



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ESTADÍSTICA E**  
**INFORMÁTICA**



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE  
CON COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD CONO NORTE DE  
LA CIUDAD DE AYAVIRI, 2021.**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. VIOLETA CONDORI QUISPE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**INGENIERO ESTADÍSTICO**

**PUNO – PERÚ**

**2023**



## Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD CONO NORTE DE LA CIUDAD DE AYAVIRI, 2021**

AUTOR

**Violeta CONDORI QUISPE**

RECuento DE PALABRAS

**16110 Words**

RECuento DE CARACTERES

**83956 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**83 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**4.2MB**

FECHA DE ENTREGA

**Oct 5, 2023 12:31 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Oct 5, 2023 12:33 AM GMT-5**

### ● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)



Firmado digitalmente por TITO LIPA  
Jose Pantilo FAU 20145496170 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 05.10.2023 20:59:58 -05:00



Firmado digitalmente por HUATA  
PANCA Percy FAU 20145496170 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 02.10.2023 09:36:52 -05:00

Resumen



## DEDICATORIA

*A Dios por brindarme buena salud, a mi familia por apoyarme en los momentos más difíciles y hacer que culmine mi estudio universitario. A mi familia que ha sido mi motivación más grande para culminar con éxito esta tesis.*

**Violeta Condori Quispe**



## AGRADECIMIENTO

*Primeramente, agradezco a Dios por guiarme y darme fortaleza de seguir adelante. A la Universidad Nacional del Altiplano Puno, por permitir realizarme como profesional y a los docentes de la escuela profesional Ingeniería Estadística e Informática especialmente a mi director de esta tesis quien me brindó su apoyo incondicional en todo momento.*

*A mi Director y Asesor de tesis: D.Sc. Percy Huata Panca, por sus aportes y sugerencias en la realización de la presente investigación.*

**Violeta Condori Quispe**



# ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

**RESUMEN ..... 13**

**ABSTRACT..... 14**

## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 16**

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 18**

1.2.1. Pregunta general ..... 18

1.2.2. Pregunta específicas ..... 18

**1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN..... 18**

1.3.1. Objetivo general ..... 18

1.3.2. Objetivos específicos ..... 19

**1.4. HIPÓTESIS E INVESTIGACIÓN ..... 19**

1.4.1. Hipótesis general ..... 19

1.4.2. Hipótesis específica ..... 19



<b>1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>19</b>
---	-----------

## **CAPITULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>22</b>
--	-----------

<b>2.2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>26</b>
--------------------------------	-----------

2.2.1. Variable Calidad de atención.....	26
--	----

2.2.3. Tipos de coeficiente de correlación .....	33
--	----

2.2.4. Cálculo del coeficiente de correlación de Pearson .....	33
--	----

2.2.5. Coeficiente de correlación de Spearman .....	34
---	----

2.2.6. Cálculo del coeficiente de correlación de Spearman.....	34
--	----

2.2.7. Coeficiente de correlación Tau-b de Kendall .....	35
--	----

2.2.8. Cálculo del coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall.....	35
--	----

2.2.9. Correlaciones parciales.....	35
-------------------------------------	----

<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>36</b>
------------------------------------	-----------

## **CAPITULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

<b>3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>38</b>
--	-----------

<b>3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>38</b>
--	-----------

<b>3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>39</b>
---	-----------

<b>3.4. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>39</b>
---	-----------

<b>3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>39</b>
---	-----------

<b>3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA .....</b>	<b>40</b>
---------------------------------------	-----------



3.6.1. Población .....	40
3.6.2. Muestra .....	40
<b>3.7. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>41</b>
<b>3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....</b>	<b>42</b>
<b>3.9. MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....</b>	<b>42</b>
<b>3.10. ANÁLISIS DE LOS DATOS.....</b>	<b>43</b>
3.10.1. Operacionalización de variables .....	43

#### **CAPITULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

<b>4.1. CONFIABILIDAD .....</b>	<b>45</b>
<b>4.2. DISCUSIÓN.....</b>	<b>65</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>69</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>71</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>76</b>

Área : Estadística

Tema : Calidad de Atención y Satisfacción del Paciente con Covid-19

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 07 de julio de 2023



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Variables .....	43
Tabla 2:	Distribución de Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Seguridad de la variable Calidad de Atención del paciente con COVID 19 en el centro de salud Cono Norte Ayaviri, 2021. ....	45
Tabla 3:	Distribución de Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de Atención del paciente con COVID 19 en el centro de salud Cono Norte Ayaviri, 2021.....	47
Tabla 4:	Distribución de Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de Atención del paciente con COVID 19 en el centro de salud Cono Norte Ayaviri, 2021. ....	48
Tabla 5:	Distribución de Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Expectativas de la variable Satisfacción del Paciente del paciente con COVID 19 en el centro de salud Cono Norte Ayaviri, 2021. ....	50
Tabla 6:	Distribución de Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Rendimiento Percibido de la variable Satisfacción del Paciente del paciente con COVID 19 en el centro de salud Cono Norte Ayaviri, 2021.....	51
Tabla 7:	Distribución de Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Nivel Satisfacción de la variable Satisfacción del Paciente del paciente con COVID 19 en el centro de salud Cono Norte Ayaviri, 2021. ....	53
Tabla 8:	Objetivo General; Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021. ....	54





Tabla 9:	Objetivo Especifico1; Establecer la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021. ....	56
Tabla 10:	Objetivo Especifico2; Identificar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021.....	57
Tabla 11:	Objetivo Especifico3; Definir la relación de fiabilidad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021. ....	59
Tabla 12:	Prueba de normalidad.....	60
Tabla 13:	Hipótesis General.....	61



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Distribución de Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Seguridad de la variable Calidad de Atención del paciente con COVID 19 en el centro de salud Cono Norte Ayaviri, 2021. ....	46
Figura 2: Distribución de Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de Atención del paciente con COVID 19 en el centro de salud Cono Norte Ayaviri, 2021.....	47
Figura 3: Distribución de Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de Atención del paciente con COVID 19 en el centro de salud Cono Norte Ayaviri, 2021 .....	49
Figura 4: Distribución de Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Expectativas de la variable Satisfacción del Paciente del paciente con COVID 19 en el centro de salud Cono Norte Ayaviri, 2021. ....	50
Figura 5: Distribución de Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Rendimiento Percibido de la variable Satisfacción del Paciente del paciente con COVID 19 en el centro de salud Cono Norte Ayaviri, 2021.....	52
Figura 6: Distribución de Frecuencias de acuerdo a la Dimensión Nivel Satisfacción de la variable Satisfacción del Paciente del paciente con COVID 19 en el centro de salud Cono Norte Ayaviri, 2021. ....	53
Figura 7: Objetivo General: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021. ....	55
Figura 8: Objetivo Especifico1; Establecer la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021. ....	56



Figura 9: Objetivo Especifico2; Identificar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021..... 58

Figura 10: Objetivo Especifico3; Definir la relación de fiabilidad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021. .... 59



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

COVID 19	: Enfermedad infecciosa por el coronavirus
SARS COV-2	: Agente etiológico causante del COVID
OMS	: Organización Mundial de la Salud
OPS	: Organización Panamericana de la Salud
MINSA	: Ministerio de Salud
ESSALUD	: Seguro Social de Salud
INEI	: Instituto Nacional de Estadística e Informática
ENAHO	: Encuesta Nacional de Hogares
AUS	: Aseguramiento Universal de Salud
SERVPREF	: Cuestionario de Satisfacción según percepciones
SERVQUAL	: Cuestionario de Satisfacción según expectativas y percepciones
CRED	: Crecimiento y Desarrollo
SIS	: Seguro Integral de Salud
IPRESS	: Institución Prestadora de Servicios de Salud



## RESUMEN

La investigación en cuestión se propuso analizar la correlación existente entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes con COVID-19 en el centro de salud Cono Norte de Ayaviri en 2021. El grupo estudiado estuvo compuesto por 109 pacientes, de los cuales se seleccionó una muestra aleatoria simple de 78 individuos, incluyendo tanto mujeres como hombres que visitaron el mencionado centro de salud. El enfoque de la investigación fue descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental y un enfoque cualitativo. Se utilizaron encuestas y cuestionarios, empleando la escala de Likert para medir la confiabilidad de las variables. La calidad de atención obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0.950, mientras que la satisfacción del paciente tuvo un coeficiente de 0.968. Para evaluar la normalidad de los datos, se recurrió a la prueba de Kolmogórov-Smirnov, y para la comprobación de las hipótesis se aplicó el análisis de Rho Spearman, arrojando un p-valor de 0.00 y un Rho Spearman de 0.89. Estos resultados indican una correlación positiva significativamente alta entre ambas variables. En resumen, se concluyó que hay una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, y se observó que cuando la calidad de atención es buena, la satisfacción del paciente tiende a ser mayor, con un 21% de respuestas en la categoría "Casi siempre" y un 18% en la categoría "A veces".

**Palabras claves:** Calidad, servicio, satisfacción, pacientes, correlación.



## ABSTRACT

The research in question set out to analyze the existing correlation between the quality of care and the satisfaction of patients with COVID-19 at the Cono Norte de Ayaviri health center in 2021. The studied group consisted of 109 patients, of whom A simple random sample of 78 individuals was selected, including both women and men who visited the aforementioned health center. The research approach was descriptive and correlational, with a non-experimental design and a qualitative approach. Surveys and questionnaires were used, using the Likert scale to measure the reliability of the variables. The quality of care obtained a reliability coefficient of 0.950, while patient satisfaction had a coefficient of 0.968. To assess the normality of the data, the Kolmogórov-Smirnov test was used, and the Rho Spearman analysis was applied to verify the hypotheses, yielding a p-value of 0.00 and a Rho Spearman of 0.89. These results indicate a significantly high positive correlation between both variables. In summary, it was concluded that there is a significant relationship between the quality of care and patient satisfaction, and it was observed that when the quality of care is good, patient satisfaction tends to be higher, with 21% of responses in the category "Almost always" and 18% in the category "Sometimes".

**Keywords:** Quality, service, satisfaction, patients, correlation, correlation.



# CAPITULO I

## INTRODUCCIÓN

El enfoque de esta investigación se centra en la calidad de atención brindada por el personal médico y de salud, que incluye médicos, enfermeras, obstetras y otros profesionales, así como en la correspondiente satisfacción experimentada por los pacientes atendidos en el Centro de Salud Cono Norte. Este enfoque es particularmente relevante en el contexto de la pandemia de COVID-19. Durante este período, las estrategias de atención sanitaria han funcionado de manera parcial y han estado enfocadas principalmente en la atención de emergencias, debido a la situación de colapso del sistema de salud a principios del 2020. El personal de salud ha enfrentado múltiples desafíos, como la propagación acelerada del virus, lo desconocido y la limitación de recursos, lo que ha generado sentimientos de frustración y ha afectado su rendimiento. Sin embargo, la situación ha mejorado gradualmente con la disminución de casos y la recuperación de la capacidad del sistema de salud.

Este estudio se adapta a la realidad del Centro de Salud Cono Norte de Ayaviri, todo esto ocurre en el contexto de un sistema de salud precario que no ha logrado afrontar adecuadamente la pandemia. A pesar de los esfuerzos considerables por parte de las autoridades, no han sido suficientes para enfrentar eficazmente esta crisis.

El Capítulo I del estudio aborda la introducción, el planteamiento del problema, los objetivos, las hipótesis, las preguntas y la justificación de manera detallada.



En el capítulo II se expuso conceptos revisión de literatura como antecedentes de investigación, marco teórico.

En el capítulo III, se detalló los materiales y métodos y/o metodología de desarrollo utilizada para el análisis estadístico, describiendo cada una de sus etapas.

En el capítulo IV, se describió los resultados y discusión, donde se detalla todo el análisis estadístico con cuadros y gráficos.

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Este estudio de investigación se centra en el problema actual que concierne a la calidad de la atención médica y la satisfacción de los pacientes, una cuestión que tiene implicaciones a nivel global, nacional y local, incluyendo el área de Puno. La pandemia de COVID-19 ha agravado muchos de los desafíos preexistentes en este ámbito, que pueden ser atribuidos a la falta de atención médica de alto nivel. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), aproximadamente el 25% de la población mundial enfrenta dificultades para acceder a servicios de salud de calidad, y cada año se asocian entre 5 y 8 millones de muertes a la insuficiencia de atención sanitaria (Barker J., 1997).

En el contexto peruano, es un tema abordado de manera gradual y enfoques específicos, especialmente en entornos hospitalarios a partir de finales de los años ochenta. A lo largo de estos años hasta la actualidad, se han observado niveles variables y desiguales en calidad sanitaria, siendo el resultado de diversos factores y causas. En el Perú, la falta de calidad en la atención médica tiene raíces multifacéticas. El sistema de salud es fragmentado, con diferentes proveedores tanto en el ámbito público (MINSU, Essalud, Sanidades de Fuerzas Armadas y Policiales) como en el privado (Cabanilla S., 2017).





El centro de atención médica ubicado en la zona norte de la ciudad de Ayaviri, perteneciente a la región de Puno, enfrenta la misma realidad que otros establecimientos de salud en términos de recursos insuficientes. Cuya población= 22,561 hab. según datos del INEI, el centro de salud carece tanto de personal médico, como de enfermeras, obstetras y personal administrativo. Además, la disponibilidad de insumos es limitada, incluyendo medicamentos y materiales para la atención médica. A pesar de estas carencias, el personal se esfuerza al máximo para brindar atención a quienes asisten, independientemente de su género o edad, en busca de atención médica debido a problemas de salud.

Esta preocupación sobre la calidad de la atención médica y la satisfacción de los pacientes se torna aún más crítica en el área de Puno. Los establecimientos de salud en esta región carecen de recursos financieros suficientes para cubrir las demandas de la población, y la situación empeoró debido a la pandemia. Este escenario se manifiesta principalmente en los pacientes que reciben atención ambulatoria y en la percepción de los trabajadores de la salud, quienes desempeñan un papel fundamental en lograr la satisfacción de los pacientes.

En la actualidad, la atención médica de calidad óptima dirigida hacia el paciente se ve desafiada por una gran demanda y la falta de capacidad para atender a todos. Para que una entidad pueda sobresalir en su sector y lograr una competitividad destacada, es necesario implementar soluciones tecnológicas que respalden los objetivos previamente establecidos. En este sentido, es esencial evaluar las carencias presentes y buscar mejoras constantes para alcanzar los niveles deseados.

En lo que concierne a la satisfacción del usuario, esta se ve en gran medida afectada por la calidad de atención proporcionada por los profesionales de la salud, especialmente en el actual escenario de la pandemia de COVID-19. Cuando los pacientes



acuden a la consulta externa, buscan una atención eficaz, puntual y adecuada debido a la gravedad de la situación. En este contexto, la calidad de satisfacción se define como el grado en que las expectativas del paciente se cumplen después de recibir el servicio. Esta medida se calcula evaluando la diferencia entre la percepción del valor obtenido y las expectativas iniciales del paciente antes de recibir la atención médica (Bednar R., 1994).

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Pregunta general**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021?

### **1.2.2. Pregunta específicas**

- ¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021?
- ¿Cuál es relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021?

## **1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021.



### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Establecer la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021.
- Identificar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021.
- Definir la relación de fiabilidad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021.

## **1.4. HIPÓTESIS E INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Hipótesis general**

Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021

### **1.4.2. Hipótesis específica**

- Existe relación entre la seguridad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021.
- Existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021.
- Existe relación entre la fiabilidad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021.

## **1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La razón para llevar a cabo esta investigación radica en su contribución al enriquecimiento y expansión de los fundamentos teóricos relacionados con la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el centro de salud Cono Norte de la ciudad de



Ayaviri. Su objetivo es asegurar que el personal de salud cumpla con los estándares de atención de alta calidad y, de ser necesario, identificar deficiencias en el servicio para su posterior mejora. De esta manera, se pretende prevenir o reducir la posibilidad de brindar una atención inadecuada a los pacientes que visitan este centro de salud Cono Norte de Ayaviri.

En cuanto a la calidad se da en los factores: trato al paciente, efectividad, oportunidad y los tiempos de espera; mientras que la satisfacción los factores son: fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta.

La preocupación en el centro de salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri es la atención hacia los pacientes, muchas veces se evidencia una deficiencia en la atención, no atienden oportunamente, no brindan un trato adecuado, no brindan información correcta y la atención es pasiva, además el paciente siente una insatisfacción en la atención es por ello que este trabajo de investigación se elaboró con el propósito de evidenciar y analizar los resultados que se obtendrá la cual permitirá al personal de salud y autoridades tomar decisiones al respecto y así poder mejorar la atención diaria para con sus pacientes.

Una vez que se divulguen los hallazgos de la investigación, los servicios de atención en el área de estudio contarán con una herramienta que les permitirá desarrollar proyectos destinados a mejorar de manera sistemática la calidad de atención, especialmente en situaciones de pandemia. Estos resultados también ofrecerán nuevas opciones para abordar la atención al usuario.

El Centro de Salud Cono Norte en Ayaviri enfrenta la realidad de la carencia de estudios previos sobre este tema en particular, y esta problemática no es exclusiva de nuestra área. No solamente está relacionada con la percepción de calidad de atención por parte de los pacientes, sino que también influye en el alcance de los objetivos de



promoción de salud y prevención de enfermedades en el centro de salud. Este impacto se manifiesta en el número de pacientes que acuden al centro.

A través de esta investigación, se logró identificar algunos de los factores que contribuyen a las deficiencias en la oportunidad, satisfacción y seguridad de los servicios médicos en el Centro de Salud Cono Norte en Ayaviri. A pesar de los esfuerzos del centro por brindar atención durante la pandemia, se considera que esta respuesta es una adaptación a la situación actual. La forma en que el centro proporcionará atención en los años posteriores al COVID-19 será diferente a la época anterior, y el enfoque seguirá siendo ofrecer un servicio excelente a todos los pacientes que busquen atención médica en el Centro de Salud Cono Norte.

La calidad de atención se evaluó tomando como base los resultados obtenidos desde la perspectiva del paciente, utilizando tanto su percepción como sus expectativas para determinar el nivel de satisfacción. A partir de estos resultados, se identificaron una serie de conceptos y actitudes relacionados con la atención recibida. Esta información resulta beneficiosa tanto para la institución que presta los servicios de salud como para los profesionales que brindan la atención, ya que aborda directamente las necesidades y expectativas de los pacientes.



## CAPITULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### **Internacionales**

Alejandrina (2016) concluyó “se obtuvieron resultados positivos en cuanto a la satisfacción, respaldando la afirmación de que la calidad de los cuidados es adecuada. Se destaca la dimensión relacional de los profesionales en comparación con los aspectos estructurales”, una conclusión similar a la alcanzada por Raposo (2009) “De manera paralela al estudio de Alejandrina, se enfatiza la importancia de la relación entre los profesionales en comparación con los aspectos estructurales”.

En el estudio de Yarleque (2018), “Se empleó un enfoque cuantitativo de naturaleza no experimental y correlacional en el estudio, que contó con una muestra de 140 usuarios. Se concluyó que existe una estrecha conexión entre una mayor calidad de servicio y una mayor satisfacción. Además, se observó una relación significativa y positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Los objetivos específicos del estudio también proporcionaron resultados que revelaron relaciones significativas: se encontró una relación positiva entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios, entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, así como una relación directa y positiva entre la empatía y la satisfacción del usuario, la confiabilidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios, y una relación directa y positiva entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario”.

En su investigación, Castillo (2011) Se utilizó un enfoque descriptivo con el objetivo de analizar las causas que inciden en la percepción de la calidad de atención en



la consulta externa del Centro Médico ESMIL por parte de los usuarios externos. En relación con la atención prestada en el servicio de Rayos X, se observó que el 45% de los usuarios externos evaluaron la atención de manera desfavorable, de los cuales un 40% la catalogó como "deficiente" y un 5% como "muy deficiente". Como recomendación, se planteó la necesidad de mejorar la calidad de atención en este ámbito.

## **Nacionales**

Chapoñan (2020) Se llevó a cabo una investigación con el propósito de evaluar la calidad del cuidado y la satisfacción de los pacientes que recibieron atención médica en el contexto de la pandemia COVID-19 en el Policlínico Juan José Rodríguez Lazo-ESSALUD, durante el periodo comprendido entre junio y agosto de 2020 en Lima, Perú. Se empleó un enfoque descriptivo correlacional que involucró a todos los pacientes que acudieron al Policlínico durante esos meses y se utilizaron cuestionarios tipo escala Likert para recopilar los datos necesarios. Los resultados indicaron que el 55% de los pacientes opinaron que la atención fue insatisfactoria, mientras que el 45% la consideró satisfactoria.

Moya (2020) Estableció los objetivos de su estudio con el propósito de identificar los factores asociados a la calidad de atención en los consultorios externos durante la pandemia de COVID-19 en el Centro de Salud La Libertad, en Lima, Perú, durante el período de octubre a noviembre de 2020. La investigación se configuró como un estudio observacional, prospectivo y de diseño transversal, centrado en los usuarios de los consultorios externos durante ese lapso. Se examinaron factores relacionados tanto con los pacientes como con la demanda de atención como variables independientes, y la calidad de atención se evaluó a través del instrumento SERVQUAL. El análisis



estadístico se realizará mediante la prueba de Chi cuadrado, con un nivel de significancia del 5%.

Flores (2020) Se llevó a cabo una investigación con el fin de evaluar la satisfacción de los pacientes que asistieron al consultorio externo de la IPRESS I-2 LOS DELFINES en San Juan Bautista, Iquitos, Perú, durante el año 2020. La metodología empleada fue de tipo no experimental y se diseñó de manera descriptiva sencilla, utilizando una muestra de 95 pacientes. Se aplicaron encuestas y cuestionarios basados en el SERVQUAL Modificado, recomendado por el MINSA. Los resultados revelaron que un 92.4% de los pacientes expresaron su insatisfacción, en contraste con el 7.6% que manifestó estar satisfecho en diversas dimensiones. Se detectó insatisfacción en áreas como Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles.

Velásquez (2019) Realizó una investigación de tipo descriptivo y correlacional que involucró a 132 mujeres externas que acudieron en búsqueda de atención prenatal en La Libertad. Se evaluó el grado de satisfacción mediante una escala de evaluación, y para el análisis se empleó el software Excel junto con la prueba estadística Chi cuadrado. Los resultados evidenciaron que el 95.90% de las pacientes experimentó un nivel de satisfacción considerado como regular, en contraste con el 4.10% que percibió la atención como deficiente.

Murrieta, et al. (2017) En su estudio, se adoptó un enfoque cuantitativo y se empleó un diseño descriptivo prospectivo de tipo transversal. Se administraron cuestionarios SERVQUAL en varios servicios de atención, y como resultado, se determinó que en términos generales, los pacientes estaban satisfechos con la atención de enfermería, con la excepción del servicio de Emergencia, donde la atención no cumplía con las expectativas de satisfacción.





Pashanaste et all. (2016) En su investigación, se aplicó un enfoque cuantitativo y se optó por un diseño descriptivo correlacional no experimental. Se analizó la relación que existe entre el período de espera y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Morona Cocha, ubicado en la Ciudad de Iquitos. Los resultados revelaron una conexión estadísticamente significativa entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción de los usuarios en diversas fases del proceso de atención.

### **Locales**

Morocco (2018) En su estudio, se centraron en evaluar la percepción de pacientes adultos y adultos mayores sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en la ciudad de Puno. Su objetivo consistía en analizar la calidad de atención de enfermería utilizando un enfoque de tipo descriptivo, comparativo y transversal. La muestra consistió en 100 pacientes a quienes se les administró una encuesta que exploraba aspectos técnicos, relacionados con el trato humano y del ambiente. Los resultados reflejaron que la atención a los pacientes fue calificada como regular por el 78% de los encuestados. La dimensión técnica fue evaluada como deficiente por un 70%, la dimensión humana como regular por un 58%, y la dimensión del ambiente y comodidad como regular por un 62%. Al comparar la percepción de calidad, se obtuvo un promedio de 27.82 puntos en el grupo de adultos.

Mamani (2020) Llevó a cabo una investigación en la ciudad de Puno que se centró en la percepción de los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios de atención médica. El objetivo principal era evaluar esta percepción entre 150 pacientes, utilizando un enfoque de estudio longitudinal. Los resultados resaltaron que la insatisfacción se originaba tanto en factores internos como externos. La carencia de personal de salud, instalaciones inadecuadas y demoras en la atención de los pacientes, junto con problemas



en los horarios y en las estrategias de seguimiento de la salud, estaban relacionados con la responsabilidad social del personal médico. Estos aspectos influían en las actitudes y comportamientos del personal de salud, lo que resultaba en una falta de accesibilidad para la población.

Blanco, (2017) Se realizó una investigación en la ciudad de Puno que se enfocó en la percepción de los pacientes acerca de la calidad del cuidado humano proporcionado por enfermeros y enfermeras. El estudio siguió un enfoque descriptivo con un diseño transversal y contó con la participación de 153 pacientes que completaron una encuesta de evaluación. Los resultados revelaron que, en la dimensión fenomenológica, el 53% consideró el cuidado como mediocre, el 27% como satisfactorio y el 20% como insatisfactorio. En cuanto a la dimensión de interacción, el 73% lo calificó como mediocre, el 17% como insatisfactorio y el 8% como satisfactorio. Respecto a la dimensión de satisfacción de las necesidades humanas, el 66% la percibió como mediocre, el 20% como insatisfactoria y el 14% como satisfactoria. Por lo tanto, se llegó a la conclusión de que los profesionales de enfermería ofrecían un nivel de cuidado de calidad que se consideraba principalmente como mediocre en el servicio.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Variable Calidad de atención**

La calidad de la atención se refiere a la percepción actual del paciente sobre cómo se realiza el servicio. La calidad de atención deseada está relacionada con las características que permiten su evaluación, y es el paciente quien determina si sus necesidades se satisfacen o no a través de su interacción con el servicio. En este contexto, la calidad se define como "un nivel previsible de coherencia y confiabilidad a un costo adecuado a las demandas del mercado. Este nivel debe ajustarse a las necesidades, lo que



implica un enfoque hacia la mejora continua". Según Crosby (2009), la calidad se traduce en cumplir con los requisitos, evaluados en función del costo de los errores; en otras palabras, se debe seguir un enfoque que conduzca a alcanzar la meta sin cometer errores. Ruelas y Querol (1994) sostienen que "la calidad es una característica de la atención médica que puede manifestarse en diferentes grados. Se refiere a la obtención de los mejores resultados en relación con la atención proporcionada con el menor riesgo para el usuario, lo que implica que estos resultados óptimos dependen de los recursos disponibles en el momento del cuidado. La calidad se relaciona con la mejora de los resultados esperados en la salud en relación con la atención brindada en ese momento".

### **2.2.1.1. Dimensiones de calidad de atención**

#### **2.2.1.1.1. Dimensión seguridad**

Implica la reducción y mitigación de comportamientos inseguros en el sistema de salud mediante la implementación de las mejores prácticas, con el objetivo de garantizar resultados positivos para el paciente. La seguridad del paciente se refiere a la prevención de daños evitables en un paciente durante su atención médica, específicamente, a la minimización de los riesgos de daños prevenibles relacionados con la atención sanitaria hasta el nivel más bajo posible. Este nivel se determina teniendo en cuenta el conocimiento actual, los recursos disponibles y el contexto en el que se brinda la atención, evaluados en comparación con el riesgo de no proporcionar ningún tratamiento o de administrar un tratamiento incorrecto. Cada fase del proceso de atención médica conlleva cierto grado de incertidumbre inherente. Para lograr mejoras sostenibles y significativas en la seguridad de la atención médica, se requieren estrategias claras, un liderazgo institucional sólido, información que permita mejorar la seguridad, profesionales de la



salud capacitados y la participación activa de los pacientes y sus familias en el proceso de atención.

