

APlagio tesis de titulacion de Bejarano Reyes.Finalizado

por Leslie Velarde

Fecha de entrega: 06-dic-2021 02:46p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1722524417

Nombre del archivo: APlagio_tesis_de_titulacion_de_Bejarano_Reyes.Finalizado.docx (50.88K)

Total de palabras: 3058

Total de caracteres: 17736

I. INTRODUCCIÓN

En diciembre del 2019 su desarrollo del SARS-CoV-2 ha seguido causando muchas enfermedades crónicas y agudas, ejerciendo una fuerte presión entre los sistemas de salud del mundo. Con la finalidad de romper las cadenas de transmisión y disminuir la morbilidad y mortalidad asociada con la pandemia, las instituciones gubernamentales han empleado intervenciones no farmacéuticas que incluyen el uso de mascarilla, distanciamiento social, pruebas, restricciones de viaje, rastreo de contacto y cuarentena. Sin embargo, estas medidas tienden a tener un costo económico y social sin precedentes en su historia (1).

A medida que avanza la pandemia de COVID-19, muchos desafíos se enfrentan, uno de los más difíciles ha sido la caracterización de la durabilidad de la inmunidad protectora. La duración de la protección inmunológica tiene implicaciones cruciales para la implementación de programas de vacunación de refuerzo. Incluida la necesidad y el momento de administrar dosis adicionales que son una fuente de intenso debate tanto entre científicos como entre los responsables de la formulación de enfoques políticos (2).

Se encontró un mayor riesgo de hospitalización o asistencia a la atención de emergencia para los pacientes con COVID-19 infectados con la variante delta en comparación con la variante alfa. Los resultados muestran que los brotes de la variante delta en poblaciones no vacunadas podrían generar una carga mayor para los servicios de salud que la variante alfa (3).

El Centro de Salud de Novo en Ecuador alcanza la expectativa referida al grado de satisfacción brindadas en los usuarios durante la pandemia del COVID-19, ya que es mayor al 60% en su estudio reportado. Sin embargo, la satisfacción podría incrementarse, si se realizan las mejoras en aquellas dimensiones sobre el grado de satisfacción muy bajo como la capacidad de respuesta y fiabilidad (4).

En la región de la ciudad de Chota, Perú. Las personas reclaman la insatisfacción por la atención que reciben. Los recurrentes problemas son observados en el servicio de medicina física y rehabilitación en Minsa y Essalud (5).

En el distrito de Ate vitarte, Perú. La satisfacción³ y calidad de atención en los pacientes con coronavirus llevados a cabo el 2020 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate, se evidencia que existe una estrecha relación significativa entre mayor satisfacción del paciente corresponde mejor calidad de atención (6).

SARS-CoV-2 es una forma estructurada monocatenaria (virus ARN),¹ del género beta coronavirus, familia Coronaviridae. Desencadena la enfermedad llamada COVID-19 (7).

Calidad de atención, corresponde a la forma de la manera adecuada de hacer crecer los progresos en la salud² (5). Constituye el pilar del comercio y de la actividad empresarial², herramienta importante para la diferenciación de una empresa de sus competidores; y de esa manera posicionarse en su ámbito o sector. Abarcando dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad (8).

La satisfacción es la emoción de una respuesta que proviene de un juicio cognitivo con una influencia positiva directamente en la intención de los participantes, consumidor, usuario en su lealtad conductual (9).

Salinas N, 2019.⁵ En su estudio calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco 2018. Evaluó que existe insatisfacción: en capacidad de respuesta 181 (78.7%), fiabilidad 145 (63.04%), seguridad 134 (58.26%), empatía 123(53.48%) y elementos tangibles 159 (69.13%). Evidenciándose que la calidad de atención del personal de salud³ sobre la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel bajo (10).

Vargas F,2020. En su investigación la satisfacción de su evaluación en la atención recibida del hospital Carlos Roberto Huembes del municipio de el Rama,⁷ 2019.Encontraron que las personas entrevistadas el 88% considera que es necesario que el área de emergencia cuente con más médicos especialista y el 92 % que deberían realizar y contar con más exámenes diagnósticos. Así mismo el 42% confirma que existe una mala organización de atención (11).

Matute G, 2020. Realizo la “evaluación de la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud mental de la zona 8”. El principal hallazgo encontrado fue la insatisfacción con el tiempo de espera en la atención de los clientes, que genero quejas y desconformidad con los horarios de atención (12).

Tello W, 2021. Investigaron la calidad de atención y el nivel de satisfacción brindada por los enfermeros en el centro de salud Lima. Los datos encontrados muestran que los usuarios tienen el nivel de satisfacción 46.1% (medio) respecto a calidad de atención brindada por los enfermeros (13).

Richard J, Ramos F, Mercado M, 2020. Estudiaron la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo-Perú. Aplicaron el método SERVQUAL para la medición de la calidad de atención, en las siguientes dimensiones 86,8% seguridad y empatía. 80,3% de satisfacción. La dimensión de aspectos tangibles (57,1%) obtuvo el mayor nivel de insatisfacción de usuarios insatisfechos, la capacidad de respuesta de servicio corresponde al 55,5% de insatisfacción (14).

Becerra B, Condori A, 2019. Realizaron la investigación satisfacción en los usuarios que acuden a hospitales públicos: Diseñaron un plan manejo “Cero colas” Perú, Ica. La implementación de este diseño sobre el cumplimiento del horario atendido, buen trato y entendible explicación, mejoro el nivel de satisfacción del estándar esperado (15).

La problemática común recurrente son las quejas y reclamos en las atenciones brindadas, en cuanto a la justificación del estudio podemos señalar su valor teórico porque permitirá medir el diagnóstico de la calidad de atención, según el modelo SERVQUAL modificado, en los aspectos fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. En cuanto al grado de satisfacción permitirá medir su expectativa del participante del centro vacunatorio contra la COVID-19 en el estadio Chancas de Andahuaylas, distrito de Santa Anita.

Así mismo la referencia teórica y antecedentes de este estudio servirá como aporte para las futuras y posteriores investigaciones en el campo de la salud y social.

Por otro lado, se justifica también de manera práctica que el estudio propuesto servirá a los directivos responsable del centro vacunatorio contra la COVID-19 en el estadio Chancas de Andahuaylas, distrito de Santa Anita, para diseñar estrategias en intervenciones de FODA en el manejo de prácticas adecuadas para lograr la satisfacción y calidad de atención en los participantes de la actividad vacunatoria.

Finalmente, la justificación del valor metodológica propone un sistema a través de un cuestionario y entrevista para la medición de la información con la población y cumplir el objetivo, para su respectivo análisis.

Siendo el objetivo principal ² determinar el nivel de calidad de atención en salud y grado de satisfacción en los usuarios que asisten al lugar de vacunación contra la COVID-19 en el estadio Chancas de Andahuaylas, distrito de Santa Anita.

La investigación tiene la siguiente hipótesis principal: ³ Existe asociación significativa entre calidad de atención en salud y grado de satisfacción en los usuarios que asisten al centro de vacunación contra la COVID-19 en el estadio Chancas de Andahuaylas, distrito de Santa Anita, Lima Perú, durante el periodo de noviembre hasta diciembre del 2021.

La investigación tiene la siguiente hipótesis principal: ⁵ Existe asociación significativa entre calidad de atención en salud y grado de satisfacción en los usuarios que asisten al lugar de vacunación contra la COVID-19 en el estadio Chancas de Andahuaylas, distrito de Santa Anita, Lima Perú, durante el periodo de noviembre hasta diciembre del ⁵ 2021.

II.MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Enfoque y diseño de investigación

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, porque explica fundamentos en aspecto susceptible y observable referido a cuantificación de fenómenos en las variables de calidad de atención en salud y satisfacción del usuario. El enfoque cuantitativo permite la recolección de información para realizar la hipótesis en base a la medición numérica y el análisis estadístico (16).

En el diseño metodológico corresponde a una investigación descriptiva y corte transversal. No experimental y descriptivo porque analiza la variable sin intervención alguna en su medio natural. La información de recolección de datos se da en un punto determinado de tiempo (transversal). Se empleará la correlación simple, buscando la respuesta de relación entre las variables, sin precisar el sentido casual, con la finalidad de observar el comportamiento de una variable sobre otra (17).

2.2 Población, muestra y muestreo

El estudio conforma la población por todos los participantes que cumplirán con los criterios de inclusión y asistan al centro de vacunación contra la COVID-19 en el estadio Chancas de Andahuaylas del distrito de Santa Anita. Siendo el total 2596 personas.

En la evaluación de la muestra será aquella que presente relaciones semejantes con los grupos de selección representativa de la población, se realizará el muestreo probabilístico aleatorio sistemática, obteniéndose una muestra de 287 participantes, calculándose con la fórmula:

Figura N°1: Fórmula de cálculo de tamaño de muestra

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,70 \times 0,30 \times 2596}{(2596-1) \times 0,05^2 + (1,96)^2 \times 0,70 \times 0,30}$$

$$n = 287$$

n = muestra representativa (n=287)

Criterios de inclusión:

- Participantes que firmen y acepten el consentimiento informado de la investigación propuesta.
- Participantes con edad comprendida entre 14 a 18 años.
- Participantes de ambos sexos.

Criterios de exclusión:

- Participantes que voluntariamente no acepten ni firmen el consentimiento informado para la realización de la presente investigación.
- Participantes con edad (19 a 35 años).

2.3 Variables de investigación

La investigación tiene las siguientes variables principales:

Variable: ² Calidad de atención en salud.

Definición Conceptual: es la forma ² de medios adecuados que tiene la finalidad de conseguir progresos en salud abarcando su ² dimensión capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, tangibilidad y seguridad (5) (8).

Definición Operacional: las calidades de atención en salud serán evaluados y medidos por un cuestionario, en las siguientes dimensiones:

- **Fiabilidad:** Aptitud para cumplir satisfactoriamente el servicio brindado.
- **Capacidad de respuesta:** Capacidad de respuesta: actividad en brindar un servicio adecuado y rápido en los usuarios frente a la respuesta de calidad en un tiempo apropiado.
- **Empatía:** consiste en las capacidades que tiene la persona para entender sus necesidades y ponerse en el lugar de la otra persona.
- **Seguridad:** Actitud (confianza), cortesía, conocimiento y habilidad del personal que brinda la atención durante la comunicación.
- **Aspecto tangible:** ⁶ Corresponde al aspecto físico que el participante o usuario percibe de la institución. Están relacionadas con las condiciones y apariencias físicas de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (5).

Variable: Grado de satisfacción.

Definición Conceptual: es la respuesta de emociones que proviene de una influencia positiva (juicio cognitivo) y está relacionado directamente sobre los participantes, consumidor, usuarios, en la lealtad conductual (9).

Definición Operacional: el grado de satisfacción en esta actividad en desarrollo serán medidos por un cuestionario en las siguientes dimensiones:

* Atención Recibida: corresponde a recomendación del servicio, expectativas del servicio, buena atención positiva y mejoría en la atención

*Trato: corresponde al respeto y amabilidad (5).

11

2.4 Técnica de instrumento de medición

Técnica que se aplicara para la recopilación de datos es la encuesta y el instrumento cuestionario presentado en el Anexo B.

Datos de los aspectos sociodemográficos de los participantes en la vacunación contra la COVID-19: preguntas (1 al 4)

Con la escala del diseño Likert se medirá la variable de calidad de atención en los niveles de regular, mala, bueno y excelente, el modelo del instrumento que se utilizará será según el modelo Servqual:

- Fiabilidad: Ítem 5-8 del cuestionario.
- Capacidad de respuesta: Ítem 9-12 del cuestionario.
- Seguridad: Ítem 13-16 del cuestionario.
- Empatía: Ítem 17-20 del cuestionario.
- Aspectos tangibles: Ítem 21-24 del cuestionario.

La variable grado de satisfacción se medirá en la escala de satisfecho e insatisfecho:

*Atención recibida: preguntas (ítem) del 24-27.

*Trato: preguntas (ítem) del 28-31.

En los usuarios que asisten al centro de vacunación contra la covid-19 en el estadio Chancas de Andahuaylas, distrito de Santa Anita.

2.5 Plan de recolección de datos

- a. Para la ejecución de la recolección de datos se requerirá de una carta formal de presentación de la Universidad María Auxiliadora, y está en coordinación para el permiso que se gestionara con el centro vacunatorio estadio Chancas de Andahuaylas, distrito de Santa Anita.
- b. **Se elabora un cuestionario de recolección de datos** (Anexo B): se toma como referencia el modelo Servqual para la calidad que se encuentra en la atención y un diseño adaptado de satisfacción en las escalas de insatisfecho y satisfecho.
- c. **Sistematización de los resultados y registro computarizado:** los cuestionarios recolectados serán digitalizados en una hoja de cálculo Excel para su posterior análisis.
- d. **Análisis:** se realizará mediante el programa SPSS versión 26 para describir las variables, se utilizará la estadística descriptiva y para encontrar la relación entre las variables se utilizará la prueba estadística Prueba de Rho de Spearman.

5

2.6. Métodos de análisis estadísticos

Para la realización del análisis estadístico de la variable principal involucrada en esta investigación se aplicará las pruebas estadísticas descriptivas.

Prueba de Rho de Spearman, los resultados se analizarán con el software estadístico SPSS 26.

2.7 Aspectos éticos

La investigación toma los siguientes aspectos bioéticos principio de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia, para la protección de los participantes del estudio (18).

Principio de Autonomía

En este estudio se aplicará este principio, al solicitar el permiso al centro de vacunación responsable, el consentimiento para el acceso y uso de la información de los pacientes (Anexo C) (18).

Principio de beneficencia

Se brindará los resultados, beneficios e informaciones al centro vacunatorio responsable de los datos que se encontraran en la investigación diseñada (18).

Principio de no maleficencia

El siguiente estudio propuesto no implicara ningún riesgo y cualquier otra afectación en contra de la voluntad del usuario o asistente. Se respetará la privacidad de datos confidenciales de los asistentes al ser una investigación descriptiva y cuantitativa (18).

Principio justicia

En esta investigación se aplicará la virtud de Justicia siempre que la condición lo requiera, se respetara sus ideas y opiniones en cada asistente tendrán una equidad en esa investigación para proteger su derecho (18).

1

III. Aspectos Administrativos

3.2. Cronograma de actividades. Elaborar un diagrama de Gantt

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gregory M, Thomas H, Chris S, Nick G, Johnsen A, et al. ¿La infección o la vacunación contra el SARS-CoV-2 conduce a una inmunidad duradera?. Lancet Respir Med [Internet]. Octubre 2021[citado 23 de octubre del 2021]; S2213-2600(21):00458-6. Disponible en : [https://www.thelancet.com/journals/lanres/article/PIIS2213-2600\(21\)00407-0/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lanres/article/PIIS2213-2600(21)00407-0/fulltext)
2. Altmann D, Boyton R. Disminución de la inmunidad al SARS-CoV-2: implicaciones para las estrategias de refuerzo de vacunas. Lancet Respir Med 2021[Internet]. Octubre 2021[citado 23 de octubre del 2021]; S2213-2600(21): 00458-6. Disponible en: [https://www.thelancet.com/journals/lanres/article/PIIS2213-2600\(21\)00458-6/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lanres/article/PIIS2213-2600(21)00458-6/fulltext)
3. Twohig k, Nyberg T, Asad Z, Thelwall S, Sinnathamby M, et al. Riesgo de ingreso hospitalario y asistencia a la atención de emergencia para el delta del SARS-CoV-2 (B.1.617.2) en comparación con las variantes de interés alfa (B.1.1.7): un estudio de cohorte. Lancet Infect Dis 2021[Internet] agosto 2021[citado 23 de octubre del 2021]; S1473-3099(21):00475-8. Disponible: <https://www.thelancet.com/action/showPdf?pii=S1473-3099%2821%2900475-8>
4. Yépez L, Gómez R, Martínez R, Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020. The Ecuador Journal of Medicine [Internet]. Julio 2021[citado 23 de octubre del 2021];2(2):12-22. Disponible: <https://revistafecim.org/index.php/tejom/issue/view/2>
5. Zavaleta E, García L. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo, 2018
6. Zárate L. Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate – 2020. [Tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública]. Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2020.

7. Campos K, Quispe E. "Conocimientos y prácticas sobre medidas de bioseguridad frente al covid-19 en personas en el mercado 1 valle sagrado, san juan de Lurigancho, 2020". [Trabajo de investigación para obtener el grado de Bachiller en Farmacia y Bioquímica]. Lima: Universidad María Auxiliadora,2020.
8. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. [Tesis para obtener el grado Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo,2018.
9. Dos Santos. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Revista de la Educación Superior[Internet] Mayo 2016 [Citado 23 de octubre 2021];45(178):79–95. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
10. Salinas N, 2019.Satisfacción de usuarios externos sobre calidad de atención del personal del centro de salud Buenos Aires Parco Chacapunco-2018.[Tesis para obtener el grado de Licenciada en enfermería]. Huancayo: Universidad Peruana del Centro,2019.
11. Vargas F, 2020. Evaluación de la satisfacción de la atención recibida en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Roberto Huembes del municipio de El Rama, mayo del 2019.[Tesis para obtener el grado Especialista en Dirección de Servicios de Salud y Epidemiología]. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua,2020.
12. Matute G, 2020. Evaluación de la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud mental de la zona 8. [Tesis para obtener el grado Magíster en gerencia en servicios de la salud]. Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil,2020.
13. Tello W, 2021. El nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. [Tesis para obtener el grado Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos,2021.

14. Richard J, Ramos F, Mercado M, 2020. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú. Rev. Fac. Med. Hum [Internet] Julio 2020 [Citado 23 de octubre 2021];20(3):397-403. Disponible: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
15. Becerra B, Condori A. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia llevada del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet] Octubre 2019 [citado 23 de octubre 2021];36(4):658-63. Disponible: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a14v36n4.pdf>
16. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. [Tesis para obtener el grado de Magíster en Gerencia De Servicios De Salud]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015.
17. Hernández A, Ramos M, Placencia B, Indacochea B, Quimis A, Moreno L. Metodología de la investigación científica. 1era edición. Manabi. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.; 2018.
18. Trapaga M. La bioética y sus principios al alcance del médico en su práctica diaria. Rev Archivos de Investigación materno infantil [Internet] Mayo 2018 [Citado 13 de noviembre 2021]; IX(2): 53-59. Disponible: <https://www.medigraphic.com/pdfs/imi/imi-2018/imi182c.pdf>

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

Variable: Calidad de atención en salud.

Variable : **Grado de satisfacción**

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

APlagio tesis de titulacion de Bejarano Reyes.Finalizado

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	academianacionaldemedicina.org Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	2%
6	www.hndac.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	1%
8	docplayer.es Fuente de Internet	1%
9	theibfr.com Fuente de Internet	

1 %

10

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

11

www.repositorio.uma.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

12

revistafecim.org

Fuente de Internet

1 %

13

cybertesis.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

14

repositorio.upads.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo