo que todos trabajen en equipo y hagan las cosas de manera diferente el procedimiento médico representa el menor riesgo para el paciente, y se convierte en un alto nivel de satisfacción, lo cual llevará a llegar a la plenitud en la salud frente a nuevos cambios para las necesidades humanas de esta cultura; basado en el nuevo reto de mejorar la calidad de los temas de salud.

Reducir los eventos médicos adversos Según la OMS (2020) se está apoyando a todos los países para la creación, esmero y aplicación de estrategias nacionales sobre calidad incorporando todo lo necesario para conseguir servicios sanitarios óptimos, que incluyen un trabajo integrado de los países para mejorar la salud materna, neonatal e infantil de forma que sean sustentables; fortaleciendo medidas de prevención con respecto al cuidado del agua, limpieza y aseo, pues son los pilares esenciales para una atención óptima; apoyando el intercambio de conocimientos y destrezas a nivel mundial sobre la calidad en la atención primaria, a través de pactos que beneficien al paciente y por último ofreciendo apoyo a aquellos países que estén vinculados a una atención comunitaria que les permita brindar servicios de salud óptimos, basados en la persona y la familia.

Dimensiones de Servicio de calidad

Parasuraman,A et al (1988) propusieron cinco elementos

Determinantes de la calidad del servicio:

1.-Confiability: La capacidad de entregar de manera confiable el servicio prometido, atento y confiable, el compromiso de acción debe estar dispuesto a lograr el cumplimiento y sea igualmente consistente para todos los usuarios.

2.-Capacidad de respuesta: Voluntad y disposición de los empleados de asistir a los clientes y brindar un servicio oportuno, esto significa estar preparado para cualquier situación adversa ya que en el centro de salud se muestran estas actividades centradas en la amenaza, la vulnerabilidad y el estar al cuidado de los efectos negativos en la salud humana, de igual manera evitar pérdidas y

riesgos en la medida de lo posible. Por esta razón, es necesario centrarse en las medidas preventivas.

3.-Seguridad: Conocimiento y cuidado del personal de seguridad y su capacidad para crear credibilidad y confianza al cliente. Garantía de calidad de los servicios médicos debe basarse en el principio de promover la eficiencia es muy importante reducir el riesgo de efectos secundarios; por lo tanto, se debe observar la seguridad durante el cuidado relacionados con la correcta identificación de los pacientes, actualizar sus datos y facilitar el acceso al personal médico, garantizar una comunicación clara y eficaz durante todo el proceso.

4.-Empatía: atención personalizada a los proveedores de servicios disponibles para los clientes. Esta dimensión se basa en la comunicación de los usuarios con los profesionales, para lograr habilidades de comunicación óptimas, esto no es posible explicarle sus inquietudes y enfermedades sin maltratar al paciente, por ejemplo, durante el diagnóstico o los cuidados que necesita el paciente durante la recuperación es necesario mostrar empatía y ver expresado como una relación binomial entre profesional y paciente, los profesionales de la salud deben demostrar compromiso, sensibilidad, comprensión, cuidar a alguien que sufre, los pacientes los necesitan, aunque a menudo se corre el riesgo de capturar el dolor de otra persona, produciendo ansiedad en el profesional.

5.- Tangibilidad: reducir cosas materiales como apariencia de locales físicos, equipos, personal y materiales de comunicación. La identificación de estos elementos permitirá demostrar que la implementación tiene un impacto positivo en la calidad de los servicios de salud prestados dando soluciones a aspectos funcionales que proporcionarán una buena percepción y aumento en el número de pacientes, es necesario evitar la escasez de mantenimiento o despliegue sin identificación ni indicación, por lo contrario hay que demostrar los beneficios del servicio.

En cuanto a las bases teóricas de la Variable 2: Bienestar del usuario se tiene:

Según Donabedian (1966) la satisfacción del paciente con los servicios de salud es un aspecto importante para determinar la calidad de la asistencia sanitaria que se presta. A su vez se entiende la satisfacción del paciente como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de calidad de los servicios de salud

Dimensiones del bienestar del usuario

Para el estudio de estas dimensiones se ha tomado de modelo a Según Donabedian (1990)

1.-Dimensión humana:

Según los planteamientos teóricos, el desarrollo humano es un sistema que va desde la creación de satisfactores hasta la satisfacción histórica de una comunidad, grupo o individuo, es un proceso simbólico y empírico de satisfacción con la vida, en el que participan las personas o grupos desarrollando una habilidad sesgada para comparar e integrar al satisfecho con el resto de la comunidad o frontera.

Por lo tanto, el desarrollo humano se mide por los niveles de salud, educación y empleo, pero visto en términos de oportunidades (calles, edificios, patrimonio), habitus (actitudes estéticas, lógicas, obvias, éticas y tecnológicas) y habilidades. (destrezas y conocimientos). En este sentido, los estudios sobre el desarrollo humano han enfatizado la interdependencia de estos tres factores

- Dimensión técnico-científica:

Donabedian explica que existen determinantes que van a influenciar sobre una atención de calidad; como: discrepancias, distinciones, particularidades del personal e insumos; sin embargo, refiere que es posible pasar todas estas desavenencias por alto, si se desarrollan acciones que favorezcan el avance de la ciencia en tiempos de vanguardia. Actúa como un estándar más importante en la

definición y creación de situaciones inmediatas importantes, y también se tener en consideración otros aspectos externos, como los abastecedores de salud que completan la mejora de la salud, que en algunos casos también fue causada por una implementación insuficiente de la Ley, un presupuesto que no permite la optimización eficiente de decisiones rápidas y puntuales en los servicios médicos, quizás el foco deba estar en los prestadores de salud, ellos padecen ciertas dificultades de entender, capacidades de conocimiento y toma de decisiones en instituciones que muchas veces son consideradas de baja complejidad y una gestión inadecuada en el cuidado diario, donde muchos casos se deben a causas sociales y ambientales generales más que a errores personales. Esta dimensión está referida a la capacidad desarrollada de los abastecedores de servicios para utilizar niveles de orden superior para resolver problemas relacionados con la salud.

- Dimensión de Entorno:

Según Florence Nightingale, considerada la pionera de la enfermería mundial. Desarrolló su teoría centrándose en el medio ambiente. En esta teoría de la expresión, es posible influir en varios factores y notar una estrecha conexión en el trabajo de integración de los propios valores, de la sociedad y los profesionales. Es importante reconocer el escenario en el que diferentes grupos de personas se socializan para realizar actividades saludables de manera diaria, teniendo en cuenta los efectos del ambiente y las afecciones de salud derivados de la relación entre el entorno social y los determinantes personales. Esto significa que los graves problemas de salud deben ir acompañados de metas claras para eliminar los riesgos negativos del proceso de enfermar y todo lo relacionado con los riesgos ambientales. (Nightingale 1910)

Epistemológicamente hablando, la forma en que se puede entender la satisfacción del paciente es asistir a verlo en persona y estar al tanto de cuáles son verdaderamente sus necesidades y perspectivas. (Díaz, 2002).

Las crónicas sobre este tema se refieren a este enfoque se dan de la siguiente manera: Esto requiere un cambio cultural en las instituciones de salud y un cambio en la forma en que los profesionales tratan y cuidan a sus pacientes. La satisfacción se entiende como el resultado de la diferencia entre lo que el paciente esperaba y lo que recibió con respecto a los servicios prestados, según una teoría denominada paradigma de 'desconfirmación de expectativas'. (Mira JJ, Rodríguez J, Tirado S, 2000). En este enfoque, la satisfacción surge de la confirmación o no confirmación activa de las expectativas, mientras que la mayor insatisfacción se produce cuando los pacientes tienen expectativas altas y reciben una atención inadecuada. (Cadotte, 1987).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

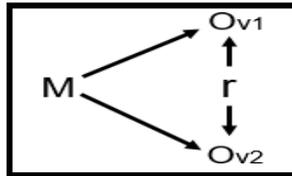
3.1.1 Tipo de investigación: Según los aportes de Cevallos (2017) el estudio es aplicado, pues está orientado a la solución de problemas en un ámbito determinado, es decir, busca aplicar o utilizar los conocimientos de uno o más campos especializados con el fin de aplicarlos en la práctica para satisfacer necesidades específicas y llegar a la solución de problemas del sector social o productivo. Tiene como objetivo resolver un problema o enfoque específico, avocándose a la búsqueda y consolidación de conocimientos para aplicarlos, enriqueciendo así el desarrollo cultural y científico.

En cuanto al enfoque es cuantitativo, y de acuerdo con Hernández et al. (2014) es aquel que utiliza el recojo de información para comprobar hipótesis fundadas en mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar modelos de comportamiento y demostrar teorías. La recogida de datos se basa en la medición (se miden las variables o conceptos incluidos en las hipótesis). Para que el estudio sea creíble y aprobado por los científicos restantes, se debe demostrar que se siguieron tales procedimientos. Dado que este enfoque está diseñado para la medición, los fenómenos que se estudian deben ser observables o relacionables con el "mundo real".

Asimismo, de acuerdo con Gómez (2020) corresponde al nivel de investigación correlacional, el mismo que busca encontrar el nivel de relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en una determinada muestra o contexto. En estos estudios primero se miden los variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y/o aplicación de técnicos estadísticos se estima la correlación.

3.2.2 Diseño de investigación: será no experimental, ya que las variables no se van a manipular, solo se observan en su hábitat natural para ser analizados (Hernández et al., 2014)

Figura N° 1



Leyenda:

M: muestra

V1: Servicio de calidad

V2: Bienestar del usuario

3.2. Variables y operacionalización

Las variables consideradas son: Servicio de calidad y bienestar del usuario, de las cuales se desarrolló su operacionalización. (ANEXO 1).

V1 Servicio de calidad:

Definición conceptual: desarrollaron un modelo de calidad de servicio donde se representa como una construcción multidimensional. Concluyeron que la percepción del cliente de la calidad está influenciada por muchos factores: como por ejemplo varias inconsistencias (deficiencias) que ocurren por parte del proveedor, por lo cual necesitan observar la relación entre la calidad del servicio percibida por el cliente y sus determinantes. (Parasuraman, A. et al 1985)

Definición operacional: La variable será medida por medio de un cuestionario integrado por 22 ítems (8 para la dimensión capacidad de respuesta, 7 dimensiones de idoneidad, 7 dimensiones de fiabilidad. (Parasuraman et al 1988). Esta decisión se toma en función de las necesidades del contexto en la cual se desarrolla la investigación siguiendo a Hurtado (2000), la aplicación de dicho instrumento se basa en observar y describir lo más detallado y exacto posible la situación observada.

Dimensiones: Capacidad de respuesta, idoneidad, fiabilidad.

V2 Bienestar del usuario

Definición conceptual: Donabedian (1966) la satisfacción del paciente con los servicios de salud es un aspecto importante para determinar la calidad de la asistencia sanitaria que se presta. A su vez se entiende la satisfacción del paciente como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de calidad de los servicios de salud

Definición operacional: Este instrumento consta de tres partes que contiene 22 preguntas sobre la dimensión humana (8 ítems), científica-tecnológica (7 ítems) y medio ambiente (7 ítems). (Donabedian, 1990)

Dimensiones: Condición humana, condición de entorno, condición técnica científica.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. La población: Según Castro (2003) es el conjunto de elementos que coinciden en varias especificaciones; por consiguiente, decimos que la población finita es aquella que está formada por un número de elementos los cuales llegan a un límite y está compuesta por los usuarios del servicio de medicina del centro de salud Túpac Amaru Inca, mayores de 18 años, lo que hará un total de 80 usuarios que es el promedio de la atención mensual del centro de salud.

Criterios de inclusión:

- Pacientes atendidos en el servicio de medicina.
- Pacientes del servicio de medicina que voluntariamente aceptan participar de la encuesta.
- Pacientes mayores de 18 años.

Criterios de exclusión:

- Pacientes del servicio de medicina que no aceptan participar de la encuesta.

3.3.2. La muestra: De acuerdo al criterio de Otzen y Manterola (2017) es un sub grupo del universo seleccionado, la misma que se obtendrá utilizando la fórmula de población finita, este procedimiento nos permite conocer qué probabilidad tiene cada persona de poder ser considerado dentro de la muestra. De nuestro estudio obtuvimos que la muestra será de 61 usuarios. Las variables son de naturaleza cualitativa, de población finita aplicando la siguiente fórmula.

n= Tamaño de la muestra	n=	?
S = Sigma = Nivel de Confianza (1-5)	S=	1.962
N = Universo	N=	80
P = Posibilidad de éxito = 50%	P=	50
Q = Posibilidad de error = 50%	Q=	50
E = Error muestral (1-10)	E=	5

FORMULA PARA POBLACIONES

FINITAS:

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

$$n = \frac{4 \cdot .80 \cdot .50 \cdot 50}{25(79) + 4 \cdot 50 \cdot 50}$$

$$n = \frac{277 \cdot 2500}{1775 + 4 \cdot 2500}$$

$$n = \frac{692900}{1775 + 9624}$$

$$n = \frac{692900}{11399}$$

$$n = 61$$

Por lo tanto, la muestra queda conformada por 61 usuarios

3.3.3 El muestreo: Por lo descrito en López y Fachelli (2017) va a ser probabilístico, ya que los elementos de la población tienen la misma probabilidad de estar incluidos en la muestra, es un muestreo aleatorio simple (MAS) Cada unidad de la población tiene la misma probabilidad de estar en la muestra, es decir cada muestra posible de tamaño en que se puede seleccionar tiene la misma probabilidad. En este caso de la investigación se considera el aleatorio simple se considera como el método conceptualmente más simple. Consiste en extraer todos los individuos al azar de una lista (marco de la encuesta).

Unidad de análisis: se considerará a los pacientes que se atendieron en el consultorio de medicina de un centro salud Túpac Amaru Inca

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la propuesta, se utilizó como técnica la encuesta, y según Cisneros et al. (2022) esta se hace con la ayuda de un entrevistador que debe estar capacitado, con cuestionarios debidamente estructurados que deben ser probados previamente para que sean aplicables a la población en general, y la selección de una población seleccionada para ser entrevistada que debe ser relevante para que los resultados que se obtengan se pueden aplicar a toda la población.

El modelo SERVQUAL es uno de los métodos que más se usa para medir la calidad del servicio al cliente y el Índice de Calidad del Servicio (ISC), que es el contraste entre las expectativas y el sentimiento del cliente; fue creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, y está conformado por 22 ítems sobre la capacidad de respuesta (8 ítems), idoneidad (7 ítems) y fiabilidad (7 ítems) y el cuestionario propuesto por Donabedian es un instrumento que consta de tres partes que contiene 22 preguntas sobre la dimensión humana (8 ítems), científica-tecnológica (7 ítems) y medio ambiente (7 ítems). (

La confiabilidad y la validez se consideran las propiedades de medición más

importantes de tales instrumentos.

La validez determina si un instrumento creado medirá lo que se pretendía medir", lo que significa que cuando se logren los resultados, se obtendrán resultados positivos, a su vez se considera una evaluación, en lugar de una propiedad, de cuán significativas y adecuadas son las interpretaciones y los usos de la investigación. La validación implica dos conceptos básicos que se han aplicado hasta ahora. ¿Es bueno, seguro? En segundo lugar, ¿qué tan preciso es el nuevo dispositivo en comparación con lo que la comunidad científica ha aceptado como adecuado en sus mediciones? (López et al, 2019)

"La confiabilidad de un dispositivo de medición se refiere a la medida en que su aplicación repetida al mismo objeto u objetos produce resultados similares". El criterio de confiabilidad del instrumento está determinado por el coeficiente alfa de Cronbach sugerido para escalas de actitud tipo Likert. "El método de procesamiento de datos requiere una sola administración. La ventaja de esto es que no requiere que los instrumentos se dividan en dos mitades, sino que solo se usa una medida y se calcula un coeficiente. Esto es adecuado para escalas con múltiples valores, ya que permite determinar la confiabilidad para escalas con más de 2 opciones de respuesta, ya que en este caso el instrumento tiene 5 opciones. (Martínez, 2015)

Los valores estarán comprendidos entre cero (0) y uno (1.00). El coeficiente de confiabilidad nos va a indicar, si el instrumento está midiendo adecuadamente, es decir si clasifica bien a los individuos intervinientes, si analiza bien las desigualdades existentes en los participantes de una muestra. (Ruiz B., 2002, como se citó en Martínez, 2015)).

RANGOS	MAGNITUD
0.81-1.0	MUY ALTA
0.61-0.80	ALTA
0.41-0.6	MODERADA

0.21-0.40	BAJA
0.01-0.20	MUY BAJA

3.5 Procedimientos

Como primer paso, se solicitó permiso mediante un documento destinado al gerente del Centro de Salud Túpac Amaru Inca para aplicar el cuestionario estructurado a los usuarios de su institución ; para lo cual se comunicó que el objetivo del recojo de información es para una investigación, coordinando sobre el tiempo que se empleará para la aplicación de dichos instrumentos, el día, la hora, para de esta manera no comprometer las labores de ningún profesional de la salud; se aplicó un consentimiento informado a los usuarios y al término de las encuestas se agradeció su colaboración.

3.6 Método de análisis de datos

El método que permitió contrastar la hipótesis se realizó de acuerdo con las siguientes etapas: recolección, codificación y procesamiento en el Software SPSS versión 26, haciendo uso inicial de las pruebas estadísticas de los instrumentos y las variables y posteriormente las pruebas estadísticas de correlación propiamente para analizar e interpretar los resultados y contrastaciones de las hipótesis.

Se determinaron análisis descriptivos, tablas estadísticas y gráficos utilizando frecuencias, porcentajes, varianzas y medidas de tendencias centrales.

Análisis inferencial, se empleó el estadístico de correlación Rho de Spearman en el tratamiento estadístico porque se trataba de dos variables cualitativas consecutivas. Prueba de correlación, la prueba de correlación está determinada por el coeficiente de correlación de Spearman Rho, se debe al propósito y la hipótesis del estudio para determinar la relación entre dos variables.

Nivel de significación, basado en datos de una muestra, se utilizó mediante las tablas de contingencia con una confiabilidad del 95% y un margen de error $\alpha = 0.05$ un nivel de significación de 0,05 en los cálculos estadísticos.

3.7 Aspectos éticos

Se toman en consideración los principios de respeto, beneficencia y justicia, descritos en Miranda (2019), los mismos que señalan que:

Respeto a las personas (autonomía): este principio reconoce la habilidad de las personas decidir libremente, se relaciona directamente con el consentimiento informado. El sujeto debe ser informado sobre los objetivos de la investigación, comprender los procedimientos a realizar y dar su consentimiento. Las personas que no tienen consentimiento o cuya autonomía se ve comprometida necesitan una protección especial.

Beneficencia (no maleficencia): este principio se enfoca en proteger el objeto contra riesgos que deben ser completamente identificados. En toda investigación, los beneficios deben superar los riesgos y daños a los sujetos. Este principio también debe garantizar que la investigación sea relevante científicamente y que los investigadores estén calificados para llevarla a cabo.

Justicia: este principio está relacionado con la equivalencia y el equilibrio. Las personas en general deben tener la misma posibilidad de ser seleccionados para la investigación, independientemente de su género, raza, culto, nivel educativo o situación económica. Del mismo modo, en la obtención de resultados, los beneficios deben ser compartidos por igual.

V. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

Servicio de calidad según la percepción de los usuarios en el Centro de Salud TúpacAmaru Inca, 2022

	n	%
Malo	16	26%
Regular	39	64%
Bueno	6	10%
TOTAL	61	100%

Interpretación

Según los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario a los usuarios en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022; se aprecia que, el 26% consideran que existe un mal servicio de calidad; el 64% lo colocan en el nivel regular y el 10% revelan que existe un buen servicio de calidad.

Tabla 2

Dimensiones de la variable servicio de calidad según la percepción de los usuarios en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022

	Dimensión 1. Capacidad de respuesta		D2. Idoneidad		Dimensión 3. Fiabilidad	
	n	%	n	%	n	%
Malo	16	26%	13	21%	13	22%
Regular	38	63%	42	69%	43	70%
Bueno	7	11%	6	10%	5	8%
TOTAL	61	100%	61	100%	61	100%

Interpretación

Según los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario a los usuarios en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022; se aprecia que, en la dimensión capacidad de respuesta; el 26% consideran que existe una mala capacidad de respuesta; el 63% lo colocan en el nivel regular y el 11% revelan que existe una buena capacidad de repuesta. Con respecto a la dimensión Idoneidad, el 21% consideran que existe una mala idoneidad; el 69% lo ubican en el nivel regular y el 10% manifiestan que existe una buena idoneidad. Y, por último, en la dimensión fiabilidad, el 22% consideran que existe una mala fiabilidad; el 69% lo ubican en el nivel regular y el 8% manifiestan que existe una buena fiabilidad.

Tabla 3

Bienestar del usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, Pisco-2022.

	n	%
Bajo	14	23%
Medio	41	67%
Alto	6	10%
TOTAL	61	100%

Interpretación

Según los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario a los usuarios en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022; se aprecia que, el 23% consideran que existe un bajo nivel de bienestar del usuario; el 67% lo colocan en el nivel medio y el 10% manifiestan que existe un alto nivel de bienestar del usuario.

Tabla 4

Dimensiones de la variable bienestar del usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022

	Dimensión 1. Condición humana		Dimensión 2. Entorno		Dimensión 3. Técnica - Científica	
	n	%	n	%	n	%
	Bajo	14	23%	13	22%	12
Medio	41	67%	41	67%	42	69%
Alto	6	10%	7	11%	7	11%
TOTAL	61	100%	61	100%	61	100%

Interpretación

Según los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario a los consumidores del servicio de salud en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022. ; se aprecia que, en la dimensión condición humana; el 23% consideran que existe un bajo nivel; el 67% lo colocan en el nivel medio y el 10% manifiestan que existe alto nivel de condición humana. Con respecto a la dimensión entorno, el 22% consideran que existe un bajo nivel; el 67% lo colocan en el nivel medio y el 11% manifiestan que existe alto nivel de entorno. Y, por último, en la dimensión técnica científica, el 20% consideran que existe un bajo nivel; el 69% lo colocan en el nivel medio y el 11% revelan que un alto nivel de desarrollo de la dimensión técnica científica.

Tabla 5

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de las variables servicio de calidad y bienestar del usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022

		Dimensión 1. Capacidad de respuesta	Dimensión 2. Idoneidad	Dimensión 3. Fiabilidad	Variable 1. Servicio de calidad	Dimensión 1. Condición humana	Dimensión 2. Entorno	Dimensión 3. Técnica - Científica	Variable 2: Bienestar del usuario
N		61	61	61	61	61	61	61	61
Parámetros normales ^{a,b}	Media	22,0328	19,0984	18,9016	60,0328	21,8525	18,8689	19,1148	59,8361
	Desv. Desviación	7,59159	6,69255	6,47484	19,88967	7,56711	6,73913	6,70845	20,12228
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,134	,152	,117	,195	,144	,179	,124	,195
	Positivo	,125	,152	,117	,195	,144	,179	,117	,195
	Negativo	-,134	-,139	-,114	-,125	-,130	-,122	-,124	-,119
Estadístico de prueba		,134	,152	,117	,195	,144	,179	,124	,195
Sig. asintótica(bilateral)		,009 ^c	,001 ^c	,037 ^c	,000 ^c	,003 ^c	,000 ^c	,020 ^c	,000 ^c

Interpretación

Para la prueba de normalidad, se tuvo en cuenta la prueba de Kolmogorov-Smirnov, pues el tamaño de la muestra resulto ser mayor a 50 participantes, de acuerdo a los valores obtenidos estos resultan ser menores a 0.05, lo cual evidencia que se está frente a una distribución no paramétrica, de manera que se aplicó la prueba de correlación de Rho Spearman.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

H_0 . No existe relación significativa entre el servicio de calidad del consultorio de medicina y bienestar del usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022.

H_1 . Existe relación significativa entre el servicio de calidad del consultorio de medicina y bienestar del usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022.

Tabla 6

Relación significativa entre servicio de calidad del consultorio de medicina y bienestar del usuario.

			Variable 1: Servicio de calidad	Variable 2: Bienestar del usuario
Rho de Spearman	Variable 1. Servicio de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,768**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	Variable 2: Bienestar del usuario	Coeficiente de correlación	0,768**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	61	61

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

De acuerdo con la tabla 6 de correlación de variables, se aprecia un valor de 0,768, por lo que se asume la significativa relación positiva considerable entre las variables servicio de calidad y bienestar del usuario de acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman. Con una significancia de 0.000 que permite rechazar la hipótesis nula (H_0)

y aceptar la hipótesis alterna (H_i) como verdadera. Por consiguiente, la hipótesis general de estudio queda comprobada dejando en evidencia que el servicio de calidad si tiene relación significativa en el bienestar del usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022

Prueba de hipótesis específica

H₀. No existe relación significativa entre las dimensiones del servicio de calidad del consultorio de medicina y el bienestar de los usuarios en el Centro de Salud Túpac AmaruInca, 2022

H₁. Existe relación significativa entre las dimensiones del servicio de calidad del consultorio de medicina y el bienestar de los usuarios en el Centro de Salud Túpac AmaruInca, 2022

Tabla 7

Relación significativa entre las dimensiones de la variable servicio de calidad del consultorio de medicina y la variable bienestar del usuario.

		Variable 2: Bienestar del usuario	
Rho de Spearman	Dimensión 1. Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	0,745**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	61
	Dimensión 2. Idoneidad	Coeficiente de correlación	0,750**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	61
	Dimensión 3. Fiabilidad	Coeficiente de correlación	0,703**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	61

Interpretación

De acuerdo con la tabla 7 de correlación de variables se aprecia un valor de $r_s=0,745$ entre la capacidad de respuesta y el bienestar del usuario; un valor de $r_s=0,750$ entre la idoneidad y bienestar del usuario y un valor de $r_s=0,703$ entre la fiabilidad y bienestar

del usuario; por lo que se asume la significativa relación positiva considerable entre las dimensiones de la variable servicio de calidad y la variable bienestar del usuario de acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman. Con una significancia de 0.000 que permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_i) como verdadera. Por consiguiente, la hipótesis específica de estudio queda comprobada dejando en evidencia que las dimensiones de la variable servicio de calidad si tiene relación significativa en con la variable bienestar del usuario en el Centro de Salud TúpacAmaru Inca, 2022.

V. DISCUSIÓN

La investigación se planteó como objetivo general describir la relación significativa entre el servicio de calidad del consultorio de medicina y bienestar del usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022., a través de la prueba de Rho de Spearman se comprobó un nivel de significancia menor de 0.05, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y una correlación de 0.768; que revela una relación significativamente positiva entre las variables servicio de calidad y bienestar del usuario. Dichos resultados son coherentes con la investigación de Paredes (2020) donde según el procesamiento de sus determinantes de estudio se obtuvo la validez y confiabilidad con el alfa de Cronbach dando como respuesta para el servicio de atención de 0,989 y para el grado de bienestar de 0,996, quedando demostrado la existencia de una relación significativa entre las dos variables.

El objetivo específico 1 del estudio ha sido establecer la relación entre las dimensiones del servicio de calidad del consultorio de medicina y el bienestar de los usuarios en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022., a través de la prueba de Rho de Spearman se aprecia un valor de $r_s=0,745$ entre la capacidad de respuesta y el bienestar del usuario; un valor de $r_s=0,750$ entre la idoneidad y bienestar del usuario y un valor de $r_s=0,703$ entre la fiabilidad y bienestar del usuario; por lo que se asume una relación estadísticamente positiva considerable entre las dimensiones de la variable servicio de calidad y la variable bienestar del usuario. Estos resultados son coherentes con el estudio de Richard (2020) donde la satisfacción general alcanzó el 60,3%, y donde las puntuaciones se basaron en los criterios de seguridad con 86,8% y empatía, 80,3% de satisfacción, respectivamente. Los aspectos específicos lograron el mayor grado de insatisfacción con un 57,1%, seguido del aspecto de la capacidad de respuesta con un 55,5%. El estudio permitió contar con información sobre la satisfacción del usuario con la calidad del servicio en el consultorio de medicina, información que ha permitido estructurar las bases teóricas u orientar su construcción.

Así mismo ha permitido orientarse en el proceso metodológico consumado en el antecedente.

Así mismo se tiene el estudio de Jaramillo (2020) que buscó definir la relación entre las dimensiones de calidad de atención y satisfacción del usuario del hospital HGDA. Mediante el procedimiento de datos se obtuvo insatisfacción del paciente en los criterios de fiabilidad, tangibilidad, confianza y empatía; y únicamente fue satisfecho en el criterio de capacidad de resolución llegando hasta el 80%. Se concluye que, en cuanto a los demandas existe el 80% de usuarios satisfechos y, por consiguiente, el servicio brindado en Consulta Externa del HGDA, no proporciona totalmente la confianza al usuario.

Un tercer estudio que se contrasta con los resultados de la hipótesis es el desarrollado por Fariño (2018) fue realizado teniendo como propósito conocer la satisfacción de los usuarios externos y la calidad de la atención médica en unidades de primer nivel de atención ubicadas en Milagros. Logra demostrar que predominaron las mujeres (69%) con educación de secundaria (46%), con grupo etario de 20 a 29 años; asimismo, el 66% manifestaron estar satisfechos con el orden y con la higiene de las unidades, el 56% están satisfechos con las edificaciones del centro de salud y, el 78% con la cantidad y confort de camas que brinda esta institución.; de esta forma se pudo concluir que a más trayectoria, información y sentimientos, mejor es el concepto de atención de calidad que tengan los consumidores.

Y como cuarto estudio tenemos que los resultados son coherentes con la investigación de Castellón (2019), quien describió el grado de bienestar por parte de los consumidores con respecto a la calidad del cuidado respecto a salud, en el consultorio de medicina de un hospital, concluyó que, el 55% fueron damas, todas ellas comprendidas entre 50-59 años (34%), esto referente a mayor satisfacción en probabilidades, para amabilidad 95,0% y en apreciaciones fue confianza con 89,49%. Capacidad de respuesta, con menor porcentaje en probabilidades 89,3% y apreciación 74,24%; concluyendo de esta manera que hay predominio de las mujeres en edades de 50-59 años para probabilidades y en mejor porcentaje fue

haberes capitales, y menor, Capacidad de respuesta; sin embargo, para apreciaciones de obtuvo, el mayor porcentaje en amabilidad, y menor en Capacidad de respuesta.

El objetivo específico 2 del estudio ha sido establecer el servicio de calidad del consultorio de medicina percibida por los usuarios en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022, donde en la tabla 1, se puede apreciar que, el 26% consideran que existe un mal servicio de calidad; el 64% lo colocan en el nivel regular y el 10% revelan que existe un buen servicio de calidad. De manera general se puede señalar que los usuarios ubican a la variable servicio de calidad en un grado regular. Dichos resultados son coherentes con el estudio de Mazda (2021), cuyo propósito fue establecer la relación entre la calidad del servicio y el bienestar del paciente en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Concluyó que, el 78,6% de pacientes estaban conformes con un servicio de alta calidad, 45% de pacientes que comunicaron recibir atención de calidad moderada y 55,6% pacientes que informaron recibir atención de baja calidad. Además, que el mayor porcentaje fue un servicio de alta calidad y el menor de baja calidad; es decir, más de la mitad de los pacientes estaban conformes y un porcentaje importante inconformes, por consiguiente, existe relación estrecha entre las variables de estudio.

De acuerdo con el marco teórico Parasuraman, A et al (1985) desarrollaron un modelo de calidad de servicio donde concluyeron que la percepción del cliente sobre calidad está influenciada por muchos factores: como por ejemplo varias inconsistencias (deficiencias) que ocurren por parte del proveedor, por lo cual necesitan observar la relación entre la calidad del servicio percibida por el cliente y sus determinantes. En este mismo nivel tenemos a Deming (1950), hablar de calidad es alcanzar un nivel presumible de igualdad y fiabilidad a un costo mínimo; el mismo que debe estar conforme con las exigencias del mercado. También se menciona que son las preguntas realizadas para mejorar el producto o servicio que tiene como fin satisfacer al cliente, quiere decir que el no saber dirigir una empresa genera enormes costos, ya que no existe un plan claro para llevar a cabo el proceso de calidad y eso va a generar pérdidas.

El objetivo específico 3 de la investigación ha sido Determinar el grado de bienestar de los usuarios del servicio de medicina en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022., donde en la tabla 3, se puede apreciar que, el 23% consideran que se evidencia un bajo grado de bienestar del usuario; el 67% lo ubican en el nivel medio y el 10% manifiestan que existe un alto nivel de bienestar del usuario. De manera general se puede señalar que los usuarios ubican a la variable bienestar de los usuarios en el grado medio. Dichos resultados son coherentes con la investigación de Quiñones (2020) desarrolló su investigación teniendo el propósito de definir la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios externos y la calidad de la atención médica general del establecimiento de salud Jesús María del Ecuador, 2020; aplicó una metodología cuantitativa, correlacional y transversal, que contó con la colaboración de 80 pacientes, los mismos que fueron analizados mediante una encuesta personalizada por SERVQUAL para la calidad y personalizada por DONABEDIAN para la satisfacción del usuario. Los resultados demostraron que la mayoría de usuarios califican su satisfacción como muy satisfecha (80%); asimismo, la calidad de la atención también fue buena (86%); esto permite concluir que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención existe una relación estadística y significativa ($\rho = 0,04$; $p < 0,05$) y sus criterios están relacionadas entre sí ($\rho = 0,79-0,92$).

Un segundo estudio es el de Suárez (2018) llevo a cabo una investigación, donde los pacientes hacen referencia a su apreciación como respuesta a la justicia, igualdad, capacidad, humanidad. El análisis permitirá describir lo que los pacientes piensan sobre la atención en el establecimiento CAI III, Milagros. Fue una investigación cuantitativa, descriptivo, de corte transversal, que empleó una muestra de estudio de 370 personas, las mismas que fueron entrevistadas a través del instrumento pluridimensional SERVQUAL, que sirvió para comparar la apreciación del paciente sobre su satisfacción respecto al servicio brindado. El estudio muestra como resultados que el grado de bienestar es mediano con respecto al instrumento SERVQUAL; es decir que dichos pacientes indican los deseos de tener mejores ambientes con baños adecuados y que los profesionales

de la salud deben ser amables y ayudarlos a resolver sus inquietudes sin tratarlos mal, calificándolo como una satisfacción media, con un 48% en expectativa y 48% en percepción; de esta manera se puede concluir que, se necesita mejorar la infraestructura del centro de salud y también la empatía de del personal hacia los usuarios.

Como último estudio tenemos a Hinostrza (2017) realizó un estudio con el claro propósito de demostrar si existe relación entre los cuidados que se brinda en los consultorios de medicina y que tan complacidos se encuentran los pacientes con dicha atención. Utilizó una metodología de indagación no experimental, con un diseño descriptivo correlacional, que estudió a 224 personas como muestra de estudio. Luego de realizar el análisis y observación de datos, se obtuvo como resultados que el grado de satisfacción fue de 63%, según los ítems; asimismo se llegó a las conclusiones en relación a las determinantes de investigación que demostraron el nivel de coincidencia entre las particularidades percibidas por los pacientes y la calidad de salud en el establecimiento; mediante el instrumento SERVQUAL de bienestar del paciente.

Asimismo, el trabajo de Popawk (1994) enfatiza que la calidad del servicio no se puede medir solo en el proceso de prestación de servicios medido y evaluado utilizando la investigación primaria. Recomienda analizar la calidad del servicio, incluyendo el modelo de los resultados de calidad que considere factores importantes de medición de la calidad de satisfacción del cliente, comportamiento de compra e intenciones de comportamiento. El bienestar del cliente va a determinar si este volverá a solicitar los servicios de la empresa. En conclusión, están significativamente relacionados por lo que podemos decir que solo habrá bienestar del cliente si este previamente ha recibido un servicio de calidad y Gilmore y Morales, (1996) , calidad es la clave de hoy para el cuidado de la salud y lo conceptualizó como: un alto nivel de excelencia profesional, uso efectivo y completo de los recursos, sensibilidad del personal , haciendo que todos trabajen en equipo

y hagan las cosas de manera diferente el procedimiento médico representa el menor riesgo para el paciente, y se convierte en un alto nivel de satisfacción.

VI CONCLUSIONES

PRIMERA: Los resultados logran demostrar la relación significativa del servicio de calidad del consultorio de medicina con el bienestar del usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022. Según coeficiente de Rho de Spearman 0,768 se evidencia la relación significativamente positiva considerable entre ambas variables y con una significancia de 0.000 que permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_i) como verdadera.

SEGUNDA: Los resultados logran demostrar que el 26% consideran que existe un mal servicio de calidad; el 64% lo colocan en el nivel regular y el 10% revelan que hay un buen servicio de calidad del consultorio de medicina percibida por los usuarios en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022.

TERCERA: Los resultados logran demostrar que el 23% consideran que hay un bajo grado de bienestar del usuario; el 67% lo colocan en el nivel medio y el 10% manifiestan que hay un alto nivel de bienestar del usuario del servicio de medicina en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022.

CUARTA: Los resultados logran demostrar la relación significativa del servicio de calidad del consultorio de medicina con las dimensiones del bienestar de los usuarios en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022. Según coeficiente de Rho de Spearman se aprecia un valor de $r_s=0,745$ entre la capacidad de respuesta y el bienestar del usuario; un valor de $r_s=0,750$ entre la idoneidad y bienestar del usuario y un valor de $r_s=0,703$ entre la fiabilidad y bienestar del usuario, con un valor de significancia de 0.000 que permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_i) como verdadera

VII RECOMENDACIONES

A las autoridades del centro de salud asumir estrategias que favorezcan el servicio de calidad del consultorio de medicina con la finalidad de brindar mejor servicio y con ello alcanzar altos niveles de bienestar del usuario.

A las autoridades del centro de salud Túpac Amaru Inca, planificar y ejecutar programas que favorezcan las competencias de los servidores y se logre un mejor servicio de calidad del consultorio de medicina.

A los responsables del centro de salud Túpac Amaru Inca, promover mediante su atención en las diferentes áreas del centro acrecentar el bienestar del usuario con lo cual se logre una mejor respuesta al ciudadano y se alcance una mejor imagen de la institución.

Al personal del centro de salud Túpac Amaru Inca, contribuir mediante su labor a la mejora de la capacidad de respuesta, idoneidad y fiabilidad.

REFERENCIAS

- Acosta V., I. (2021). Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método ServQual. Measurement of response capacity in restaurants using the ServQual method. *Revista Publisher*. 6(1): 253-263
<file:///C:/Users/TBC/Downloads/DialnetMedicionDeLaCapacidadDeRespuestaEnRestaurantesMedi-8292897.pdf>
- Ascona T. L. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Pisco, 2018. Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud. Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29800/ascona_tl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Azman, I. and Yusrizal, S. (2016). Service quality as a predictor of satisfaction and customer loyalty. *Scientific Journal of Logistics*. 12(4): 269-283.
- Becerra C. B. y Condori B. A. (2017). Satisfacción de usuarios en Hospitales Públicos: Experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Rev Perú Med Exp Salud Pública*. 36(4). <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a14v36n4.pdf>
- Bustamante, M. A., Zerda, E., & Obando, F. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2); 1-15.
doi:<https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Calixto H., et al (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Revista arbitrada Venezuela del Núcleo Luz-Costa Oriental del lago*, 12(2), 127-141.

<https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf#:~:text=P or%20otro%20lado%2C%20Cobra%20%282001%29%2C%20refiere%20que %20la,consonancia%20con%20las%20expectativas%20de%20los%20diverso s%20usuarios.>

Castellón, S. y Rafael, J. (2019) *Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, Junio 2019*. Informe final de Tesis para optar al Título de Master en Administración en Salud. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua. UNAN. <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>

Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. 2 ed.

Disponible en : <https://es.scribd.com/document/130112363/Castro2003>

Cevallos V., A. F. et al (2017). Métodos y técnicas de investigación. Ediciones Grupo

Compás. 1, 11-12

[http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/498/3/metodolog%C3%](http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/498/3/metodolog%C3%ADa.pdf)

[ADa.pdf](http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/498/3/metodolog%C3%ADa.pdf)

Cisneros C., A. et al. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos

que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. Techniques and Instruments for Data Collection that Support Scientific Research in Pandemic Times. Revista científica Dominio de las Ciencias. 8(1): 1165-1185
DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>

Chandia V., Y. (2006). Introducción a la Calidad en Salud

<http://www.enfermeraspaellonyesterilizacion.cl/calidad/Historia.pdf#:~:text=La%20cal idad%20en%20salud%20nace%20y%20desarrolla%20en,la%20calidad%20total%2C %20su%20evoluci%C3%B3n%20y%20su%20historia.>

Deming W. (1989) *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis*.

Ediciones Díaz de Santos. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=123126>

Donabedian A. (1990). La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la Calidad. Salud Pública de México, 32,(2); 113-117

Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/106/10632203.pdf>

Fariño C. J. et al. (2018) Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Revista espacios, 39(32) ,22

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

García C., L. (2019). Dimensiones de la teoría del desarrollo humano. Dimensions of human development theory. Ehquidad International Welfare Policies and Social Work Journal, 11, 27-54. doi:10.15257/ehquidad.2019.0002

García G. J. E. et al (2018, abril). Elementos y principios de calidad e servicio.

MARKETING Y COMPETITIVIDAD EN LAS ORGANIZACIONES ENFOQUES Y PERSPECTIVAS,328-353

https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2202/Cap_12Elementos.pdf?sequence=16

Gilmore CM, De Moraes H.(1996). Manual de gerencia de la calidad. Washington DC. OPS PALTEX. (3), 9.

Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3155>

Gómez CH., (2020). Análisis correlacional de la formación académico-profesional y cultura tributaria de los estudiantes de Marketing y Dirección de Empresas. Revista Universidad y Sociedad, 12(6), 478-483.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-478.pdf>

Hernandez S., R et al (2014). Metodología de la investigación. McGRAW-HILL /

INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. 6, 4-6.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hinostroza (2017). Satisfacción Y Calidad De Atención Del Servicio Medicina Del Centro De Salud Huariaca, Pasco-2017.

Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37558/hinostroza_chj.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Huiza, G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-diciembre 2003. 2006.

Hurtado, J. (2000). Metodología de la Investigación Holística. (3.ª ed.) Caracas: Fundación Sypal. Disponible en: <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>

Jaramillo J., C. (2020) "Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del Hospital General Docente Ambato". Trabajo de titulación, previo a la obtención del grado académico de magíster en administración pública. Universidad Técnica de Ambato

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32438/1/017%20ADP.pdf>

Lamadrid (2107). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta externa en el Hospital Regional Docente las Mercedes mediante la encuesta servqual modificada Chiclayo 2017. Presentada para optar el grado académico de Maestro en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo"

<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5767/BCTES3527%20LAMADRID%20BENITEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lazo-Gonzales O, Santivañez-Pimentel A. (2018) Atención de salud con calidad Consejo Regional III Lima .Colegio Médico del Perú <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>

Lopez F.R et al . (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. Validation of instruments as a guarantee of credibility in scientific research. Revista Cubana de Medicina Militar. 48(2). <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>

López R., E. et al. (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. Entre ciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento. 9(23), 1-20.

<https://www.scielo.org.mx/pdf/edsc/v9n23/2007-8064-edsc-9-23-e2377710.pdf>

Martínez M, Y March T. (2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. REDHECS. 20:107-127
<file:///C:/Users/TBC/Downloads/DialnetCaracterizacionDeLaValidezYConfiabilidadEnElConstr-6844563.pdf>

Maza N., A. S., AMPARO (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón _Nuevo Chimbote, 2019. Tesis para optar el grado académico de Doctora en salud pública. . Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25541/CALIDAD_A TENCION_MAZA_NEYRA_AMPARO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Miranda M.,Villasis M.(2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la Investigación en seres humanos. Revista Alergia México. 66(1); 115-122.

<https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/594>

Núñez T., L.N. y Juárez M., J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación

de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. 3C Empresa, investigación y pensamiento crítico, 7(1), 49-59. DOI: <<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59/>>.

Organización Mundial de la Salud (2020, agosto 11). Calidad de atención a nivel mundial.

<https://www.who.int/es/newsroom/factsheets/detail/qualityhealthservices#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios.>

Organización Mundial de la Salud (2020, agosto 11). Servicios sanitarios de calidad.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Otiniano C., E. G. y Saavedra T., M. J. (2017) “La idoneidad en la calidad de servicios en los contratos de consumo sector telecomunicaciones en la región Lambayeque 2014”. Para optar el título profesional de abogado. Universidad Señor de Sipan.

file:///C:/Users/HP/Downloads/OTINIANO%20CASTILLO%20ENZO%20GIOVANNI.pdf

Otzen T. & Manterola C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. International Journal of Morphology. 35(1) ,227-232.

<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. RECIEN. 2020; 9(1)
<http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>

Parasuraman,A et al (1988) “Communication and Control

Processes in the Delivery of Service Quality”. Journal Of Marketing. 52, 35-48.
Disponible en: <https://doi.org/10.2307/1251263>

Powpaka, S.(1994). "The role of outcome quality as a determinant of overall service quality in different categories of service industries: An empirical Investigation". Journal of Services Marketing, Vol. 10(6).

Phuong, T., Grant, D. y Menachof, D. (2019). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. Revista multidisciplinar Ciencia Latina, 5(1) DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320/418>

Quiñonez, S. F. (2020). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en medicina general del Centro de Salud Jesús María, Ecuador, 2020. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en gestión de los servicios de la salud. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91629/Qui%c3%b1onez_QSF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez, López, Barragán y Arce. (2005) Satisfacción del usuario en una unidad de medicina familiar de una institución de seguridad social de la ciudad de México. Archivos en Medicina Familiar, 7(1) , 22-26

Richard J. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Rev. Fac. Med. Hum., 20(3). DOI 10.25176/RFMH.v20i3.3123
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>

Silva- J., et al (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. CienciaUAT. 15(2); 85-101
<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200778582021000100085

Suarez, L. et al. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cubana Invest Bioméd, 38, 153-169
<http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>

Suarez V., K. y Zeña R., J. (2022) El ciclo Deming y la productividad: Una Revisión Bibliográfica y Futuras Líneas de Investigación. The Deming cycle and productivity: A Bibliographic Review and Future Lines of Research. Revista Científica y Tecnológica QANTU YACHAY. 2(1): 63-79 DOI: <https://doi.org/10.54942/qantuyachay.v2i1.21>

Torres M. et al (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa The reliability in the quality of a product or service of a company. Digital Publisher. 6(1): 219-232

ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Niveles o rango
Servicio de calidad	<p>Desarrollaron un modelo de calidad de servicio donde se representa como una construcción multidimensional. Concluyeron que la percepción del cliente de la calidad está influenciada por muchos factores: como por ejemplo varias inconsistencias (deficiencias) que ocurren por parte del proveedor, por lo cual necesitan observar la relación entre la calidad del servicio percibida por el cliente y sus determinantes. (Parasuraman et al 1985)</p>	<p>La variable es de naturaleza cualitativa y será medida a través de un cuestionario de 22 ítems (8 para la dimensión capacidad de respuesta, 7 de idoneidad, 7 de fiabilidad. (Parasuraman et al 1988)</p>	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> -Rapidez -Tiempo duración de consulta -Habilidad -Amabilidad 	1-8	<p>Escala ordinal Escala de Likert de 5 posiciones: Siempre(5) Casi siempre(4) A veces(3) Casi nunca(2) Nunca (1)</p>	<p>Valoración global Malo:22 -48 Regular:49-75 Bueno: 76-110</p>
			I idoneidad	<ul style="list-style-type: none"> -Correcta praxis -Conocimiento -Experiencia -Uso de materiales para explicar 	9-15		
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> -Consulta dentro de su hora. -Consulta de acuerdo al turno. -Orientación al paciente 	16-22		

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Items	Escalas de medición	Niveles o rango
El Bienestar del usuario	Donabedian (1966) la satisfacción del paciente con los servicios de salud es un aspecto importante para determinar la calidad de la asistencia sanitaria que se presta. A su vez se entiende la satisfacción del paciente como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de calidad de los servicios de salud	Este instrumento es de naturaleza cualitativa y consta de tres partes que contiene 22 preguntas sobre la dimensión humana (8 ítems), tecnología (7 ítems) y medio ambiente (7 ítems). (Donabedian, 1990)	Condición humana	-Buen trato -Examen físico cefalo-caudal -El profesional explica sobre medicamentos recetados. -Profesional explica sobre análisis de laboratorio indicado.	1-8	Escala ordinal Escala de Likert de 5 posiciones: Siempre(5) Casi siempre(4) A veces(3) Casi nunca(2) Nunca (1)	Valoración global Malo:22 -48 Regular:49-75 Bueno: 76-110
			Condición del entorno	-Sala de espera ordenada. -Consultorio limpio. -Consultorio ventilado	9-15		
			Condición técnica científica	-Sesiones educativas mediante trípticos -Procedimientos y técnicas a la vanguardia -Tratamiento vanguardista -Capacitaciones a los profesionales	16-22		

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Servicio de calidad del consultorio de medicina y bienestar del usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	JUSTIFICACIÓN DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO, TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el servicio de calidad del consultorio de medicina con el bienestar del usuario en centro salud Túpac Amaru Inca, Pisco- 2022.</p> <p>Problemas Específicos:</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Describir la relación entre el servicio de calidad del consultorio de medicina y bienestar del usuario en centro salud Túpac Amaru Inca, Pisco- 2022.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación significativa entre el servicio de calidad del consultorio de medicina y bienestar del usuario en centro salud Túpac Amaru Inca, Pisco- 2022.</p>	<p>Con el pasar del tiempo vemos que han habido cambios importantes en la relación médico-paciente. Es por esto que hoy en día la atención que se brinda es calificada por la calidad, eficiencia, efectividad, la cual es percibida por el usuario.</p>	<p>Diseño de Investigación:</p> <p>Enfoque cuantitativo. No experimental</p> <p>Tipo de Investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación:</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Servicio de calidad</p> <p>Variable 2:</p> <p>Bienestar del usuario</p>	<p>Población:</p> <p>La población de la presente investigación está basada en un aproximado de 80 personas que acuden de manera mensual a este centro de salud para atenderse en el servicio de medicina, siendo atendidos ambulatoriamente de manera diaria en dicho establecimiento.</p>

<p>1.- ¿Cuál es el nivel de servicio de calidad del consultorio de medicina percibida por los usuarios en centro salud Túpac Amaru Inca, Pisco-2022.</p> <p>2.- ¿Cuál es grado de bienestar de los usuarios del consultorio de medicina en centro salud Túpac Amaru Inca, Pisco- 2022.</p> <p>3.- ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del servicio de calidad del consultorio de medicina y el</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>1: Determinar el servicio de calidad del consultorio de medicina percibida por los usuarios en centro salud Túpac Amaru Inca, Pisco-2022.</p> <p>2: Determinar el grado de bienestar de los usuarios del servicio de medicina en centro salud Túpac Amaru Inca, Pisco- 2022.</p> <p>3: Determinar la relación entre las dimensiones del servicio de calidad</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>1: Existe relación significativa entre las dimensiones del servicio de calidad del consultorio de medicina y el bienestar de los usuarios en centro salud Túpac Amaru Inca, Pisco- 2022.</p> <p>2: Existe un buen servicio de calidad del consultorio de medicina percibido por los usuarios en centro salud Túpac Amaru Inca, Pisco-2022.</p> <p>3: Existe un buen grado de bienestar de los usuarios atendidos en el</p>	<p>Lo fundamental en cuanto a la atención en salud debe tener como centro o prioridad a la persona, estaríamos refiriéndonos a la integralidad total(familia) y continuidad de nuestro usuario, generando confianza</p> <p>En nuestro Distrito de Túpac Amaru Inca se viene reconociendo el incremento de población a lo que no se da abasto el único centro de salud en este distrito, produciéndose un declive en la calidad de atención brindada a los usuarios debido a la demanda.</p>	<p>Correlacional</p>		<p>Muestra:</p> <p>La muestra es un sub grupo del universo seleccionado, la misma que se obtendrá utilizando la fórmula de población finita, este procedimiento nos permite conocer qué probabilidad tiene cada persona de poder ser considerado dentro de la muestra. Mi muestra consta de 61 pacientes que acuden al servicio de medicina.</p>
---	---	--	--	----------------------	--	---

bienestar de los usuarios en centro salud Túpac Amaru Inca, Pisco- 2022.	del consultorio de medicina y el bienestar de los usuarios en centro salud Túpac Amaru Inca, Pisco- 2022.	consultorio de medicina en centro salud Túpac Amaru Inca, Pisco- 2022.	Por esta motivo se ha optado por realizar esta investigación para poder determinar la calidad de los servicios del consultorio de medicina en relación con el bienestar del usuario.			
--	---	--	--	--	--	--

ANEXO N°3

CUESTIONARIO ESTRUCTURADO

Servicio de calidad del consultorio de medicina y bienestar del usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022.

I.DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos:

Edad:

Sexo: femenino () masculino ()

II.PRESENTACIÓN

Estimado usuario del centro de salud Túpac Amaru Inca, estamos realizando un trabajo de investigación con la finalidad de determinar el Servicio de calidad y bienestar del usuario en el servicio de medicina. Por ello se solicita su colaboración, para responder las siguientes preguntas. La información brindada se mantendrá en confidencialidad

III. INSTRUCCIONES

Este cuestionario cuenta con 22 ítems dividido en tres secciones, por favor lea cada oración cuidadosamente y luego seleccione su respuesta según las indicaciones de cada sección.

IV. CONTENIDO

1. A continuación se presenta una lista de 22 preguntas por cada variable. Lea atentamente y marque una (X) en el número respectivo de acuerdo a la siguiente categorización.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

V1: Servicios de calidad						
DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿La atención en el servicio de medicina fue rápida?					
2	¿El tiempo para ser atendido es aproximadamente es de 30 minutos?					
3	¿La duración de su consulta fue la suficiente?					
4	¿El personal médico se preocupa por la atención a los usuarios?					
5	¿En caso que durante su consulta haya sucedido algún inconveniente, fue solucionado?					
6	¿El profesional de medicina es amable en la atención?					
7	¿El profesional de medicina brinda una atención individualizada?					
8	¿El médico está atento ante sus dudas y se las aclara?					
DIMENSION DE IDONEIDAD						
9	¿El médico mantiene la confidencialidad de su diagnóstico?					
10	¿El profesional de medicina respeta su privacidad durante la atención?					
11	¿El personal médico le explica claramente sobre su diagnóstico mostrando conocimiento?					
12	¿El médico le responde sobre sus consultas o dudas durante la atención?					
13	¿El profesional médico se basa en los análisis de laboratorio para indicar tratamiento ?					
14	¿El médico lo cita a la semana para reevaluación, según sea el caso?					
15	¿El profesional hace uso de materiales o gráficos para explicarle mejor su diagnóstico?					
DIMENSION DE FIABILIDAD						

16	¿Ud. es atendido en el servicio de medicina con puntualidad?					
17	¿El médico llega a hora indicada según programación de citas?					
18	¿La atención que recibe es por orden de llegada?					
19	¿El médico da prioridad a las emergencias que lleguen durante las consultas?					
20	¿Está de acuerdo que las emergencias deben ser atendidas de inmediato?					
21	¿El profesional de medicina lo escucha y orienta durante la atención?					
22	¿Considera que la información brindada por el profesional es correcta y honesta?					

FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS

FICHA TECNICA: Variable 1

Instrumento: cuestionario de Servicio de calidad del consultorio de medicina y bienestar del usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022.

Datos informativos:

Autor: Adaptado por el autor

Procedencia: Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado.

Aplicación: Es de carácter individual a los usuarios del centro salud villa.

Descripción del instrumento:

El instrumento consta 22 preguntas distribuidas en las dos variables.

Variable Servicio de calidad

Dimensiones:

-Capacidad de respuesta (08 ítems): 1,2,3,4,5,6,7,8.

-Idoneidad (07 ítems): 9,10,11,12,13,14,15.

-Fiabilidad (07 ítems): 16,17,18,19,20,21,22.

Las preguntas formuladas son de tipo cerradas.

Fecha de aplicación: junio del 2022

El tiempo de aplicación: Tendrá un periodo de 20 minutos.

CUESTIONARIO ESTRUCTURADO

V2: Bienestar del usuario						
DIMENSION CONDICION HUMANA						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿El profesional médico brinda durante la consulta un trato cordial?					
2	¿El medico realiza minuciosamente el exámen físico de acuerdo a su dolencia ?					
3	¿El profesional le explica claramente sobre los medicamentos recetados?					
4	¿Ud. comprendió las indicaciones relacionadas con el tratamiento?					
5	¿El profesional lo orienta sobre los análisis a realizarse?					
6	¿El personal médico le explicó sobre el resultado de sus análisis?					
7	¿A la lectura de análisis le explicaron el tratamiento a seguir?					
8	¿Cuándo no entendió algo sobre los análisis el profesional resolvió sus dudas?					
DIMENSION DE ENTORNO						
9	¿La sala de espera se mantiene limpia?					
10	¿La sala de espera considera que tiene buena ventilación?					
11	¿El consultorio de medicina se encuentra limpio y ordenado?					
12	¿El consultorio de medicina se encuentra bien iluminado?					

13	¿El consultorio de medicina es adecuado para la atención?					
14	¿El consultorio de medicina se encuentra ventilado?					
15	¿El consultorio de medicina tiene ventanas grandes?					
DIMENSION TECNICA-CIENTIFICA						
16	¿El profesional médico brinda sesiones educativas con ayuda de trípticos?					
17	¿Si Ud. no comprendiera algo el médico lo vuelve explicar si se lo pide?					
18	¿El médico realiza procedimientos y técnicas modernas en beneficio del paciente?					
19	¿El medico receta tratamientos nuevos e innovadores?					
20	¿Considera Ud. que el tratamiento con hierbas puede ser innovador?					
21	¿Está de acuerdo que el profesional de medicina tiene que recibir capacitaciones?					
22	¿Considera que el médico se encuentra capacitado para realizar la atención?					

FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS

FICHA TÉCNICA: Variable 2

Instrumento: cuestionario de Servicio de calidad del consultorio de medicina y bienestar del usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022.

Datos informativos:

Autor: Adaptado por el autor

Procedencia: Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado.

Aplicación: Es de carácter individual a los usuarios del centro salud Villa.

Descripción del instrumento:

El instrumento consta de 22 preguntas distribuidas en las dos variables.

Variable: Bienestar del Usuario.

Dimensiones:

Capacidad humana (8ítems): 1, 2, 3, 4, 5,6, 7,8.

Capacidad ambiente (7ítems): 9, 10, 11, 12, 13, 14,15.

Capacidad técnico- científica (7ítems): 16, 17, 18, 19, 20, 21,22.

Las preguntas formuladas son de tipo cerradas.

Fecha de aplicación: Junio del 2022

El tiempo de aplicación: Tendrá un periodo de 20 minutos.

ANEXO N°4 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE EXPERTOS N°1



Servicios de CALIDAD

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1							
2	✓ Claridad de sus preguntas							
3	✓ Precisión							
4	✓ tiempo duración consulta							
5	✓ Habilidad							
6	✓ Accesibilidad							
n	DIMENSION 2							
7	✓ Relevancia							
8	✓ Claridad preguntas							
9	✓ Crecimiento							
10	✓ Experiencia							
11	✓ Una pregunta consulta							
n	DIMENSION n							
13	FUENTES							
14	✓ Fuente consultada de sus bases							
15	✓ Fuente consultada de acuerdo al tema							
	✓ Dirección al personal							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Diego David Los Rios DNI: 7184786

Especialidad del validador: Director en Sistema Pública

03 de Oct del 2022

José Luis Antezana Quispe
 SILOGUANO
 R. P. N. 7952
 Firma del Experto Informante.

1) Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 2) Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Condición técnica:	/	/	/	/	/	/	
2	Trabaja gradual	/	/	/	/	/	/	
3	Escala finita	/	/	/	/	/	/	
4	Explicación clara	/	/	/	/	/	/	
5	Explicación clara	/	/	/	/	/	/	
6	Condición técnica:	SI	No	SI	No	SI	No	
7	Condición técnica:	/	/	/	/	/	/	
8	Salida técnica adecuada	/	/	/	/	/	/	
9	Condición técnica:	/	/	/	/	/	/	
10	Condición técnica:	/	/	/	/	/	/	
11	Condición técnica:	/	/	/	/	/	/	
12	Condición técnica:	SI	No	SI	No	SI	No	
13	Condición técnica - Lenguaje	/	/	/	/	/	/	
14	Condición técnica:	/	/	/	/	/	/	
15	Condición técnica:	/	/	/	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicabilidad No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. F. Luis Antezana Quispe

DNI: 27 184 786

Especialidad del validador: Doctor en Salud Pública

07 de Oct del 2022

Firma del Experto Informante:
Jesse Luis Antezana Quispe
D. N. N. 7537

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem; es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ANTEZANA QUISPE, JOSE LUIS DNI 22184786	BIOLOGO Fecha de diploma: 18/03/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA <i>PERU</i>
ANTEZANA QUISPE, JOSÉ LUIS DNI 22184786	BACHILLER EN CIENCIAS BIOLÓGICAS Fecha de diploma: 19/10/98 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/09/1993 Fecha egreso: 16/01/1998	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA <i>PERU</i>
ANTEZANA QUISPE, JOSE LUIS DNI 22184786	MAESTRO EN SALUD PÚBLICA Fecha de diploma: 17/04/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/10/2016 Fecha egreso: 08/07/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE EXPERTOS N°2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE **SERVICIOS DE CALIDAD**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1								
1	Características de respuesta:							
2	✓ Claridad	✓		✓		✓		
3	✓ tiempo duración consulta	✓		✓		✓		
4	✓ Precisión	✓		✓		✓		
5	✓ Disponibilidad	✓		✓		✓		
n								
DIMENSION 2								
7	Idoneidad:							
8	✓ Conocimiento	✓		✓		✓		
9	✓ Experiencia	✓		✓		✓		
10	✓ Uso métodos consulta	✓		✓		✓		
n								
DIMENSION n								
13	Fiabilidad:							
14	✓ Precisión consulta dentro de sus horas	✓		✓		✓		
15	✓ Precisión atención	✓		✓		✓		
	✓ Precisión al personal	✓		✓		✓		

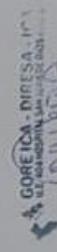
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador, D/I/ Mg: **María del Carmen Orosco Sanguinó** DNI: **227.555.43**

Especialidad del validador: **ESP. LICENCIADO EN MEDICINA INTERNA**
MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SAUD

..... de del 2022



Lic. María del Carmen Orosco Sanguinó
 Firma del Experto Informante.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Escuela de Posgrado de Usuario

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES/Items	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1							
1	✓ Capacitación Humana	✓		✓		✓		
2	✓ Trabajo Cordial	✓		✓		✓		
3	✓ Sistema de Salud	✓		✓		✓		
4	✓ Equidad sobre el	✓		✓		✓		
5	✓ Política sobre Atención	✓		✓		✓		
n	DIMENSIÓN 2							
7	✓ Gobierno de Gobierno	✓		✓		✓		
8	✓ Sede de seguro ordenado	✓		✓		✓		
9	✓ Consultorio Local	✓		✓		✓		
10	✓ Consultorio Ventanilla	✓		✓		✓		
11								
n	DIMENSIÓN n							
13	✓ Limpieza física - Clínica	✓		✓		✓		
14	✓ Sistema educacional	✓		✓		✓		
15	✓ Procedimientos vigentes	✓		✓		✓		
	✓ Tratamiento preventivo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: María de la Cruz Gómez Sánchez DNI: 7255543

Especialidad del validador: Tratamiento sin Gestión de los Servicios de Salud

3 de Oct del 2022

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se da suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ORMEÑO QUIJANDRIA, MARIA DEL CARMEN DNI 22255543	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 18/05/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD FEMENINA DEL SAGRADO CORAZÓN <i>PERU</i>
ORMEÑO QUIJANDRIA, MARIA DEL CARMEN DNI 22255543	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA CUIDADOS EN MEDICINA INTERNA Fecha de diploma: 10/05/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
ORMEÑO QUIJANDRIA, MARIA DEL CARMEN DNI 22255543	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 06/10/03 Modalidad de estudios: A DISTANCIA Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD FEMENINA DEL SAGRADO CORAZÓN <i>PERU</i>
ORMEÑO QUIJANDRIA, MARIA DEL CARMEN DNI 22255543	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 09/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/09/2015 Fecha egreso: 12/03/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE EXPERTOS N°3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SERVICIOS DE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1								
1	Claridad de estructura:	/	/	/	/	/	/	
2	Claridad de estructura:	/	/	/	/	/	/	
3	Claridad de estructura	/	/	/	/	/	/	
4	Claridad de estructura	/	/	/	/	/	/	
5	Claridad de estructura	/	/	/	/	/	/	
n								
DIMENSION 2								
7	Claridad de estructura	/	/	/	/	/	/	
8	Claridad de estructura	/	/	/	/	/	/	
9	Claridad de estructura	/	/	/	/	/	/	
10	Claridad de estructura	/	/	/	/	/	/	
11	Claridad de estructura	/	/	/	/	/	/	
n								
DIMENSION n								
13	Claridad de estructura	/	/	/	/	/	/	
14	Claridad de estructura	/	/	/	/	/	/	
15	Claridad de estructura	/	/	/	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Doris Espinoza Bellido DNI: 22252614

Especialidad del validador: Trabajo en la Gestión en los Servicios de Salud

05/10 de del 2022

OBSTACIOS ESPINOZA BELLIDO
 ESPECIALISTA EN PROGRAMAS ASISTENCIA

COP 4660 RNE 403 - 02
Firma del Experto Informante.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE BIENESTAR DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1							
2	✓ Sentación personal							
3	✓ Trato médico							
4	✓ Atención física							
5	✓ Explicar sobre lo que se va a hacer							
6	DIMENSION 2							
7	✓ Conducir Examen							
8	✓ Salir eficientemente							
9	✓ Consultar tiempo							
10	✓ Consultar médico							
11								
12	DIMENSION 3							
13	✓ Conocer Técnico Científico							
14	✓ Sesión Educativa							
15	✓ Procedimiento diagnóstico							
16	✓ Tratamiento farmacológico							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Doris Espinoza Bellido DNI: 2257614

Especialidad del validador: Ginecología en los Servicios de Salud

..... de del 2022
OBST. DORIS ESPINOZA BELLIDO
 ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN OBSTÉTRICA
 COP 4660 RNE 403 - 02

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ESPINOZA BELLIDO, INOCENTA DORIS DNI 22252614	TITULO DE ESPECIALISTA MONITOREO FETAL Y DIAGNOSTICO POR IMAGENES EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 07/04/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUANUCO PERU
ESPINOZA BELLIDO, INOCENTA DORIS DNI 22252614	BACHILLER EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 19/04/1990 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
ESPINOZA BELLIDO, INOCENTA DORIS DNI 22252614	LICENCIADA EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 11/07/1991 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
ESPINOZA BELLIDO, INOCENTA DORIS DNI 22252614	MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 23/08/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: 31/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Certificados de validez (firmados por expertos)

EXPERTOS	APELLIDOS Y NOMBRES	VALIDACIÓN
Experto 1	Mg. Antezana Quispe José Luis	Aplicable
Experto 2	Mg. Ormeño Quijandría María del Carmen	Aplicable
Experto 3	Mg. Doris Espinoza Bellido	Aplicable

ANEXO N° 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,....., de..... años de edad; y con DNI N°

Confirmando que he leído y entiendo la hoja de información que se me ha entregado, a su vez he preguntado sobre el proyecto y he recibido suficiente información al respecto.

Entiendo que mi participación es completamente voluntaria, que puedo retirarme del estudio en cualquier momento sin perjuicio alguno.

Acepto voluntariamente participar en el proyecto de investigación denominado " Servicio de calidad del consultorio de Medicina y bienestar del usuario en centro salud Túpac Amaru Inca, Pisco- 2022.

También he sido informado que mis datos personales serán protegidos e incorporados a un fichero que deberá estar amparado por el Reglamento General de Protección de Datos Personales (RGPD).

Teniendo en cuenta, todo lo anterior, doy mi consentimiento para participar en el desarrollo de este proyecto de investigación.

03 de Setiembre del 2022

**ANEXO N°6
AUTORIZACIÓN**



PERÚ

Ministerio
de Salud

CLAS TUPAC AMARU INCA
MICRORED DE SALUD TUPAC AMARU INCA
CENTRO DE SALUD TUPAC AMARU INCA

EL GERENTE DEL CLAS " TUPAC AMARU INCA"

Blgo. Orlando Mayuri Fernández

Hace Constar:

Que la Sra. **ANGHELA FIORELLA BETTSY CORDOVA CASTILLO**, CON DNI. 44364933, tesis de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Sede Lima, ha aplicada de forma satisfactoria los instrumentos de recojo de información denominado cuestionario para evaluar el trabajo de investigación titulado: **"Servicio de calidad del consultorio de medicina y bienestar del usuario en el Centro de Salud Tupac Amaru Inca, 2022"**, con la finalidad de obtener el grado de Magister en Gestión en los Servicios de Salud.

Se expide la presente constancia a petición de la interesada para los fines que estime conveniente, careciendo de valor legal contra la ley.

Tupac Amaru Inca, 18 de Octubre del 2022


Riqo-Esp. Orlando E. Mayuri Fernandez
GERENTE CLAS T.A.I.
DNI. 80027834

DIRECCIÓN: JR. HUASCAR MZ. 38 A TELF. FAX 535325

ANEXO N° 7

PROCESAMIENTO DE DATOS PARA CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

DATA DE RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO DEL INSTRUMENTO SERVICIOS DE CALIDAD

n	it1	it2	it3	it 4	it5	it 6	it 7	it 8	it 9	it1 0	it1 1	it1 2	it1 3	it1 4	it1 5	it1 6	it1 7	it1 8	it1 9	it2 0	it2 1	it2 2	
1	5	5	2	2	2	5	5	2	2	2	2	1	2	5	1	4	4	5	4	2	2	4	
2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3
3	1	2	3	3	4	3	1	3	4	4	2	1	4	3	4	2	4	1	3	4	5	5	
4	2	3	2	1	2	1	4	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1
5	1	5	4	2	2	4	5	2	5	1	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	1	4
6	2	5	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
7	1	2	2	1	5	1	1	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	1	3	1	1	1	5
8	2	3	3	2	2	3	2	5	2	2	5	3	5	2	2	1	2	3	2	2	2	4	5
9	4	3	2	1	2	1	4	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1
10	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	1	2
11	1	4	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	1	4	2	2	1	2	3	3	
12	2	2	3	2	4	3	3	3	2	4	4	2	2	3	4	2	5	5	4	3	2	5	

13	2	5	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4
14	4	2	4	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2
15	4	5	4	2	2	4	5	2	5	1	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	4	4
16	1	2	2	1	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	5	1	1	1	1	5
17	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	5	3	5	2	2	1	2	3	2	2	4	5
18	2	3	2	1	2	1	4	2	1	1	2	1	1	5	3	2	1	1	2	2	2	1
19	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	1	2
20	1	4	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	1	4	2	2	1	2	3	3
21	2	2	3	2	4	3	3	3	2	4	4	2	2	3	4	2	5	5	4	3	2	5
22	2	5	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4
23	4	2	4	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2
24	4	5	4	2	2	4	1	2	5	1	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	4	4
25	2	5	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
26	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	1	2
27	1	4	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	1	4	2	2	1	2	3	3

28	2	2	3	2	4	3	3	3	2	4	4	2	2	3	4	2	5	5	4	3	2	5
29	2	5	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4
30	1	2	4	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2
31	2	5	4	2	2	4	1	2	5	1	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	4	4
32	2	5	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
33	1	2	2	1	5	1	4	1	2	1	2	1	4	1	2	3	2	1	1	2	1	5
34	2	1	3	2	2	3	2	5	2	2	5	3	5	2	2	1	2	3	2	2	4	5
35	4	3	2	1	2	1	4	2	1	1	2	1	1	5	3	2	1	4	2	2	2	1
36	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	1	2
37	1	4	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3
38	2	2	3	2	4	3	3	3	2	4	4	2	2	5	4	2	5	5	4	3	2	5
39	2	5	2	1	2	2	5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4
40	4	2	4	2	2	1	2	2	2	2	5	1	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2
41	4	5	4	2	2	4	1	2	5	1	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	4	4
42	1	2	2	1	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	5

43	2	1	3	2	2	3	2	5	2	2	5	3	5	2	2	1	2	3	2	2	4	5
44	4	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	3	3	2	1	1	2	2	2	1
45	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2
46	1	4	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	1	4	2	2	1	2	3	3
47	2	2	3	2	4	3	3	3	2	4	4	2	2	3	4	2	5	5	4	3	2	5
48	2	3	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
49	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	1	2
50	4	5	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	1	1
51	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	5	2	3	3	1	3	1
52	1	2	2	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
53	5	1	3	2	2	3	2	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	5
54	2	3	2	1	2	2	4	2	2	5	2	4	5	5	3	2	3	5	2	2	4	3
55	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2
56	2	2	3	2	4	3	3	3	2	4	4	2	5	3	4	2	5	5	4	3	2	5
57	2	3	2	2	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	4	2	3	2	2	2	4	1

58	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	5	2	1	5	3	2	1	2	2	2	2
59	1	5	4	2	2	4	1	2	5	1	2	2	2	5	2	3	2	2	2	2	3	4
60	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	1	2
61	4	5	3	2	4	4	2	5	2	3	5	5	5	2	2	5	4	5	3	4	5	4

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD POR PRUEBA ESTADISTICA ALFA DE CRONBACH INSTRUMENTO SERVICIOS DE CALIDAD

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	61	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	61	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	22

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Item 1	2,2623	1,12401	61
item 2	3,0328	1,39005	61
Item 3	2,7705	,88305	61
Item 4	1,7377	,60282	61
Item 5	2,4426	,97510	61
Item 6	2,1475	1,18090	61
Item 7	2,3115	1,20473	61
Item 8	2,3934	,95357	61
Item 9	2,2295	1,11644	61
Item 10	2,2623	1,01492	61
Item 11	2,6557	1,10883	61

Item 12	2,2131	,96807	61
Item 13	2,4262	1,14687	61
Item 14	2,5410	1,28548	61
Item 15	2,6557	,94667	61
Item 16	2,7869	1,15636	61
Item 17	2,5902	1,17441	61
Item 18	2,6230	1,24048	61
Item 19	2,2131	,81884	61
Item 20	2,1311	,59091	61
Item 21	2,3934	1,14424	61
Item 22	3,1639	1,43968	61

DATA DE RESULTADOS DE L APRUEBA PILOTO DEL INSTRUMENTO BIENESTAR DEL USUARIO

n	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22
1	2	5	2	2	2	5	1	2	2	2	2	1	2	5	1	3	4	2	4	2	2	4
2	1	2	2	1	5	1	3	1	3	1	2	2	1	3	2	3	5	1	1	1	1	5
3	2	1	3	2	2	3	2	5	2	2	5	3	5	2	2	1	2	3	2	2	4	5
4	4	3	2	1	2	1	4	2	1	1	2	1	1	5	3	2	1	1	2	3	2	1
5	4	2	4	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2
6	4	5	4	2	2	4	1	2	5	1	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	4	4
7	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2
8	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3
9	4	2	3	3	2	3	5	3	1	4	2	5	4	3	4	2	4	1	3	4	5	5
10	2	5	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
11	1	2	2	1	5	1	3	1	3	1	2	2	1	3	2	3	5	1	1	1	1	5
12	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	1	2

13	4	4	2	1	4	1	1	2	1	3	2	2	2	2	1	4	2	2	1	2	3	3
14	2	2	3	2	4	3	3	3	2	4	4	2	2	3	4	2	5	5	4	3	2	5
15	2	5	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	4	2	4
16	4	2	4	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2
17	4	5	4	2	2	4	1	2	5	1	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	4	4
18	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2
19	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3
20	4	2	3	3	2	3	5	3	1	4	2	5	4	3	4	2	4	1	3	4	5	5
21	2	5	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
22	1	2	2	1	5	1	3	1	3	1	2	2	1	3	2	3	5	1	1	1	1	5
23	2	1	3	2	2	3	2	5	2	2	5	3	5	2	2	1	2	3	2	2	4	5
24	4	3	2	1	2	1	4	2	1	1	2	1	1	5	3	2	1	1	2	3	2	1
25	4	4	2	1	4	1	1	2	1	3	2	2	2	2	1	4	2	2	1	2	3	3
26	2	2	3	2	4	3	3	3	2	4	4	2	2	3	4	2	5	5	4	3	2	5
27	2	5	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	4	2	4

28	4	2	4	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2
29	4	5	4	2	2	4	1	2	5	1	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	4	4
30	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2
31	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3
32	4	2	3	3	2	3	5	3	1	4	2	5	4	3	4	2	4	1	3	4	5	5
33	2	5	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
34	1	2	2	1	5	1	3	1	3	1	2	2	1	3	2	3	5	1	1	1	1	5
35	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	1	2
36	4	4	2	1	4	1	1	2	1	3	2	2	2	2	1	4	2	2	1	2	3	3
37	2	2	3	2	4	3	3	3	2	4	4	2	2	3	4	2	5	5	4	3	2	5
38	4	2	3	3	2	3	5	3	1	4	2	5	4	3	4	2	4	1	3	4	5	5
39	2	5	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
40	1	2	2	1	5	1	3	1	3	1	2	2	1	3	2	3	5	1	1	1	1	5
41	2	1	3	2	2	3	2	5	2	2	5	3	5	2	2	1	2	3	2	2	4	5
42	4	3	2	1	2	1	4	2	1	1	2	1	1	5	3	2	1	1	2	3	2	1

43	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	1	2
44	4	4	2	1	4	1	1	2	1	3	2	2	2	2	1	4	2	2	1	2	3	3
45	2	2	3	2	4	3	3	3	2	4	4	2	2	3	4	2	5	5	4	3	2	5
46	2	5	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	4	2	4
47	4	2	4	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2
48	4	5	4	2	2	4	1	2	5	1	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	4	4
49	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2
50	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3
51	4	2	3	3	2	3	5	3	1	4	2	5	4	3	4	2	4	1	3	4	5	5
52	2	5	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
53	4	3	2	1	2	1	4	2	1	1	2	1	1	5	3	2	1	1	2	3	2	1
54	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	1	2
55	4	4	2	1	4	1	1	2	1	3	2	2	2	2	1	4	2	2	1	2	3	3
56	2	2	3	2	4	3	3	3	2	4	4	2	2	3	4	2	5	5	4	3	2	5
57	2	5	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	4	2	4

58	4	2	4	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2
59	4	5	4	2	2	4	1	2	5	1	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	4	4
60	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2
61	4	5	3	2	4	2	2	5	2	3	1	5	5	2	2	5	4	5	3	1	5	4

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD POR PRUEBA ESTADÍSTICA ALFA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO BIENESTAR DEL USUARIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	61	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	61	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	22

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Item 1	2,7377	1,09395	61
item 2	2,8197	1,52215	61
Item 3	2,6393	,83731	61
Item 4	1,8689	,67021	61
Item 5	2,5246	1,13441	61
Item 6	1,9672	1,07962	61
Item 7	2,3770	1,17138	61
Item 8	2,3279	,97846	61
Item 9	2,2295	1,07072	61
Item 10	2,3279	1,01195	61
Item 11	2,2787	1,08215	61

Item 12	2,3934	1,08442	61
Item 13	2,2787	1,11252	61
Item 14	2,5738	1,25776	61
Item 15	2,6557	,94667	61
Item 16	2,5902	1,18852	61
Item 17	2,8525	1,27588	61
Item 18	2,3443	1,13850	61
Item 19	2,2131	,83894	61
Item 20	2,4262	,86524	61
Item 21	2,4262	1,30969	61
Item 22	3,3279	1,36286	61



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MEDINA URIBE JURY CARLA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Servicio de calidad del consultorio de Medicina y bienestar del usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca, 2022", cuyo autor es CORDOVA CASTILLO ANGHELA FIORELLA BETTSY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 29 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEDINA URIBE JURY CARLA DNI: 10816699 ORCID: 0000-0001-8338-7404	Firmado electrónicamente por: JCMEDINAU el 20- 01-2023 08:21:34

Código documento Trilce: TRI - 0505082