#### **2.2.1.1.2. Dimensión Capacidad de respuesta**

Definimos la aptitud de reacción en la atención primaria como la habilidad para elegir y ofrecer sugerencias entre varias alternativas viables. En una perspectiva ideal, la aptitud de reacción representa la capacidad de adaptarse a las circunstancias específicas de cada paciente. Naturalmente, la aptitud de reacción implica la respuesta, ya sea positiva o negativa, ante posibles desafíos que puedan surgir, ya que algunos pacientes buscan la claridad en la información. Responder a los problemas no necesariamente conlleva su solución. Por lo tanto, la capacidad de reacción y la capacidad de resolución en la atención primaria son conceptos diferentes. Entendemos la capacidad de resolución como la aptitud para abordar directamente los problemas de salud de los pacientes, ya sea resolviéndolos en el mismo nivel de atención sin necesidad de referirlos a otro nivel, sin requerir pruebas diagnósticas específicas.

#### **2.2.1.1.3. Dimensión fiabilidad**

La Real Academia Española (RAE) define la fiabilidad como la "Calidad de ser fiable (seguro y con buenos resultados), probabilidad de que algo funcione correctamente". De acuerdo con Farfán M. Yheni, la fiabilidad de un sistema se traduce en la producción o proceso sin fallos y en la minimización del riesgo. Este aspecto es fundamental para la competitividad en la industria, cubriendo desde la fase de desarrollo hasta el seguimiento posterior a la producción. Según la revista ABB Nueva Zelanda, "una definición común de fiabilidad se relaciona con la reducción de fallos en los equipos. Mejorar la fiabilidad se refiere a la capacidad de detectar problemas y reparar los equipos



antes de que los inconvenientes sean evidentes para el departamento de operaciones”. Por lo tanto, la fiabilidad implica la habilidad para identificar problemas, reducir errores y buscar soluciones para prevenir riesgos. Esto se logra mediante la mejora de procesos, la adopción de innovaciones tecnológicas, la capacitación del personal y el suministro adecuado de insumos, asegurando así la prestación confiable y cuidadosa de los servicios comprometidos. La fiabilidad es un componente esencial para garantizar tanto la seguridad como el rendimiento adecuado de los objetivos funcionales de un producto.

### **2.2.2. Variable Satisfacción**

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE), la satisfacción se define como el "sentimiento de bienestar que surge al haber atendido una necesidad". En este contexto, se trata de la respuesta adecuada ante una queja, consulta o duda. De acuerdo con Atalaya P. María C., la satisfacción siempre está relacionada con aspectos objetivos que tienen un impacto directo en la percepción del usuario.

La definición de Oliver, Richard L., describe la satisfacción como la reacción que experimenta el cliente cuando se siente contento. Con el tiempo, el concepto de satisfacción ha evolucionado a medida que la investigación ha avanzado, destacando diferentes aspectos y cambiando su enfoque.

La satisfacción se refiere a la evaluación que el cliente realiza de un producto o servicio, teniendo en cuenta si satisface sus necesidades y expectativas. Factores como las características específicas del producto o servicio y la percepción de su calidad influyen en la satisfacción del cliente. Además, las respuestas emocionales también desempeñan un papel importante en este proceso. La satisfacción se basa en la valoración



de las características del producto o servicio en sí, generando un nivel placentero de consumo y siendo influenciada por las emociones del cliente.

### **2.2.2.1. Dimensiones de satisfacción**

#### **2.2.2.1.1. Dimensión expectativas**

La expectativa de los pacientes al asistir a una consulta médica es que el personal de atención ya sea el médico u otro profesional, establezca una comunicación efectiva con ellos. Esto puede manifestarse a través de la escucha activa, la explicación del diagnóstico o la resolución de dudas. Estos hallazgos provienen de uno de los estudios citados en 'La comunicación con el paciente', un libro que aborda las habilidades emocionales de los profesionales de la salud. En esta obra, se presentan diversos consejos, casos ilustrativos y recomendaciones prácticas relacionadas con la comunicación con el paciente. Su enfoque abarca un amplio conjunto de claves para el desarrollo de habilidades comunicativas en los profesionales de la salud. Además, se proporciona orientación sobre cómo establecer vínculos emocionales que mejoren la eficacia y la satisfacción en las interacciones tanto con los pacientes como con los colegas del equipo de salud.

#### **2.2.2.1.2. Dimensión rendimiento percibido**

- Se hace alusión al desempeño y a la proporción de valor que el paciente siente que ha obtenido después de adquirir un producto o servicio. De manera alternativa, se refiere a los logros que el paciente percibe al comprar y utilizar un producto o servicio. Las características del rendimiento percibido son las siguientes:



- Se evalúa desde la perspectiva del paciente en lugar de hacerlo desde la del centro o proveedor. Se basa en los resultados que el cliente experimenta con el producto o servicio. Está arraigado en las percepciones del usuario, no necesariamente en la realidad objetiva. Es influenciado por las opiniones de otras personas que tienen un impacto en el usuario.
- Está sujeto al estado emocional y al razonamiento del usuario. Debido a su complejidad, la determinación del "rendimiento percibido" puede requerir una investigación detallada que comienza y concluye con la perspectiva del "paciente o usuario". Las expectativas son las "aspiraciones" que los usuarios tienen respecto a lograr algo (mejor salud, por ejemplo). Las expectativas surgen debido al efecto de una o más de las siguientes cuatro situaciones:
  - Las promesas realizadas por el mismo centro en relación con los beneficios proporcionados por el servicio.
  - Experiencias previas de atención.
  - Las opiniones de amigos, familiares, conocidos y líderes de opinión (como un sacerdote de la parroquia, por ejemplo).
  - Las promesas ofrecidas por los competidores. En lo que respecta al centro, es crucial establecer cuidadosamente el nivel adecuado de expectativas. Si las expectativas son muy bajas, es probable que no se atraiga a suficientes usuarios, mientras que, si son excesivamente altas, los usuarios podrían sentirse desilusionados después de recibir el servicio. Un aspecto esencial a considerar aquí es que la disminución en los índices de satisfacción de los usuarios no siempre implica una reducción en la calidad de los servicios; en muchas ocasiones, es el resultado de un aumento en las expectativas del usuario, un fenómeno que puede estar relacionado con las actividades de marketing.



En cualquier caso, es de suma importancia monitorear de manera "regular" las "expectativas" de los usuarios para determinar lo siguiente:

- Si se alinean con lo que el centro o consultorio es capaz de ofrecerles.
- Si están en línea con, por debajo de o por encima de las expectativas generadas por la competencia.
- Si coinciden con lo que el usuario promedio espera, lo que los motive a buscar el servicio.

#### **2.2.2.1.3. Dimensión nivel de satisfacción**

Después de adquirir un producto o servicio, los usuarios experimentan uno de los siguientes tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** ocurre cuando la percepción del desempeño del servicio no cumple con las expectativas del usuario.
- **Satisfacción:** ocurre cuando la percepción del desempeño supera el deseo del usuario.
- **Complacencia:** ocurre cuando la percepción del desempeño supera las expectativas del usuario. El nivel de satisfacción del usuario influye en su grado de lealtad hacia el centro o proveedor. Por ejemplo, un usuario insatisfecho cambiará de proveedor de manera inmediata (deslealtad motivada por el centro). Un usuario satisfecho mantendrá su lealtad, pero solo hasta que encuentre otra opción que ofrezca mejores condiciones (lealtad condicional).

En contraste, un usuario complacido mostrará lealtad hacia un proveedor debido a una conexión emocional que trasciende la preferencia racional (lealtad incondicional). Por lo tanto, una empresa inteligente busca complacer a sus clientes





al comprometerse solamente con lo que puede cumplir y luego superar lo prometido al momento de la entrega.

### **2.2.3. Tipos de coeficiente de correlación**

### **2.2.4. Cálculo del coeficiente de correlación de Pearson**

El Índice de correlación de Pearson es un método paramétrico asumiendo que los datos siguen una distribución normal y que existe una relación lineal entre las variables X e Y. Según Kreinovich (2013), “el coeficiente de correlación de Pearson ofrece una visión global de la asociación entre variables aleatorias”. En situaciones prácticas, a veces se observa una correlación fuerte para ciertos valores de X y/o Y, mientras que para otros valores de X y/o Y, la correlación es débil. Xu et al. (2012) analiza la correlación y la interpreta como una medida de la fuerza de la relación estadística entre dos variables aleatorias; la correlación debería ser alta y positiva si existe una alta probabilidad de que los valores grandes de una variable ocurran junto con valores grandes de la otra variable, y debería ser baja y negativa si esta relación se invierte. Por su parte, Fujita et al. (2009) considera que “el coeficiente de correlación de Pearson es una medida ampliamente aceptada. La correlación de Pearson refleja el grado de asociación lineal entre dos variables aleatorias. Por ejemplo, un coeficiente de -1 a 1 indica una correlación perfecta", ya sea que los datos sigan una distribución normal o no. Cuando el valor se acerca a 1”, indica una relación fuerte; en contraste, cuando el valor es negativo, la relación es baja. Un valor de r (coeficiente de correlación) igual a cero indica la ausencia de relación. Por esta razón, se presenta en la tabla siguiente el grado de asociación entre variables en función del valor de su coeficiente:



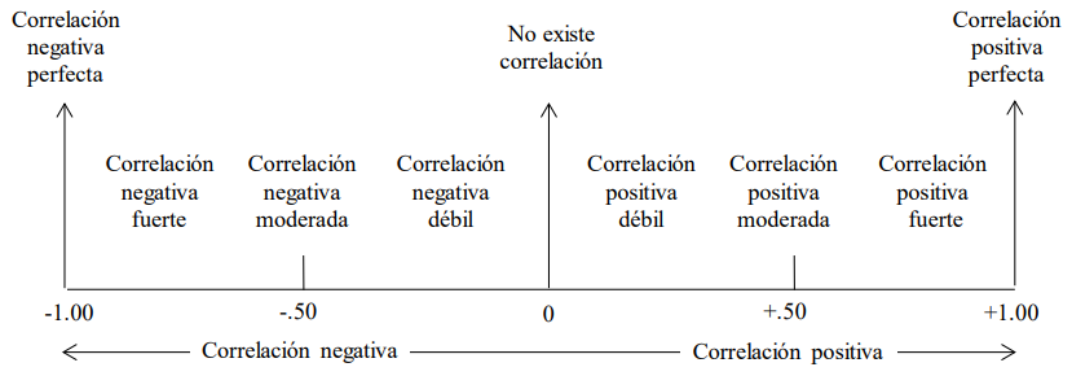
Valor	Criterio
$R = 1,00$	Correlación grande, perfecta y positiva
$0,90 \leq r < 1,00$	Correlación muy alta
$0,70 \leq r < 0,90$	Correlación alta
$0,40 \leq r < 0,70$	Correlación moderada
$0,20 \leq r < 0,40$	Correlación muy baja
$r = 0,00$	Correlación nula
$r = -1,00$	Correlación grande, perfecta y negativa

### 2.2.5. Coeficiente de correlación de Spearman

Para Fujita et al. (2009) “el intervalo de coeficiente de correlación de Spearman es una medida de asociación no paramétrica y es aplicable cuando la variable es ordinal. Esto puede evaluar la relación no lineal entre dos variables sin hacer suposiciones sobre su distribución de probabilidad. A diferencia del coeficiente de correlación de Pearson, el intervalo de correlación de Spearman no requiere suposición de normalidad y tampoco se necesita que las variables sean medidas en intervalos de escala, además es menos influenciado por la presencia de datos sesgados. Los valores del Análisis de correlaciones bivariadas y parciales van de -1 a 1. Cuando el valor se acerca a 1 se puede decir que la relación entre variables es directa, en caso de que el valor se acerque a -1 indica que ambas variables se asocian inversamente. Si el coeficiente de correlación se acerca a 0 la relación de variables no se presenta”.

### 2.2.6. Cálculo del coeficiente de correlación de Spearman

Cuando nos encontramos en circunstancias en las cuales las variables que deseamos comparar no cumplen con la condición de tener una distribución normal, optaremos por calcular el coeficiente de correlación de Spearman. Para realizar este cálculo, es necesario acceder a la función "Analizar" y posteriormente elegir la opción de "Correlaciones bivariadas".



### 2.2.7. Coeficiente de correlación Tau-b de Kendall

Este coeficiente de correlación representa una medida no paramétrica de la relación diseñada para variables ordinales y conjuntos de datos pequeños. La dirección de la relación se refleja en el signo del coeficiente, que puede oscilar entre -1 y 1. En este contexto, los valores absolutos más altos indican relaciones más sólidas (Genest y Nelešhova, 2009). Dado que tanto el índice de correlación de Spearman como el Tau-b de Kendall son medidas que no dependen del grado de asociación en los márgenes, podemos asumir que los pares aleatorios considerados tienen márgenes uniformes dentro del intervalo de uno sin perder generalidad.

### 2.2.8. Cálculo del coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall

Para calcular el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall en SPSS, primero seleccionamos la opción "Analizar" y luego elegimos "Correlaciones bivariadas". En esta sección, seleccionamos las variables que deseamos estudiar y activamos la función para calcular los coeficientes de correlación Tau-b de Kendall.

### 2.2.9. Correlaciones parciales

Las correlaciones parciales nos permiten analizar la relación lineal entre dos variables, teniendo en cuenta posibles efectos de una o más variables adicionales. Por



ejemplo, se utilizan cuando deseamos ajustar los efectos de variables de control en el estudio (Namakforoosh, 2005). También resultan útiles cuando se presentan correlaciones aparentes, en las que parece haber interacciones entre variables que sugieren influencias mutuas, pero estas podrían ser el resultado de la relación con otras variables. La correlación parcial de primer orden evalúa la relación entre dos variables después de tener en cuenta una variable de control. La correlación parcial de segundo orden evalúa la relación entre dos variables después de controlar una segunda variable, y este proceso se repite para cada variable que requiera control. Las variables mantienen el mismo nivel de medición que se utiliza en las correlaciones simples.

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

**Calidad:** Hace referencia a la capacidad de un sistema para operar de manera fiable y constante a lo largo del tiempo, manteniendo un nivel específico de rendimiento; en el contexto de una organización de servicios (Barker J., 1997).

**Expectativas:** Corresponden a las aspiraciones que los usuarios tienen con respecto a alcanzar ciertos objetivos (Barker J., 1997).

**Insatisfacción:** Se presenta cuando el rendimiento percibido de un producto no cumple con las expectativas del cliente (Barker J., 1997).

**Rendimiento Percibido:** Indica cómo se desempeña un producto o servicio en cuanto a la entrega de valor que el cliente considera haber obtenido después de su adquisición. En otras palabras, representa el resultado que el cliente percibe al obtener el producto o servicio adquirido (Cabanilla S., 2017).



**Covid-19:** Es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo su primer conocimiento de la existencia de este nuevo virus (Caushi M., 2015).

**Pandemia:** Se refiere a una enfermedad epidémica que se extiende a múltiples países o afecta a casi todos los individuos de una localidad o región (Caushi M., 2015).

**Epidemia:** Es una enfermedad que afecta a un gran número de personas o animales en un mismo lugar y durante un período específico de tiempo (Guardia H., 2015).



## CAPITULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

Establecimiento	: Cono Norte
Clasificación	: Centro de Salud
Tipo	: Sin Internamiento
Categoría	: I-3
Dirección	: Jr. Benavides - Esquina Con Progreso S/N Puno - Melgar - Ayaviri
Ubigeo	: 210801
DISA	: Puno
Red	: Melgar
Microred:	Ayaviri
Unidad Ejecutora	: Red de Salud Melgar

#### 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se caracteriza por ser descriptiva y correlacional, utilizada con la finalidad de identificar nuevos elementos. La parte correlacional del estudio se aplicó con el propósito de examinar la conexión entre dos variables y hasta qué grado están relacionadas en un análisis. Para este enfoque, se utilizó el método deductivo y analítico.



### **3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Este es un diseño de investigación no experimental, lo que significa que el investigador no realiza intervenciones directas ni introduce modificaciones en relación con el objetivo de la investigación. En cambio, se basa en la medición de una o varias variables en un grupo de encuestados u objetos con el fin de describirlas con mayor precisión.

### **3.4. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

En este estudio reciente, se adoptó un enfoque cualitativo, ya que este enfoque facilita la identificación de relaciones entre los datos y la validación de una hipótesis previamente formulada, con el propósito de obtener información específica a través de un análisis estadístico. La elección de este enfoque cualitativo se justifica por la naturaleza numérica de los datos y porque los resultados estadísticos respaldan las teorías relacionadas con la Calidad de Atención y la Satisfacción de los Pacientes con COVID-19.

### **3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Los estudios de naturaleza explicativa tienen como propósito identificar las razones detrás de la ocurrencia o influencia de ciertos eventos o fenómenos. En este contexto, se pueden considerar como configurados en un formato de investigación, dado que se involucran dos variables, una de las cuales proporciona el contexto para comprender el evento mencionado. El enfoque utilizado en este estudio fue de nivel aplicado, con el objetivo de abordar situaciones o problemas específicos y reconocibles, tal como lo sugiere Bunge (1971).

### 3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.6.1. Población

Con respecto a la muestra, está conformada por 109 personas que fueron diagnosticadas con COVID-19 a través de pruebas rápidas y que recibieron atención en el centro de salud Cono Norte en Ayaviri. Los datos utilizados provienen de la Unidad de Estadística e Informática de dicho centro de salud.

#### 3.6.2. Muestra

Se ha utilizado un enfoque de muestreo basado en probabilidades, específicamente el método de muestreo aleatorio simple. En este método, cada elemento de la población posee una probabilidad conocida de ser seleccionado en la muestra. Esto se ha tenido en cuenta de la siguiente manera:

$N = 109$  = Población

$P = 0,5$  = Probabilidad favorable

$Q = 0,5$  = Probabilidad desfavorable

$\alpha = 0,05$  = Nivel de significancia

$Z = 1,96$  =  $Z_{0.05/2} = 1.96$  (Z de distribución normal)

$e = 0,12$  = Error planteado a la proporción P

$E = 0,06$   $E = e \cdot P =$  (error muestral) = 6%

Se determino la muestra con la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{E^2(N - 1) + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 109 * 0.5 * 0.5}{0.06^2(109 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$





$$n = \frac{104.6836}{0.3888 + 0.9604}$$

$$n = 77.5893863$$

$$n = 78$$

Finalmente, la muestra fue constituida por 78 pacientes con COVID, que acuden al Centro de Salud Cono Norte de Ayaviri.

### **3.7. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se realizó empleando la metodología en “encuesta”, utilizando la herramienta un “cuestionario estructurado” que incorpora una escala Likert. La naturaleza de esta encuesta es cualitativa en su enfoque.

La escala Likert, una herramienta psicométrica utilizada en cuestionarios y ampliamente aplicada en encuestas, se empleó en este estudio específicamente para este tipo de investigación. Esta escala es presentada en el cuestionario, destinadas a evaluar diferentes aspectos.

El cuestionario (encuesta) constituye una herramienta que se basa en investigaciones previas, utilizando la escala Likert. Esta escala se presenta como una serie de afirmaciones o juicios a los que se solicita que los participantes respondan.

Con el fin de analizar la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte Ayaviri durante el año 2021, se diseñó una encuesta especializada. Esta encuesta se dirigió a las personas afectadas por COVID-19 con el propósito de comprender cómo perciben la calidad de atención, lo que permitió obtener una evaluación minuciosa y realizar un análisis exhaustivo.

### 3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

#### - Análisis de datos

En esta investigación, se empleó el software estadístico que facilitó la interpretación de los resultados. Esto fue necesario para analizar las variables planteadas en base al cuestionario desarrollado. El software permitió ingresar los datos recopilados del cuestionario y así generar resultados precisos y reales. Estos resultados fueron analizados detalladamente mediante tablas y gráficos.

Nivel de significancia El nivel de significancia empleado fue del 95%, con un margen de error máximo del 5%. Esto demostró que los datos obtenidos son consistentes en relación a los datos recopilados. La confiabilidad implica cuestionarse hasta qué punto los resultados y la información adquirida son aceptables (Sierra B., 1994, p.705).

### 3.9. MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Coefficiente de determinación se refiere al valor obtenido al elevar al cuadrado el coeficiente de correlación. Rho de Spearman es el término empleado para describir la correlación de Spearman.

Fórmula

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

En donde  $d_i = r_{xi} - r_{yi}$  es la diferencia entre los rangos de X e Y.

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n^3 - n}$$

### 3.10. ANÁLISIS DE LOS DATOS

Para analizar los resultados de la investigación, se empleó la muestra que se había definido en el diseño del estudio. Se procedió a una evaluación inicial de los datos obtenidos durante la encuesta, con el objetivo de confirmar las hipótesis planteadas en el estudio.

#### 3.10.1. Operacionalización de variables

**Tabla 1: Variables**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Técnica y/o instrumento
Variable Independiente  Calidad de atención	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención individualizada</li> <li>Información sobre la consulta</li> <li>Confianza transmitida durante la atención</li> </ul>	1 2,3,4 5,6	1) Nunca. 2) Casi nunca 3) A veces. 4) Casi siempre 5) Siempre	Encuesta - cuestionario
	Capacidad de respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención optima</li> <li>Fluidez de la atención</li> <li>Oportunidad en resolver su problema</li> </ul>	7,8 9,10 11,12		
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respetar el orden de la cita.</li> <li>Concluir en el plazo prometido.</li> <li>Sistema de quejas adecuado.</li> </ul>	13,14 15,16,17,18 19		
Variable dependiente  Satisfacción del paciente	Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad</li> <li>Amabilidad</li> <li>Comunicación</li> </ul>	20,21,22 23,24 25,26,27,28	1) Nunca. 2) Casi nunca 3) A veces. 4) Casi siempre	Encuesta - cuestionario



	Rendimiento percibido	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desempeño</li><li>• Comodidad</li><li>• Referencia</li></ul>	29,30 31,32 33,34	5) Siempre	
	Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proximidad de citas</li><li>• Fortalecimiento educativo</li><li>• Sugerencias</li></ul>	35,36 37,38 39,40		

Fuente: elaboración propia por la autora

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. CONFIABILIDAD

Variable 1: Calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	19

Basándonos en los resultados proporcionados por el proceso de análisis de datos, se ha conseguido determinar la confiabilidad de la variable "Calidad de atención". A partir del cuestionario empleado, se calculó un valor de Alfa de Cronbach con 19 elementos o preguntas. El grado de confiabilidad alcanzado es de 0.950, lo que representa un 95%. Esta cifra indica que el cuestionario es confiable y coherente en cuanto a sus datos.

#### Variable 2: Satisfacción del paciente

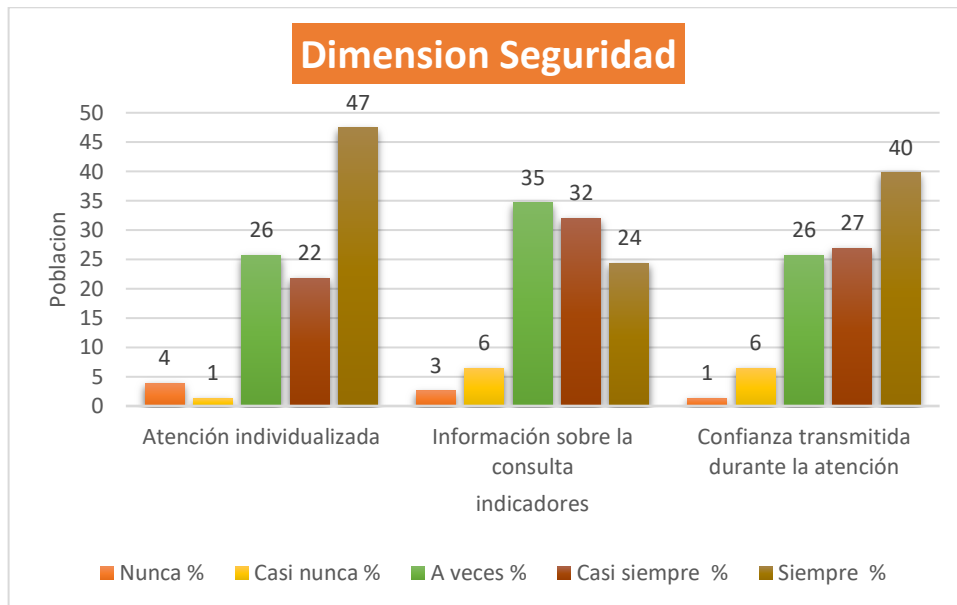
Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	21

**Tabla 2:** Comportamiento de la Dimensión Seguridad, del C.S. Cono Norte, Ayaviri.

Dimensión Seguridad	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Atención individualizada	3	4	1	1	20	26	17	22	37	47	78	100
Información sobre la consulta	2	3	5	6	27	35	25	32	19	24	78	100
Confianza transmitida durante la atención	1	1	5	6	20	26	21	27	31	40	78	100
<b>Total</b>	2	2.56	4	4.70	22	28.63	21	26.92	29	37.18	78	100

**Fuente.** Encuesta Realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.

**Figura 1:** Comportamiento de la Dimensión Seguridad, del C.S. Cono Norte, Ayaviri.



**Fuente.** Encuesta Realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.

Se observa de acuerdo a la dimensión seguridad, los indicadores más relevantes para el análisis son como sigue:

- El indicador Atención Individualizada Siempre 47% seguido A veces 26%, significa que los pacientes confían en la atención del personal del centro de salud Cono norte, estos trabajadores muestran un interés de conocer sus inquietudes y dudas a la vez dar soluciones escuchándolos atentamente sin emitir juicios o críticas.
- El indicador Información sobre la consulta siempre A veces 35% seguido casi siempre 32% esto conlleva a un indicador no muy alentador pero que a la vez mostraría que los pacientes no se sienten satisfechos en cuanto a la información sobre la consulta que se le brinda por parte del personal de salud es decir no todos brindan una atención con trato amable y cordial.
- El indicador Confianza transmitida durante la atención siempre 40% seguido de casi siempre 27%, esto nos da a conocer que la confianza que le brinda el personal

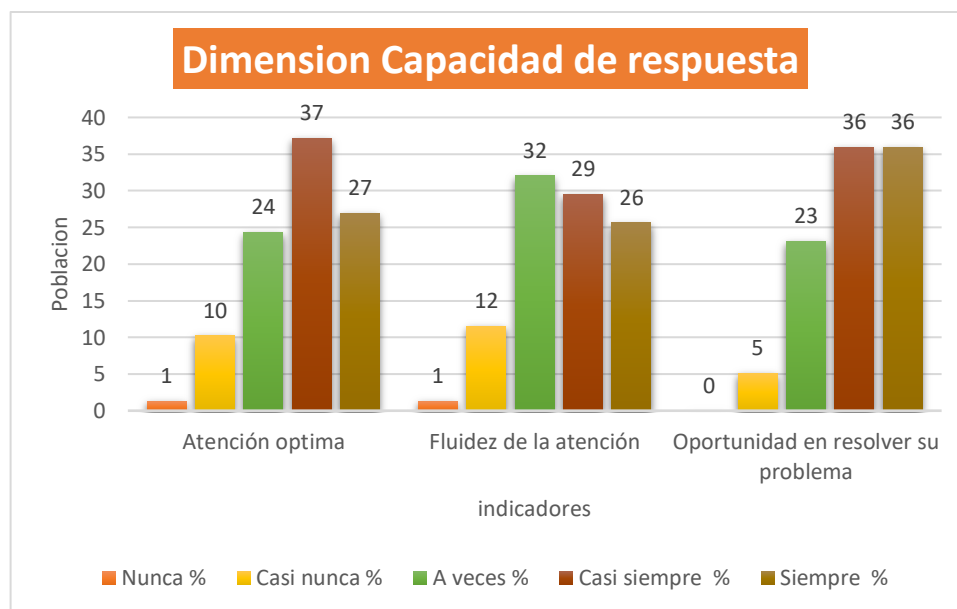
de salud hacia los pacientes es satisfactoria de esa manera el personal que atiende mostraría el interés y de esa maneja genera confianza.

**Tabla 3:** Comportamiento de la Dimensión Capacidad de Respuesta del C.S. Cono Norte, Ayaviri.

Dimensión Capacidad de respuesta	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Atención optima	1	1	8	10	19	24	29	37	21	27	78	100
Fluidez de la atención	1	1	9	12	25	32	23	29	20	26	78	100
Oportunidad en resolver su problema	0	0	4	5	18	23	28	36	28	36	78	100
<b>Total</b>	1	0.85	7	8.97	21	26.50	27	34.19	23	29.49	78	100

**Fuente.** Encuesta Realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.

**Figura 2:** Comportamiento de la Dimensión Capacidad de Respuesta del C.S. Cono Norte, Ayaviri.



**Fuente.** Encuesta Realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.

Se observa la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención los indicadores más relevantes para el análisis son como sigue:

- El indicador Atención optima está en Casi siempre 37% seguido de siempre 27% esto indica que la atención es óptima, es por ello que podemos decir es una manera de demostrar que los pacientes son importantes, de manera cortés y eficiente.
- El indicador Fluidez de la atención está en A veces 32% seguido de Casi siempre 29%, este indicador no es tan alentador ya que el personal de salud no estaría siendo constante, ni cumpliendo con la expectativa del paciente habría cierta deficiencia en la atención y los pacientes no mostrarían el grado de satisfacción que se desea esperar.
- El indicador Oportunidad en resolver su problema está en Casi Siempre y Siempre ambos con 36%, esto daría a conocer que el personal de salud del C.S. Cono Norte, buscan alguna alternativa de solución para un determinado inconvenientes o problema que suscite en la atención, es decir el personal de salud busca soluciones concretas.

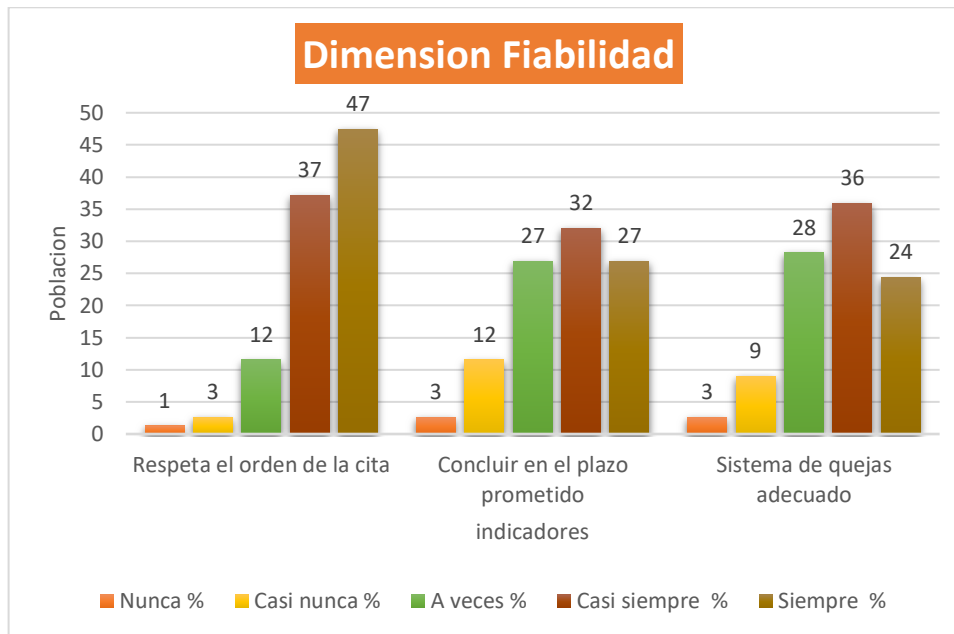
**Tabla 4:** Comportamiento de la Dimensión Fiabilidad del C.S. Cono Norte, Ayaviri.

Dimensión Fiabilidad	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Respetar el orden de la cita	1	1	2	3	9	12	29	37	37	47	78	100
Concluir en el plazo prometido	2	3	9	12	21	27	25	32	21	27	78	100
Sistema de quejas adecuado	2	3	7	9	22	28	28	36	19	24	78	100
<b>Total</b>	2	2.14	6	7.69	17	22.22	27	35.04	26	32.91	78	100

**Fuente.** Encuesta Realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.



**Figura 3:** Comportamiento de la Dimensión Fiabilidad del C.S. Cono Norte, Ayaviri.



**Fuente.** Encuesta Realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.

Se observa la dimensión Fiabilidad de respuesta de la variable calidad de atención los indicadores más relevantes para el análisis son como sigue:

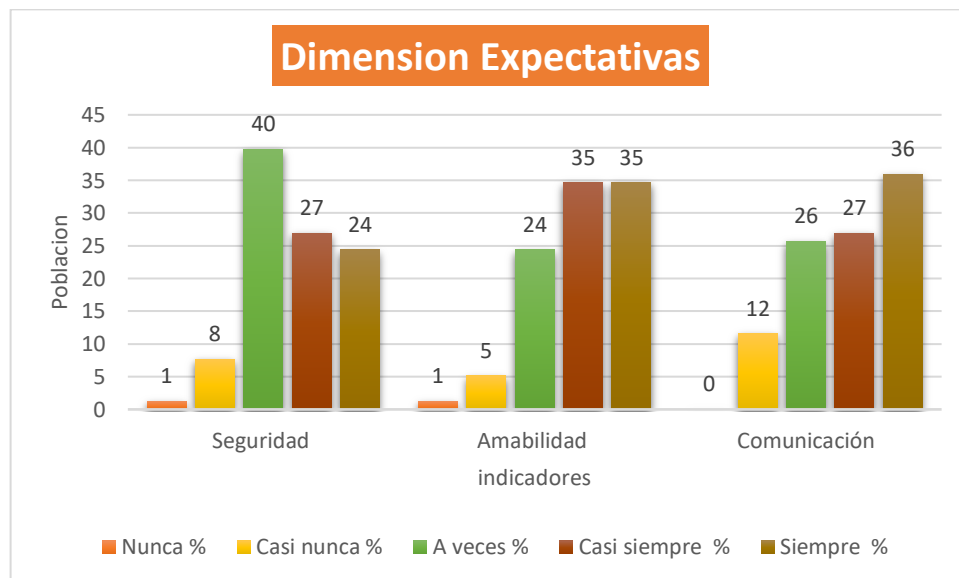
- El indicador Respetar el orden de la lista está en siempre 47% seguido de casi siempre 37% esto nos da a conocer que los pacientes si estuvieran respetando el orden de la cita debido a la numerosa cantidad de pacientes, estos son conscientes al momento de asistir al centro de salud y estarían esperando su turno de acuerdo a la cita programada.
- El indicador Concluir en el plazo prometido está en Casi siempre 32% seguido de A veces y Siempre ambos con 27%, esto conlleva que el trabajador asistencial no estaría cumpliendo el tiempo prometido de atención y esto causa cierta incomodidad por parte del paciente.
- El indicador sistema de quejas adecuado está en Casi siempre 36% y a veces 28% esto nos daría a conocer que el personal de salud no estaría brindado el sistema de quejas adecuado, ni se estaría brindado oportunamente.

**Tabla 5:** Comportamiento de la Dimensión Expectativas del C.S. Cono Norte, Ayaviri.

Dimensión Expectativas	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Seguridad	1	1	6	8	31	40	21	27	19	24	78	100
Amabilidad	1	1	4	5	19	24	27	35	27	35	78	100
Comunicación	0	0	9	12	20	26	21	27	28	36	78	100
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0.85</b>	<b>6</b>	<b>8.12</b>	<b>23</b>	<b>29.91</b>	<b>23</b>	<b>29.49</b>	<b>25</b>	<b>31.62</b>	<b>78</b>	<b>100</b>

**Fuente.** Encuesta Realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.

**Figura 4:** Comportamiento de la Dimensión Expectativas del C.S. Cono Norte, Ayaviri.



**Fuente.** Encuesta Realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.

Se evidencia la dimensión expectativas de respuesta de la variable satisfacción del paciente los indicadores más relevantes para el análisis son como sigue:

- EL indicador seguridad está en siempre 40% seguido de Casi siempre 27% esto conlleva a que la seguridad estaría siendo no tanto satisfactorio porque los pacientes a veces se sienten inseguros, es por ello que el personal de salud mostraría ciertas deficiencias en cuanto a la seguridad de los pacientes.

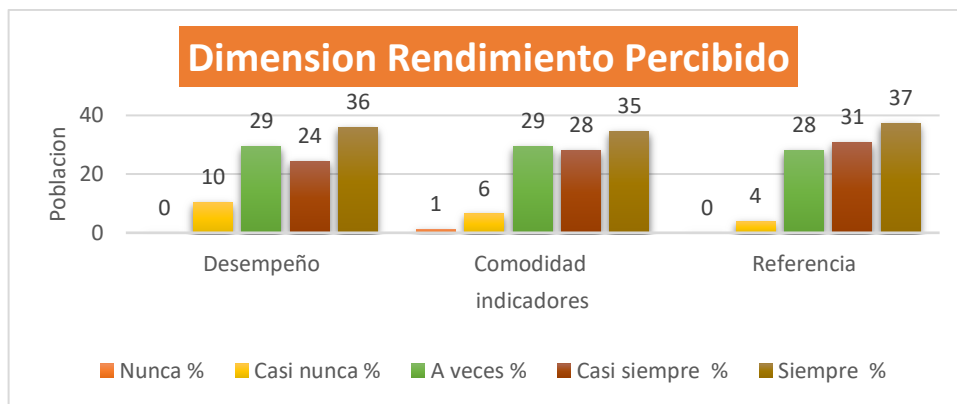
- El indicador amabilidad está en Casi siempre y siempre ambos con 35% seguido de a veces 24%, estos resultados muestran que el personal de salud tiene un comportamiento caritativo, solidario y afectuoso hacia el paciente, el trato sería de amabilidad y Cortez.
- El índice de comunicación muestra una frecuencia del 36% en la categoría "Siempre" y un 27% en la categoría "Casi siempre". Estos resultados son positivos para el personal de salud, ya que sugieren que existe una comunicación fluida y constante con los pacientes, lo que contribuye a que estos se sientan satisfechos durante la atención médica.

**Tabla 6:** Comportamiento de la dimensión Rendimiento Percibido del C.S. Cono Norte, Ayaviri.

Dimensión Rendimiento Percibido Indicadores	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Desempeño	0	0	8	10	23	29	19	24	28	36	78	100
Comodidad	1	1	5	6	23	29	22	28	27	35	78	100
Referencia	0	0	3	4	22	28	24	31	29	37	78	100
<b>Total</b>	0	0.43	5	6.84	23	29.06	22	27.78	28	35.90	78	100

**Fuente.** Encuesta Realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.

**Figura 5:** Comportamiento de la dimensión Rendimiento Percibido del C.S. Cono Norte, Ayaviri.



**Fuente.** Encuesta Realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.

Se observa la dimensión rendimiento percibido de la variable satisfacción del paciente los indicadores más relevantes para el análisis son como sigue:

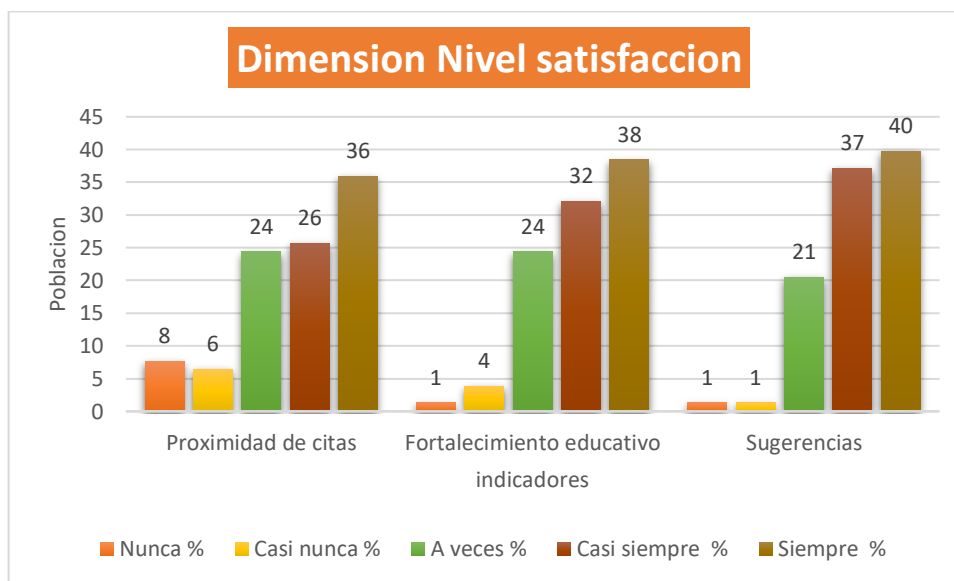
- El indicador desempeño está en Siempre 36% seguido de a veces 29% estos resultados evidencian cierto grado de incomodidad por parte del paciente, debido a que en algunos trabajadores no se mostrarían el esfuerzo para poder atenderlos oportunamente y no se desempeñarían como se debería, siempre habría ciertas deficiencias o falencias en la atención hacia los pacientes.
- El indicador comodidad está en Siempre 35% A veces 29% de igual manera este indicador también mostraría cierto desagrado por parte de los pacientes ya que no se sienten cómodos al momento de la atención, hay algunos trabajadores que no cumplirían con la expectativa del paciente.
- El indicador referencia está en Siempre 37% y casi siempre 31% este indicador si es muy positivo, se atiende oportunamente la referencia a otro servicio en caso de que el paciente lo requiera, según la necesidad que requiere el paciente.

**Tabla 7:** Comportamiento de la Dimensión Nivel Satisfacción del C.S. Cono Norte, Ayaviri.

Dimensión Nivel Satisfacción	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Proximidad de citas	6	8	5	6	19	24	20	26	28	36	78	100
Fortalecimiento educativo	1	1	3	4	19	24	25	32	30	38	78	100
Sugerencias	1	1	1	1	16	21	29	37	31	40	78	100
<b>Total</b>	3	3.42	3	3.85	18	23.08	25	31.62	30	38.03	78	100

**Fuente.** Encuesta Realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.

**Figura 6:** Comportamiento de la Dimensión Nivel Satisfacción del C.S. Cono Norte, Ayaviri.



**Fuente.** Encuesta Realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.

Se observa la dimensión nivel de satisfacción de la variable satisfacción del paciente los indicadores más relevantes para el análisis son como sigue:

- El indicador proximidad de citas está en Siempre 36% y casi siempre 26%, de la misma manera este indicador muestra un grado de satisfacción por parte del paciente ya que opino que si se estuviesen brindando citas oportunamente.
- El indicador Fortalecimiento educativo está en Siempre 38% y casi siempre 32% son indicadores muy alto y esto es bueno y muy beneficioso para el paciente ya que estarían opinando, en cuanto al personal en salud el trato seria educado, respetuoso, amable y esto conllevaría que el usuario sienta una satisfacción favorable.
- El indicador sugerencias está en Siempre 40% y casi siempre 37% de la misma manera este indicador es muy alentador tanto para el personal de salud como para el propio paciente debido a que opino que en el centro de salud siempre habría sugerencias en cuanto a la atención de los pacientes.

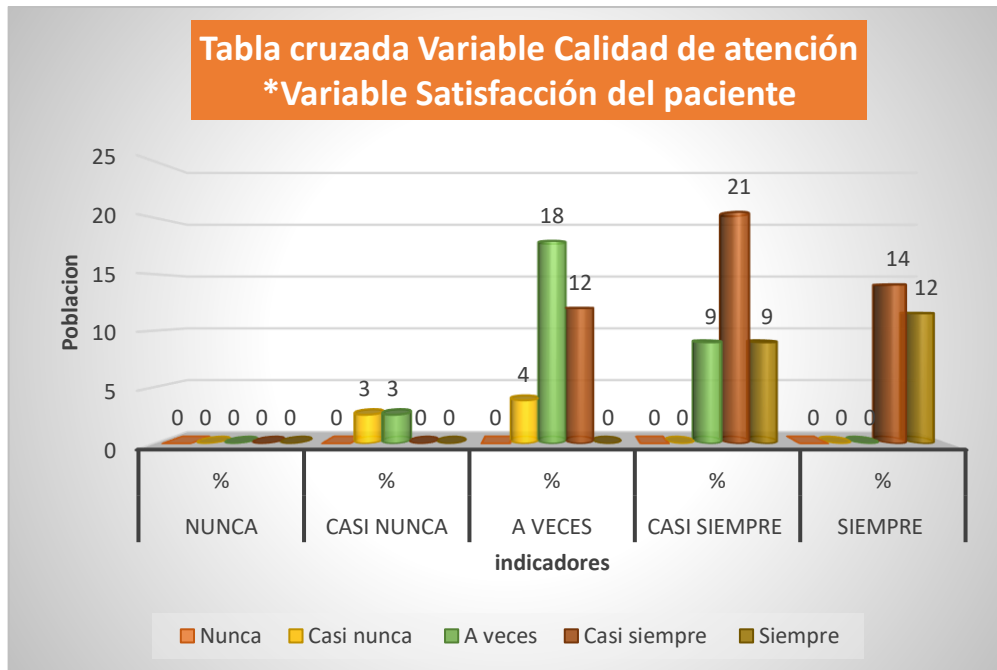
**Tabla 8:** O. G.; Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente con COVID-19 en el C.S. Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021.

**Tabla cruzada Variable Calidad de atención \*Variable Satisfacción del paciente**

V1/V2		VAR2: Satisfacción del Paciente												
		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total		
VAR1: Calidad de Atención	Indicadores	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	2	3	3	4	0	0	0	0	5	6	
	A veces	0	0	2	3	14	18	7	9	0	0	23	29	
	Casi siempre	0	0	0	0	7	12	16	21	11	14	34	44	
	Siempre	0	0	0	0	0	0	7	9	9	12	16	21	
<b>Total</b>	0	0.00	4	5.13	24	30.77	30	38.46	20	25.64	78	100		

**Fuente.** Encuesta realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.

**Figura 7:** O. G.; Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente con COVID-19 en el C.S. Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021.



**Fuente.** Encuesta realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.

Se observa los resultados de la tabla cruzada, la cual se tomó los más resaltantes: La población encuestada opino de Casi siempre 21% seguido de A veces 18%, estos resultados son favorables debido a que en el C.S. Cono Norte los pacientes casi siempre se les brinda una buena atención y eso genera satisfacción la satisfacción del paciente se ve influenciada por la atención brindada por el personal de salud., es decir a mejor calidad de atención mejor es la satisfacción del paciente, por ello estos indicadores muestran que el personal de salud atiende con amabilidad y el paciente recibe el conjunto de servicios adecuados y oportunos.

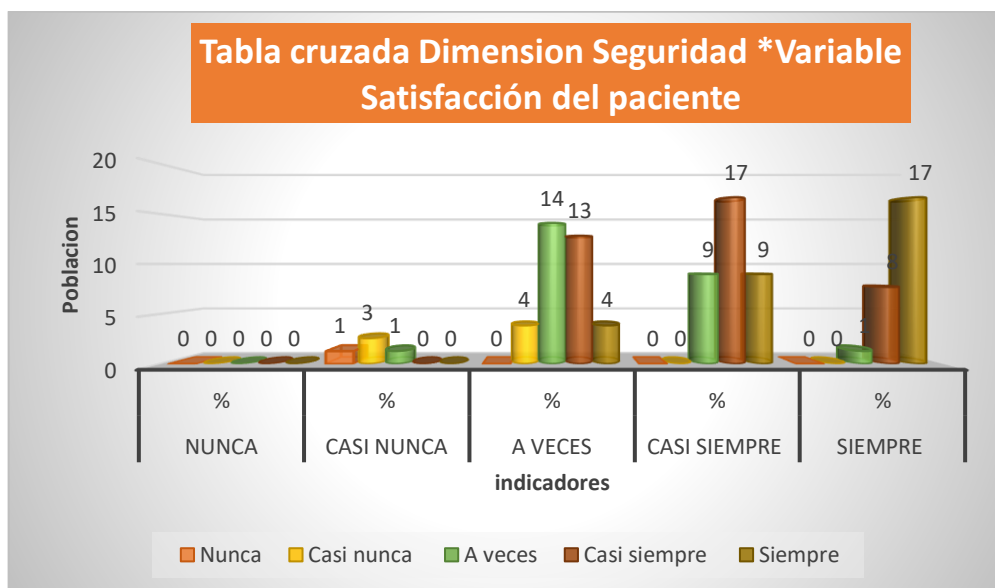
**Tabla 9:** OE1; Establecer la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el C.S. Cono Norte de la ciudad de Ayaviri.

**Tabla cruzada Dimensión Seguridad \*Variable Satisfacción del paciente**

		Variable Satisfacción del paciente											
Dimensión Seguridad	D1/V2	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	Indicadores	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
	Nunca	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Casi nunca	0	0	2	3	3	4	0	0	0	0	0	5	6
A veces	0	0	1	1	11	14	7	9	1	1	1	20	26
Casi siempre	0	0	0	0	10	13	13	17	6	8	29	37	37
Siempre	0	0	0	0	3	4	7	9	13	17	23	29	29
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>4</b>	<b>5.13</b>	<b>27</b>	<b>34.62</b>	<b>27</b>	<b>34.62</b>	<b>20</b>	<b>25.64</b>	<b>78</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fuente.** Encuesta realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.

**Figura 8:** OE1; Establecer la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el C.S. Cono Norte de la ciudad de Ayaviri.



**Fuente.** Encuesta realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.



Se evidencia el objetivo específico1: La población encuestada opino de Casi siempre 17% seguido de A veces 14%, estos resultados de la misma manera que el objetivo general son favorables debido a que en el C.S. Cono Norte el paciente casi siempre se les brinda una seguridad en la atención es decir, el personal de salud informa adecuadamente y aplica las medidas de seguridad correspondiente en cuanto al COVID 19, sobre todo en pacientes que padecen una enfermedad moderada o crónica, y de esa forma el paciente se siente seguro al momento de su atención en el centro de salud Cono Norte de la Ciudad de Ayaviri.

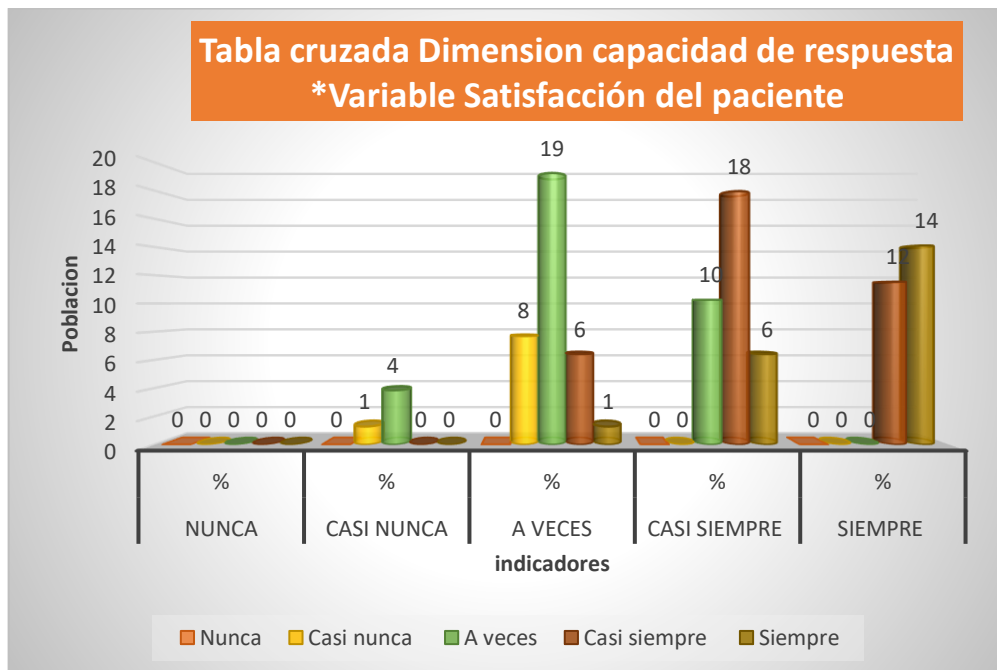
**Tabla 10:** OE2; Identificar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente con COVID-19 en el C.S. Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021.

**Tabla cruzada Dimensión capacidad de respuesta \*Variable Satisfacción del paciente**

		Variable satisfacción del paciente										Total		
		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre				
Dimensión Capacidad de Respuesta	D2/V2	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
		<b>Indicadores</b>												
		Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Casi nunca	0	0	1	1	6	8	0	0	0	0	7	9
		A veces	0	0	3	4	15	19	8	10	0	0	26	33
		Casi siempre	0	0	0	0	5	6	14	18	9	12	28	36
	Siempre	0	0	0	0	1	1	5	6	11	14	17	22	
	<b>Total</b>	0	0.00	4	5.13	27	34.62	27	34.62	20	25.64	78	100	

**Fuente.** Encuesta realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.

**Figura 9:** OE2; Identificar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente con COVID-19 en el C.S. Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021.



**Fuente.** Encuesta realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.

Se evidencia el objetivo específico2: La población encuestada opino de A veces 19% seguido de Casi siempre 18%, estos resultados son casi satisfactorios debido a que en el C.S. Cono Norte los pacientes con CVOD 19 opinaron entre A veces y Casi siempre, es regular, es decir no se utiliza con fluidez las respuestas a las interrogantes del paciente y habría ciertas deficiencias, pero otro sector de la población opino que con frecuencia si se da la información correcta y oportuna.

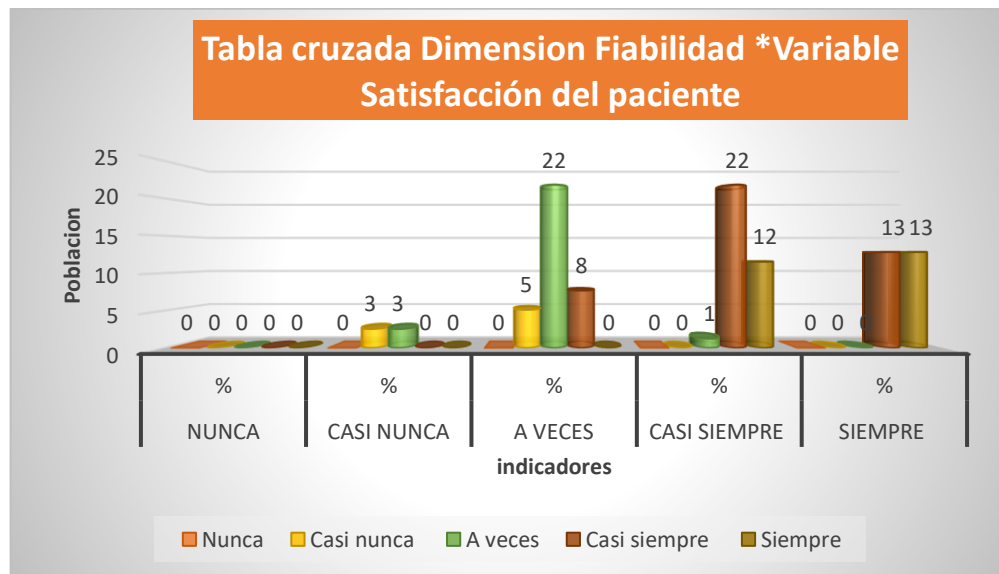
**Tabla 11: OE3; Definir la relación de fiabilidad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el C.S. Cono Norte de la ciudad de Ayaviri.**

**Tabla cruzada Dimensión Fiabilidad \*Variable Satisfacción del paciente**

		Calidad de Atención											
Dimensión Fiabilidad	V1/V2	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	Indicadores	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	2	3	4	5	0	0	0	0	0	6	8
A veces	0	0	2	3	17	22	1	1	0	0	0	20	26
Casi siempre	0	0	0	0	6	8	17	22	10	13	33	42	
Siempre	0	0	0	0	0	0	9	12	10	13	19	24	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>4</b>	<b>5.13</b>	<b>27</b>	<b>34.62</b>	<b>27</b>	<b>34.62</b>	<b>20</b>	<b>25.64</b>	<b>78</b>	<b>100</b>	

**Fuente.** Encuesta realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.

**Figura 10: OE3; Definir la relación de fiabilidad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el C.S. Cono Norte de la ciudad de Ayaviri.**



**Fuente.** Encuesta realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.

Se evidencia el objetivo específico3: Respecto a los resultados lo más relevante está en A veces y Casi siempre ambos con 22%, estos indicadores sería favorable porque la confianza que se le brinda al paciente es de regular a bueno, es decir el personal de salud brinda una atención confiable al paciente y estos a la vez se sienten satisfechos en cuanto a la atención brindada.

### Prueba de Normalidad

Planteamiento de hipótesis de normalidad.

H<sub>0</sub>: La muestra tiene distribución de probabilidad normal.

H<sub>a</sub>: La muestra tiene distribución de probabilidad no normal.

Valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/- 1.96$ )

Decisión:  $p < \alpha$ : se rechaza H<sub>0</sub>

$p > \alpha$ : se acepta H<sub>0</sub>

Cálculo de la significancia:  $p = \text{Sig}$

Tabla 12: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Variable Calidad de atención	,071	78	,002*	,964	78	,027
Variable Satisfacción del paciente	,133	78	,002	,945	78	,002

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

**Fuente.** Encuesta Realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.

Elaborado por: **La** autora

En la tabla se utilizó Kolmogorov-Smirnov, con un p-valor=0,02 para ambas variables, siendo esta menor a  $\alpha = 0,05$ . De manera que se rechaza la H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>a</sub> como afirmativa o verdadera, vale indicar cuya distribución es no normal para ello se utilizó la correlación Rho Spearman.

## PRUEBAS DE HIPÓTESIS

### HIPÓTESIS GENERAL

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021.

**Tabla 13:** Hipótesis General

		Correlaciones		
			Variable Calidad de atención	Variable Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Variable Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,888**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Variable Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,888**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

**Fuente.** Encuesta Realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.

### Condición:

**Si  $P\text{-valor} = 0.00 < \alpha = 0.05$**

De los 78 encuestados y el análisis de ambas variables, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.888, indicando una correlación significativamente alta. Además, el valor p fue de 0.00, lo que es menor que el nivel de significancia  $\alpha$  establecido en 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En resumen, se puede afirmar que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri en 2021.



## HIPÓTESIS ESPECIFICA1

**Ha:** Existe relación entre la seguridad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021.

**Ho:** No existe relación entre la seguridad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021.

### Correlaciones

			Dimensión Seguridad	Variable Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Dimensión Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,490**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Variable Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,490**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

**Fuente.** Encuesta Realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.

Elaborado por: *La autora*

### Condición:

**Si P-valor = 0.00 <  $\alpha$  = 0.05**

De los 78 encuestados, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.490 entre la dimensión y la variable, lo que indica una correlación de intensidad moderada. Además, el valor p fue de 0.00, que es menor que el nivel de significancia  $\alpha$  establecido en 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En resumen, podemos concluir que existe una relación entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri en 2021.

## HIPÓTESIS ESPECIFICA2

**Ha:** Existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021.

**Ho:** No existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021.

### Correlaciones

			Dimensión Capacidad de respuesta	Variable Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Dimensión Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,554**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Variable Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,554**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

*Fuente.* Encuesta Realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.

### Condición:

**Si P-valor = 0.00 <  $\alpha$  = 0.05**

De los 78 encuestados, se observa una correlación de 0.554 entre la dimensión de capacidad de respuesta y la variable de Satisfacción del Paciente. Esta correlación indica una relación de moderada intensidad entre ambas. Además, el valor p obtenido fue de 0.00, que es menor que el nivel de significancia  $\alpha$  establecido en 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En resumen, podemos concluir que existe una relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri en el año 2021.

### HIPÓTESIS ESPECIFICA3

**Ha:** Existe relación entre la fiabilidad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021.

**Ho:** No existe relación entre la fiabilidad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021.

#### Correlaciones

			Dimensión Fiabilidad	Variable Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Dimensión Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,839**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Variable Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,839**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

**Fuente.** Encuesta Realizada a los pacientes con COVID 19 del C.S. Cono Norte -Ayaviri.

Elaborado por: La autora

#### Condición:

**Si P-valor = 0.00 <  $\alpha$  = 0.05**

De los 78 encuestados, se observa una correlación de 0.839 entre la dimensión de capacidad de respuesta y la variable de Satisfacción del Paciente. Esta correlación indica una relación muy fuerte entre ambas. Además, el valor p obtenido fue de 0.00, que es menor que el nivel de significancia  $\alpha$  establecido en 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En resumen, podemos concluir que existe una relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri en el año 2021.





## 4.2. DISCUSIÓN

El objetivo principal de este estudio fue examinar la relación entre la calidad de la atención ofrecida y el nivel de satisfacción de los pacientes afectados por COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de Ayaviri durante 2021. Los resultados respaldaron la hipótesis general, ya que el valor de  $p$  ( $p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$ ;  $Rho\ Spearman = 0.88$ ) indicó una correlación significativamente alta entre ambas variables. Por lo tanto, se confirma que existe una relación directa entre la Calidad de Atención y la Satisfacción del Paciente en dicho centro de salud. Estos hallazgos están en línea con lo propuesto por Yarleque en 2018, quien también destacó una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

En cuanto a los objetivos específicos, los resultados revelaron una conexión importante entre la sensación de seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios. Asimismo, se encontró una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios. En lo que respecta a la empatía, se observó una relación clara y positiva con la satisfacción del usuario. La confiabilidad de los servicios también mostró una relación relevante con la satisfacción de los usuarios. Por último, se identificó una relación directa y positiva entre los aspectos concretos y tangibles y la satisfacción del usuario.

En cuanto a la Variable de Calidad de Atención en lo que respecta a la dimensión de Seguridad, el 37.18% expresó su opinión en la categoría de "Siempre", seguido por un 28.63% que lo hizo en la categoría de "A veces". En relación a la dimensión de Capacidad de Respuesta, los pacientes opinaron Casi siempre 34.19% seguido de Siempre 29.49% y como tercera dimensión se tiene fiabilidad los pacientes opinaron casi siempre 35.04% seguido de Siempre 32.91%; estos resultados emitidos nos permiten determinar que la



hay un sector de los pacientes que no expresan que no habría una calidad de atención esperada.

Por otra parte la variable satisfacción del paciente, la dimensión expectativas Siempre 31.62% seguido de a veces 29.91%; el segundo indicador la dimensión Rendimiento percibido Siempre 35.90% seguido de a veces A veces 29.06%, y por último el indicador nivel de satisfacción en siempre 38.03% seguido de Casi siempre 31.62% cuyos indicadores fueron no muy favorables debido que a pesar que la mayoría de los encuestados(pacientes) opinan favorablemente, pero hay otro grupo de encuestados que opina A veces esto significa que en cuanto a la satisfacción del paciente no es óptima debido que existe una no adecuación de la expectativas con la percepción final, esto en el C.S. Cono Norte.

Por otra parte la variable toma de decisiones en razón a la dimensión identificación opinaron en casi siempre 46.84% seguido de a veces 54.05%, la dimensión desarrollo de alternativas casi siempre 42.19% seguido de a veces 25.74% y por último la dimensión implantar la decisión casi siempre 47.26 seguido de siempre 22.78%, de la misma manera el comportamiento de la variable daría a conocer que a pesar el mayor porcentaje de la encuestadas opina favorablemente, pero hay un sector de las encargadas que opinan a veces y esto no es positivo, esto nos indica que la toma de decisiones no es buena, no se daría las alternativas necesarias para soluciones inmediatas, habrían ciertos inconvenientes.

En cuanto al primer objetivo específico, que busca determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de Ayaviri, se utilizan la variable de satisfacción del paciente y la dimensión de seguridad como indicadores. Respecto a la hipótesis específica 1 formulada, se anticipa una conexión directa entre estos dos elementos. Luego de analizar la información



recopilada, los resultados confirman esta relación al mostrar una correlación de nivel moderado entre la variable de satisfacción del paciente y la dimensión de seguridad. Esto se evidencia a través de la prueba de Rho Spearman, que arroja un valor de 0.492 con un p-valor de 0.00. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Es relevante destacar que se encuentra una correlación significativa y directa entre la variable de satisfacción del paciente y la dimensión de seguridad, lo que valida el primer objetivo específico y respalda la hipótesis específica planteada.

Al contrastar estos resultados con los obtenidos por el autor Flores M. en 2020, se revela que el Centro de Salud Cono Norte muestra ciertos resultados favorables. Sin embargo, se observa un porcentaje significativo de opiniones en sentido contrario. Según Flores M., en su estudio el 92.4% manifestó insatisfacción mientras que el 7.6% se declaró satisfecho. En términos de dimensiones, los datos revelaron que, en cuanto a la fiabilidad, el 94.95% se mostró insatisfecho, en la capacidad de respuesta, el 96.58% expresó insatisfacción, en la seguridad, el 83.68% se sintió insatisfecho, en la empatía, el 91.8% indicó insatisfacción, y en los aspectos tangibles, el 94.5% manifestó insatisfacción. Por lo tanto, se concluye que existe un nivel de insatisfacción entre los usuarios en las consultas externas durante el período de COVID-19 en el IPRESS 1-2 "Los Delfines", San Juan Bautista, en el año 2020.

En relación al segundo objetivo específico, que busca identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de Ayaviri, los resultados muestran una correlación moderada con un valor de 0.554 y un p-valor de 0.00. Esto conduce a la aceptación de la hipótesis alternativa y, por lo tanto, al rechazo de la hipótesis nula. Estos hallazgos indican una relación entre la satisfacción del paciente y la dimensión de capacidad de respuesta. Esto sugiere que el centro de salud y su personal tienen la capacidad de atender las necesidades



de los pacientes, aunque los pacientes no están experimentando satisfacción con la atención proporcionada. Este resultado es coherente con lo expresado por el autor Velásquez A. en 2019, quien encontró que el nivel de satisfacción de los usuarios en la atención prenatal fue del 95.90%, clasificado como nivel regular, mientras que el 4.10% restante expresó un nivel de satisfacción bajo.

En cuanto al tercer objetivo específico, que busca definir la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de Ayaviri, los resultados también revelan una correlación positiva alta, con un valor de 0.938 y un p-valor de 0.000. De igual manera, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula en base a estos hallazgos. Estos indicadores sugieren que la dimensión de fiabilidad está relacionada con la satisfacción del paciente. Esto significa que cuando los pacientes perciben una mayor confianza o fiabilidad en la atención, experimentan un mayor nivel de satisfacción. Este resultado es coherente con lo expuesto por el autor Pashanaste C. y colaboradores en 2016, quienes concluyeron que existe una relación significativa entre el tiempo de espera para la cita, el tiempo en la sala de espera antes de la consulta y el tiempo de atención en el consultorio con la satisfacción de los usuarios en un centro de salud en la ciudad de Iquitos. Estos hallazgos respaldan las hipótesis planteadas en su investigación.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERO:** Se ha llegado a la conclusión de que existe una correlación entre las variables de Calidad de Atención y Satisfacción del Paciente, respaldada por un p-valor significativo de 0.00, que es inferior al nivel de significancia establecido en 0.05. Además, la correlación, evaluada mediante Rho Spearman, alcanzó un valor de 0.888, lo que la clasifica como muy alta según la escala utilizada. Este resultado conlleva al rechazo de la hipótesis nula que afirmaba la ausencia de relación entre las variables Calidad de Atención y Satisfacción del Paciente. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una conexión directa entre la calidad de atención proporcionada y el nivel de satisfacción del paciente. En otras palabras, a medida que la calidad de atención aumenta, también se incrementa el nivel de satisfacción del paciente. Estos resultados sugieren que en el Centro de Salud Cono Norte se ofrece una atención de calidad y que la satisfacción de los pacientes es positiva.

**SEGUNDO:** En cuanto a la relación entre la variable de satisfacción del paciente y la dimensión de seguridad, los resultados generados por el análisis estadístico en relación a estas variables y la mencionada dimensión indican que la correlación entre la variable y la dimensión es de 0.490, con un p-valor de 0.00. La evaluación de la correlación, realizada mediante Rho Spearman, muestra que esta relación es de intensidad moderada. Esto da a entender que existe una conexión directa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente, lo que implica que a medida que la percepción de seguridad en la atención aumenta, la satisfacción del paciente también mejora. En otras palabras, cuando se proporciona una atención más segura, la satisfacción del paciente tiende a ser más positiva. En este contexto, se puede concluir que la satisfacción del paciente se encuentra en un nivel regular.



**TERCERO:** En lo que concierne a la correlación entre la variable de satisfacción del paciente y la dimensión de capacidad de respuesta, los resultados obtenidos a partir del análisis estadístico de estas variables y la mencionada dimensión indican que la correlación entre ambas es de 0.554. Según el análisis realizado mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman, esta relación se clasifica como moderada. Además, el p-valor asociado es de 0.00, lo que refuerza la robustez de esta conexión. En resumen, se puede afirmar que existe una relación directa entre la satisfacción del paciente y la capacidad de respuesta, es decir, cuando el personal de salud proporciona respuestas que satisfacen al paciente, este se sentirá satisfecho con la atención recibida.

**CUARTO:** En cuanto a la correlación entre la variable de satisfacción del paciente y la dimensión de fiabilidad, los resultados obtenidos a través del análisis estadístico de estas variables y la mencionada dimensión revelan que la correlación entre ambas es de 0.839. Según el cálculo realizado con Rho Spearman, esta correlación se considera alta. En resumen, se puede afirmar que existe una relación directa entre la satisfacción del paciente y la dimensión de fiabilidad. Por lo tanto, a medida que la fiabilidad aumenta, es decir, cuando el paciente se siente seguro y confiado en el personal de salud, la satisfacción del paciente también se incrementa.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERO:** Se recomienda una optimización en la coordinación y organización entre el MINSA, la DIRIS, la DIRESA y la Red de Salud Melgar Ayaviri en lo que respecta a los procedimientos relacionados con la calidad en la atención al paciente. Esta mejora debe centrarse en la implementación de procesos de mejora continua con el objetivo de garantizar la satisfacción del paciente. Es esencial emplear estrategias apropiadas y planes de contingencia para hacer frente a situaciones de emergencia, como la que estamos experimentando en la actualidad. Además, se deben plantear propuestas de mejora e iniciativas de inversión que contribuyan a elevar la calidad de la atención en los centros de atención de nivel primario.

**SEGUNDO:** Recomendar a la dirección del Centro de Salud Cono Norte en Ayaviri que realice mejoras en la organización y calidad de la atención proporcionada a los pacientes en los servicios ofrecidos en las consultas externas.

**TERCERO:** Adicionalmente, la carencia de información precisa acerca de las citas médicas ha resultado en la formación de extensas colas, lo cual se vuelve especialmente problemático en la situación actual. Se propone la sugerencia de mejorar estos procesos y ofrecer opciones más eficientes, como la capacidad de agendar citas por teléfono. Estas acciones contribuirán a la optimización de los procedimientos en el Centro de Salud Cono Norte.

**CUARTO:** El Centro de Salud Cono Norte debe seguir enfocándose en la atención al paciente. Es esencial continuar buscando mejoras con el fin de garantizar que los pacientes se sientan seguros, cómodos, informados y, en última instancia, satisfechos con la atención que reciben. Por lo tanto, el líder del centro de salud y su equipo deben realizar esfuerzos continuos para asegurar la entrega constante de atención de alta calidad.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A. M., & Griffiths, P. (2018). Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *BMJ Open*, 1–8. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019189>
- Aranzazu T., D., Rodríguez, B., Zapata R., M., Bustamante O., J., & Restrepo B., L. (2007). Aplicación del análisis de factor de correspondencia múltiple en un estudio de válvulas cardíacas en porcinos. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*, 20(2), 129–141.
- Armada, E. (2015) La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes percepción, análisis y evolución (Tesis doctorado)
- Barker, J. (1997). Definición de Calidad.
- Bednar, R. Y. (1994). Calidad.
- Cabanilla, S. (2017). Gestión institucional y la calidad del servicio en la Red 16 - 17
- Carabayllo UGEL 04. (Tesis maestría) Universidad Cesar Vallejo  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14331/Cabanillas\\_CSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14331/Cabanillas_CSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Caushi, M. (2015). Nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos
- De la Fuentes Fernández, S. (2011). Análisis Factorial. Universidad Autónoma, 1–34.
- Deming, W. E. (1989). Control de Calidad.
- Dirección de Mercadotecnia, de Philip Kotler, 8va Edición, Págs. 40, 41.





Eglseer, D., Hödl, M., & Lohrmann, C. (2019). Six nursing care problems in hospitals: A cross-sectional study of quality of care. *Journal of Nursing Care Quality*, 34(1), E8–E14. <https://doi.org/10.1097/NCQ.0000000000000307>

Escala SERVQUAL: validación en población mexicana

Fujita, A., Sato, J., Almeida, M., y Soyagar, M. (2009). Comparing Pearson, Spearman, and Hoeffding's D measure for gene expression Association Analysis. *Journal of Bioinformatics and Computational Biology*. 7 (4), 663-684.

Fundamentos de Marketing, de Kotler y Armstrong, 6ta Edición, Págs. 10, 11.

Gallardo, A. & Reynaldos, K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global*, 13(36), 353-363. Recuperado en 14 de julio de 2020, [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400020&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020&lng=es&tlng=es).

Goh, M. L., Ang, E. N. K., Chan, Y. H., He, H. G., & Vehviläinen-Julkunen, K. (2018).

González, V., Padín-López S, Ramón Garrido E. (2005) Patient satisfaction with nursing care in a Regional University Hospital in Southern Spain. *J Nurs Care Qual*. 2005 Jun; 20(1):63-72.

Guardia-Huaraz, noviembre, 2015. (Tesis de Maestría) [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS\\_e42585e46d0faf8f3d45c524\\_e9400cf4/Description#tabnav](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_e42585e46d0faf8f3d45c524_e9400cf4/Description#tabnav)

Gutiérrez, M. (2015) Satisfacción del usuario del centro del adulto mayor – Lima, 2015 (Tesis de Maestría). <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5673>



- Gutiérrez, Z., Lorenzo, M. & Berríos, A. (2019) Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Científica. Conecta Libertad*. 3(1).1-11.
- Hair A. T. B. (1999). *Análisis multivariante*. Trillas
- Hanefeld, J (2017) *Boletín de la Organización Mundial de la Salud. Comprender y medir la calidad de la atención*. <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
- Hanefeld, J., Powell, T. & Dina, B. (2017). *Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad* .*Boletín de la Organización Mundial de la Salud* Recopilación de artículos Volumen 95, Número 5, mayo, 313-38
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. & Bendezu, G. (2019). *Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados*. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hernández, P. (2011) *Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB)*
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la investigación (6ta edición)*. México. Mc Graw Hill
- Infantes, F. (2016) *Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos- 2016*.
- Juran, J M. . (1990). *Juran y la planificación de la calidad*
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). *Patient satisfaction with the quality of nursing care*. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>



Lluén, C. (2013). técnicas de muestreo y sus aplicaciones INEI

López, (2018). Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. (Tesis de Maestría) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. ítem: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>

Malhotra (1997), es el diseño de investigación que tiene como objetivo primario facilitar una mayor penetración y comprensión. 5th edition México problema que enfrenta el investigador

Mitjana, L. R. (2018). Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ): qué es y cómo se usa en estadística.

Siegel, S. (1986). Estadística no paramétrica. México: trillas.

UNAM México [phs75599@servidor.unam.mx](mailto:phs75599@servidor.unam.mx) artículo-37274-2-10-20111206.

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de consistencia

**TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD CONO NORTE DE LA CIUDAD DE AYAVIRI, 2021.**

PROBLEMAS GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación de calidad de atención y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021?	Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021.	Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021	Calidad de Atención	Seguridad	- Atención individualizada - Información sobre la consulta - Confianza transmitida durante la atención	1,2,3,4 5,6,7	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> La investigación será de tipo cualitativo, descriptivo, correlacional
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICAS</b> - ¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICAS</b> - Establecer la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021?	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> - Existe relación entre la seguridad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021.		Capacidad de respuesta.	- Atención óptima - Fluidez de la atención - Oportunidad en resolver su problema	8,9,10,11 12,13,14,15	<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> El estudio tiene un diseño cualitativo
				Fiabilidad	- Respetar el orden de la cita. - Concluir en el plazo prometido. - Sistema de quejas adecuado.	16 al 26	<b>TÉCNICA:</b> encuesta.
			<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Satisfacción del Paciente	Expectativas	- Seguridad - Amabilidad - Comunicación	1,2,3 4,5,6	<b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionario de preguntas
				Rendimiento percibido	- Desempeño - Comodidad - Referencia	7,8,9 10,11,12 13,14 15,16,17,18,19,20	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA:</b> 78 pacientes con COVID del Centro de Salud Cono Norte Ayaviri.
				Nivel de satisfacción	- Proximidad de citas - Fortalecimiento educativo	21,22, 23,24,25,26	



<p>COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021? - ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021?</p>	<p>existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021. - Definir la relación de fiabilidad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021</p>	<p>el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021. - Existe relación entre la fiabilidad y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021.</p>			<p>27,28,29</p>	
---	--	--	--	--	-----------------	--

- Sugerencias

## ANEXO 2: Condensación de datos



### CONDENSACION DE DATOS UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO



“TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción del paciente con COVID 19 en el C.S. Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021”

VARIABLES	VARIABLE CALIDAD DE ATENCION															VARIABLE SATISFACCION DEL PACIENTE																													
	SEGURIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					FIABILIDAD					EXPECTATIVAS					RENDIMIENTO PERCIBIDO					NIVEL DE SATISFACCION																			
DIM	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40					
1	5	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
2	5	2	3	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	
4	3	2	3	3	2	3	2	1	1	3	2	2	3	1	3	1	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	3	1	3	2	3	3	1	5		
5	4	1	2	3	2	1	3	2	4	2	3	2	3	5	1	1	3	2	2	2	1	1	2	3	1	2	3	1	2	2	1	3	1	1	3	1	2	3	5	3	4	5			
6	3	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	5	5			
7	3	2	3	3	2	1	3	2	3	3	4	4	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	1	2	3	1	3	5	3	3	2	2	1	5	3	4	5			
8	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
9	5	3	4	4	3	3	1	3	2	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	5	5		
10	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	2	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	5		
11	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5		
12	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	5		
13	3	5	3	5	5	5	3	3	3	3	1	3	3	3	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	
14	3	5	3	5	5	5	3	3	3	3	1	3	3	3	2	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5		
15	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	5		
16	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
17	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
18	1	2	3	3	3	1	2	1	2	1	3	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	5	5	5	4	5	5	
19	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	3	3	3	4	4	4	3	1	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
22	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
25	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	5	5	1	3	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	4
26	3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
27	5	1	5	5	4	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
28	5	5	5	5	5	4	3	5	1	4	5	5	4	5	5	3	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
29	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	









### ANEXO 3: Cuestionario de preguntas

## UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO FACULTAD DE INGENIERÍA ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

### CUESTIONARIO

Instrucciones: A continuación, encontrara una lista de expresiones que pretende medir la “Calidad de atención y satisfacción del paciente con COVID-19 en el Centro de Salud Cono Norte de la ciudad de Ayaviri, 2021”, para lo cual le solicitamos su colaboración respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la Calidad de atención y la satisfacción del paciente. Por favor lea con atención cada expresión y marque con una (x) en una sola alternativa la que considere se acerque más a su criterio o grado de información.

#### **V1: VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN**

	<b>DIMENSIONES</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>Dimensión Seguridad</b>						
1	Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad					
2	El Médico u otro profesional que le atendió le realizaron examen completo y minucioso.					
3	El Médico u otro profesional que le atendió le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas					
4	El Médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza.					
5	El personal que atiende son amables y te orientan siempre.					
6	El comportamiento del personal que atiende te transmite confianza					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
7	La atención en el área de caja, farmacia fue rápida.					
8	La atención en el área de admisión fue rápida.					
9	El tiempo que espero para ser atendido en el consultorio fue corto.					
10	Se resolvió inmediatamente cuando presento alguna dificultad o problema.					
11	El personal de salud ofrece un servicio rápido y eficiente					
12	El personal que atiende está dispuesto a ayudar					
<b>Fiabilidad</b>						
13	Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.					
14	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada.					
15	Su atención se realizó según el horario publicado en el Establecimiento de salud.					
16	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo.					
17	En farmacia contó con los medicamentos que le receto el médico.					
18	El servicio donde me atiendo concluye en el tiempo prometido.					
19	Cuando se presenta un inconveniente el personal esta presto a ayudar.					



## V2: VARIABLE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

N°	DIMENSIONES	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Expectativas</b>						
20	El personal de salud nos brinda una adecuada información cuando nos atendemos en el centro de salud					
21	Cuando asistimos al centro de salud el personal de salud muestra interés por nuestra atención.					
22	El ambiente físico de los consultorios es cómodo					
23	El trato del personal que labora en el centro de salud es amigable					
24	En el centro de salud los médicos u otros profesionales nos tratan con respeto y cuidado.					
25	Los médicos u otros profesionales siempre nos orientan adecuadamente.					
26	El personal de salud que atiende nos informan detalladamente sobre el COVID y sus consecuencias.					
27	El personal que nos atiende tiene paciencia y nos informa detalladamente.					
28	El personal de salud siempre muestra interés en resolver los problemas que se puedan ocasionar.					
<b>Rendimiento percibido</b>						
29	Siente que después de su consulta médica el personal de salud se identificó con usted.					
30	Me siento conforme con el desempeño del personal de salud al brindarme sus servicios					
31	Me siento cómodo con el ambiente físico y el trato que se nos brinda por el personal de salud.					
32	Me agrada la manera con que se me transfiere a otro centro hospitalario de mayor nivel.					
33	El personal es activo siempre nos brinda una adecuada atención					
34	Cuando asisto al centro de salud desde que ingresamos siempre muestran cortesía y amabilidad.					
<b>Nivel de satisfacción</b>						
35	Después de la consulta médica me siento satisfecho con la obtención de una cita para las pruebas solicitadas					
36	Me satisface la frecuencia de las charlas educativas mientras espero ser atendido					
37	Deseo recomendar a otros pacientes para tratarse en el Establecimiento					
38	Cuando termina mi atención me voy tranquila(o) por haber recibido una atención adecuada.					
39	Siempre cuando asisto al centro de salud el personal que me atiende me brinda confianza.					
40	El tiempo de atención es rápida y efectiva y siempre me orientan.					

Gracias por su tiempo



## ANEXO 5: Declaración Jurada de Autenticidad de tesis



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo VIOLETA CONDORI QUISPE  
identificado con DNI 01308278 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
INGENIERIA ESTADISTICA E INFORMATICA

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL PACIENTE CON  
COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD CONO NORTE DE  
LA CIUDAD DE AYAVIRI, 2021 ”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 08 de JUNIO del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



## ANEXO 6: Autorización para el depósito de tesis o trabajo de investigación



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo VIOLETA CONDORI QUISPE  
identificado con DNI 01308278 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

INGENIERIA ESTADISTICA E INFORMATICA

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL PACIENTE CON COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD COMO NORTE DE LA CIUDAD DE AYAVIRI, 2021 ”

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 08 de JUNIO del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella