



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**



**ATROPELLO DEL DERECHO AL HONOR Y LA BUENA  
REPUTACIÓN ANTE LAS QUEJAS DEL USUARIO,  
ANÁLISIS DE CASOS EN EL HOSPITAL BASE  
III, JULIACA ESSALUD 2022**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. ANALI LISSET CALLA PARI**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE  
ABOGADA**

**JULIACA – PERÚ  
2023**



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**ATROPELLO DEL DERECHO AL HONOR Y LA BUENA  
REPUTACIÓN ANTE LAS QUEJAS DEL USUARIO,  
ANÁLISIS DE CASOS EN EL HOSPITAL BASE  
III, JULIACA ESSALUD 2022**


**TESIS PRESENTADA POR:**


**Bach. ANALI LISSET CALLA PARI**


**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**


**ABOGADA**

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR:**

**PRESIDENTE** :   
Dr. WALTER MACELÍNO NIETO PORTOCARRERO

**PRIMER MIEMBRO** :   
Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO

**SEGUNDO MIEMBRO** :   
Mgtr. MIGUEL ANGEL TOMAYCONZA FERNANDEZ BACA

**ASESOR DE TESIS** :   
Mstro. JOEL FREDY PARI ARCAYA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : DERECHO POLÍTICO, CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL -P 05



RESOLUCIÓN N° 913-2024-D/FCJP-UANCV

Juliaca, 14 de octubre del 2024.

Vistos: El expediente, No: 13657 presentado por el Bachiller en Derecho Srta. ANALI LISSET CALLA PARI, quien solicita fecha para rendir el examen de sustentación de borrador de tesis denominado: ATROPELLO DEL DERECHO AL HONOR Y LA BUENA REPUTACIÓN ANTE LAS QUEJAS DEL USUARIO, ANÁLISIS DE CASOS EN EL HOSPITAL BASE III, JULIACA ESSALUD 2022, para optar el Título Profesional de Abogada y:

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho, concordante con el Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV, es procedente acceder a la petición del interesado.

Y, estando a los dictámenes presentados por los miembros del jurado en el que aprueban el borrador de tesis, el Decano de la facultad, en uso de sus atribuciones conferidas por la ley universitaria 30220, y el Estatuto de la UANCV.

RESUELVE:

Primero.- El jurado declara APTO por tanto debe señalarse lugar, día y hora para la sustentación del borrador de tesis, en forma presencial del Bach. Srta. ANALI LISSET CALLA PARI, para optar el Título Profesional de Abogada, el mismo que se llevará a cabo el próximo 21 de octubre del 2024 a las 5:00 p.m. en el Salón de Grados de esta facultad.

Segundo.- Designar como Jurados, para la evaluación de examen de sustentación de tesis referido, integrado por los siguientes Docentes:

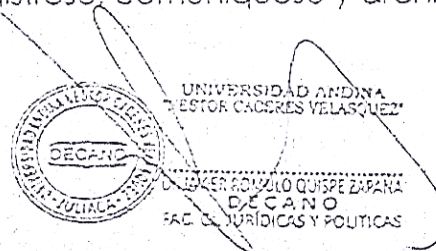
Presidente: Dr. WALTHER MARCELINO NIETO PORTOCARRERO  
Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO  
Mgrtr. MIGUEL ANGEL TOMAYCONZA FERNANDEZ BACA

ASESOR:

Mstro. JOEL FREDY PARI ARCAAYA

Tercero.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica y Administrativa quedan encargadas del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese





**RESOLUCIÓN N° 1596A -2022-D/FCJP-UANCV-J**

Juliaca, 07 de diciembre del 2022.

**VISTOS:** El Expediente N° CU-33375 presentado por (el),(la) Bach. ANALI LISSET CALLA PARI, quien solicita la aprobación del Borrador de Tesis Titulado: ATROPELLO DEL DERECHO AL HONOR Y LA BUENA REPUTACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD ANTE LAS QUEJAS DEL USUARIO, ANÁLISIS DE CASOS EN EL HOSPITAL BASE III, JULIACA ESSALUD 2022, para optar título profesional de ABOGADA.

**CONSIDERANDO:**

**Que,** las facultades son unidades fundamentales de organización, formación académica profesional. Integrado por profesores, estudiantes y graduados, gozan de autonomía de gobierno en lo académico, económico y administrativo de acuerdo a la Ley y al Estatuto Universitario de nuestra primera Casa Superior de Estudios;

**Que,** al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho y la Directiva N° 004-2019-UANCV-OI/Oficina de Investigación de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, y el Reglamento de Grados y Títulos de la facultad de Derecho, la Comisión de Grados y Títulos ha designado el jurado pertinente, el mismo que está integrado por:

Presidente : Dr. WALTHER MARCELINO NIETO PORTOCARRERO  
Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO  
Mgtr. MIGUEL ANGEL TOMAYCONZA FERNANDEZ BACA

**Que,** el jurado dictaminador ha emitido el dictamen favorable para que dicho Borrador de Tesis pueda ser aprobado por resolución.

**Estando,** el informe favorable de la Comisión de Grados y Títulos, en concordancia con el reglamento de Grados y Títulos de la FACULTAD de Derecho y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria. Resolución de Institucionalización 1287-92-NAR. D.L N° 739 y el estatuto de la UANCV, al Decano de la Facultad de Derecho.

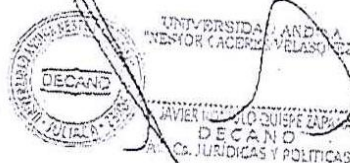
**SE RESUELVE:**

**PRIMERO: APROBAR** el **BORRADOR DE TESIS** titulado: ATROPELLO DEL DERECHO AL HONOR Y LA BUENA REPUTACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD ANTE LAS QUEJAS DEL USUARIO, ANÁLISIS DE CASOS EN EL HOSPITAL BASE III, JULIACA ESSALUD 2022, presentado por el (la) Bach. ANALI LISSET CALLA PARI, de conformidad a lo establecido con el Reglamento de la Unidad de Investigación con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Derecho, se dispone su REVISIÓN.

**SEGUNDO:** RECONOCER, como ASESOR DE TESIS: AL **Mstro. JOEL FREDY PARI ARCAYA.**

**TERCERO:** DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad y las secretarías académicas y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE.



C.c.Arch.

JRQZ/jahr



**RESOLUCIÓN N° 857A-2022-D-F.OD-UANCV-J**

Juliaca, 18 de octubre del 2022.

**VISTOS:**

El Oficio el proveído del director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho, y el Registro de Proyecto de Investigación de fecha 18 de octubre de 2022, para optar el título profesional de ABOGADA.

**CONSIDERANDO:**

**Que**, las facultades son unidades fundamentales de organización, formación académica profesional. Integrado por profesores, estudiantes y graduados, gozan de autonomía de gobierno en lo académico, económico y administrativo de acuerdo a la Ley y al Estatuto Universitario de nuestra primera Casa Superior de Estudios;

**Que**, el (la) **Bach. ANALI LISSET CALLA PARI**, quien solicita la aprobación del proyecto de Tesis Titulado: ATROPELLO DEL DERECHO AL HONOR Y LA BUENA REPUTACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD ANTE LAS QUEJAS DEL USUARIO, ANÁLISIS DE CASOS EN EL HOSPITAL BASE III, JULIACA ESSALUD 2022, para optar título profesional de ABOGADA.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho y la Directiva N° 004-2019-UANCV-OI/ Oficina de Investigación de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

**Que**, el Comité de Investigación dio su opinión Técnica sobre la evaluación del proyecto de Tesis, el mismo que ha emitido el dictamen favorable para que dicho proyecto pueda ser aprobado por Resolución;

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho, nominó como **ASESOR DE TESIS**: al Mstro. JOEL FREDY PARI ARCAYA, y;

**Estando**, el informe favorable de la Comisión de Grados y Títulos, en concordancia con el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Derecho y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria. Resolución de Institucionalización 1287-92-NAR. D.L N° 739 y el estatuto de la UANCV, al Decano de la Facultad de Derecho.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO: APROBAR** el **PROYECTO DE TESIS** titulado: ATROPELLO DEL DERECHO AL HONOR Y LA BUENA REPUTACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD ANTE LAS QUEJAS DEL USUARIO, ANÁLISIS DE CASOS EN EL HOSPITAL BASE III, JULIACA ESSALUD 2022, presentado por el (la) **Bach. ANALI LISSET CALLA PARI**; de conformidad a lo establecido con el Reglamento de la Unidad de Investigación con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Derecho, se dispone su **EJECUCIÓN**, CUYOS JURADOS SON:

PRESIDENTE : Dr. WALTHER MARCELINO NIETO PORTOCARRERO  
Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO  
Mgtr. MIGUEL ANGEL TOMAYCONZA FERNANDEZ BACA

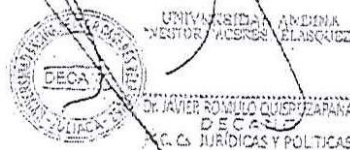
**SEGUNDO: RECONOCER**, como **ASESOR DE TESIS**: AL Mstro. JOEL FREDY PARI ARCAYA.

**TERCERO: DISPONER** que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad y las secretarías académicas y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE.

C.c. Arch.

JRQZ/jahr





### PROTECCIÓN DEL DERECHO AL HONOR Y LA BUENA REPUTACIÓN ANTE LAS QUEJAS DEL USUARIO, ANÁLISIS DE CASOS EN EL HOSPITAL BASE III, JULIACA ESSALUD 2022

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
2	Humpiri Ponce, Omar Jose. "Factores asociados para la amputación o revascularización en el paciente con pie diabético del servicio de medicina interna del Hospital Base III Juliaca EsSalud 2022-2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	2%
3	<a href="http://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	Condori Apaza, Alan Beltran. "Implementación de sistema de seguridad y salud en trabajo basado en la norma ISO 45001 y funcionamiento correcto de la planta generadora de oxígeno medicinal para pacientes Covid19 en el Hospital Base III Juliaca EsSalud", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	1%
6	<a href="http://repositorio.uns.edu.pe">repositorio.uns.edu.pe</a>	1%



**Metadatos Complementarios**



ATROPELLO DEL DERECHO AL HONOR Y LA BUENA REPUTACIÓN ANTE LAS QUEJAS DEL USUARIO, ANÁLISIS DE CASOS EN EL HOSPITAL BASE III, JULIACA ESSALUD 2022	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	ANALI LISSET CALLA PARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	44091436
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0005-1973-7066">https://orcid.org/0009-0005-1973-7066</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	JOEL FREDY PARI ARCAAYA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01232191
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-9502-806X">https://orcid.org/0000-0002-9502-806X</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	WALTHER MARCELINO NIETO PORTOCARRERO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	23945399
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02436114
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	MIGUEL ANGEL TOMAYCONZA FERNANDEZ BACA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	23874671



<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	Derecho Político, Constitucional Y Procesal Constitucional - P05
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú            Departamento: Puno            Provincia: San Román            Distrito: Juliaca</p> <p>Latitud: -15.4935174            Longitud: -70.1638617  <a href="https://maps.app.goo.gl/gHas5SHgu3p6vnst9">https://maps.app.goo.gl/gHas5SHgu3p6vnst9</a></p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Octubre 2024 – octubre 2024
URL de disciplinas OCDE <a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a> - Librería	<p><b>Derecho</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.00</a></p> <p><b>Derecho</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.01">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.01</a></p>



Dr. Freddy Chalco Vargas  
 DIRECTOR  
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
 FAC. CIENCIAS JURÍDICAS



### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo ANALI LISSET CALLA PARI, identificado con DNI Nro. 44091436 en mi condición de egresado de:

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

DERECHO

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

ATROPELLO DEL DERECHO AL HONOR Y LA BUENA REPUTACIÓN ANTE LAS QUEJAS DEL USUARIO. ANÁLISIS DE CASOS EN EL HOSPITAL BASE III, JULIACA ESSALUD 2022

Asesorado por: Mstro. JOEL FREDY PARI ARCA YA

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.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca, 13 de Enero del 2025

\_\_\_\_\_  
Firma del Asesor  
(obligatoria)

\_\_\_\_\_  
Firma del Estudiante  
(obligatoria)



Huella



## DEDICATORIA

Dedico con todo cariño el desarrollo de la presente tesis a mis padres por apoyarme en los buenos y malos momentos, del mismo dedico este trabajo a Dios por la sabiduría y salud que me brindo para culminación de este trabajo.



## AGRADECIMIENTO

En primer momento quiero agradecer a mi tía por el apoyo constante y permanente en el ámbito educativo, agradecer a Dios por cubrirme con su manto protector de las malas vibras.



**INDICE GENERAL**

INDICE GENERAL..... i

RESUMEN .....iv

ABSTRACT ..... v

INTRODUCCIÓN .....vi

CAPÍTULO I ..... 1

ASPECTOS GENERALES ..... 1

1.1. Descripción del problema ..... 1

1.2. Formulación del Problema ..... 4

1.2.1. Problema general..... 4

1.2.2. Problema específico ..... 4

1.3. Objetivos de la investigación ..... 4

1.3.1. Objetivo general..... 4

1.3.2. Objetivo específico..... 5

1.4. Justificación del estudio ..... 5

1.5. Hipótesis..... 7

1.5.1. Hipótesis general ..... 7

1.5.2. Hipótesis específica ..... 7

1.6. Variables ..... 7

1.6.1. Variable uno ..... 7

1.6.2. Variable dos..... 7

1.6.3. Variable interviniente ..... 7

CAPITULO II ..... 8

MARCO TEÓRICO ..... 8

2.1. Antecedentes Del Estudio..... 8



2.2.	Bases Teóricas .....	12
2.2.1.	El derecho al honor como honor interno .....	12
2.2.1.1.	El derecho al honor como derecho de la persona humana .....	13
2.2.1.2.	El derecho a la intimidad personal y familiar .....	16
2.2.2.	Contenido del derecho al honor .....	16
2.2.2.1.	El principio de la dignidad Humana .....	17
2.2.2.2.	La integridad moral de la persona .....	18
2.2.2.3.	El prestigio profesional .....	18
2.2.2.4.	La reputación personal .....	19
2.2.3.	Conductas que atentan el derecho al honor .....	20
2.2.3.1.	Lanzar ofensas (injuria) .....	21
2.2.3.2.	Atribuir un delito (calumnia) .....	21
2.2.3.3.	Lanzar ofensas y atribuir delitos en público (difamación) .....	22
2.2.4.	La buena reputación como honor externo .....	23
2.2.4.1.	El principio de dignidad de la persona.....	24
2.2.4.2.	La reputación institucional .....	24
2.2.4.3.	Reconocimiento social.....	25
2.2.5.	La protección del derecho a la buena reputación .....	26
2.2.5.1.	En el ámbito internacional .....	26
2.2.5.2.	En los países de Latinoamérica.....	27
2.2.6.	Quejas de los usuarios .....	28
2.2.6.1.	Medios de expresión de las quejas .....	29
2.2.6.2.	La importancia del manejo de quejas y reclamo .....	30
2.2.7.	El origen del comportamiento de las quejas del usuario .....	31
2.2.7.1.	Para obtener compensación.....	32



2.2.7.2.	El descargo de enojo .....	32
2.2.7.3.	Ayudar a mejorar el servicio .....	32
2.2.7.4.	Por razones altruistas .....	33
CAPITULO III .....		34
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....		34
5.1.	Tipo y nivel de investigación .....	34
5.2.	Descripción del ámbito de investigación.....	36
5.3.	Población y muestra.....	36
5.4.	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	38
CAPITULO IV .....		40
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		40
CONCLUSIONES .....		69
SUGERENCIAS .....		70
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....		71
ANEXOS .....		76



## RESUMEN

El estudio "Atropello del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud" analiza cómo las quejas de los usuarios en el Hospital Base III Juliaca EsSalud en 2022 afectan la reputación y el honor del personal de salud por los descontentos e insatisfacciones con el servicio que brinda el mencionado nosocomio. La investigación, que utilizó un método correlacional, buscaba determinar la influencia de estas quejas en la vulneración del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud. Los resultados mostraron una relación positiva y significativa entre las quejas de los usuarios y la vulneración del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud. Entre las causas se identificaron la falta de atención de calidad, negligencias médicas y un manejo inadecuado de las quejas.

**Palabras claves:** Derecho al honor, derecho a la buena reputación, insatisfacción, mala atención, quejas del usuario.



## ABSTRACT

The study "Vault on the right to honor and good reputation of health personnel" analyzes how complaints from users at the Hospital Base III Juliaca EsSalud in 2022 affect the reputation and honor of health personnel due to dissatisfaction and dissatisfaction with the service provided by the aforementioned hospital. The research, which used a correlational method, sought to determine the influence of these complaints on the violation of the right to honor and good reputation of health personnel. The results showed a positive and significant relationship between user complaints and the violation of the right to honor and good reputation of health personnel. The causes were identified as lack of quality care, medical negligence and inadequate handling of complaints.

**Key words:** Right to honor, right to a good reputation, dissatisfaction, poor service, user complaints.



## INTRODUCCIÓN

El derecho al honor y a la buena reputación son figuras jurídicas ampliamente reconocidas y protegidas en América Latina, respaldadas por instrumentos internacionales como la Convención Americana sobre Derechos Humanos. Sin embargo, a pesar de este marco normativo, la revolución tecnológica y el cambio societal han permitido que expresiones humillantes y manifestaciones deshonrosas pasen desapercibidas, lesionando el derecho al honor y la buena reputación de personas e instituciones. Es importante equilibrar el ejercicio de la libertad de expresión con la protección de otros derechos fundamentales, como el honor y la buena reputación.

Ahora por la trascendencia del derecho al honor, la buena reputación y su relación con las expresiones de desagrado emitidas que llegan a vulnerar los derechos mencionados; nace el título denominado como, *“Atropello del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud ante las quejas del usuario, análisis de casos en el hospital base III, Juliaca EsSalud 2022”*. Del cual podemos alegar que los derechos antes nombrados de acuerdo a la jurisprudencia y doctrina se instan como personalísimos, ligados estrechamente con la dignidad, donde su reconocimiento en el artículo 2 inciso 7 de la Constitución Política del Perú, responde contra el *animus injuriandi o difamandi*. La protección del honor y la buena reputación es crucial, ya que están estrechamente vinculados con la dignidad humana, que es el fin supremo del Estado. Sin embargo, a pesar de su importancia, estos derechos han sido objeto de debate y discusión desde su incorporación en el sistema jurídico. En la práctica, se pueden observar violaciones diarias de estos derechos por parte de individuos que, bajo el pretexto de ejercer la libertad de expresión, insultan y



atacan a otros sin consideración, causando daño y perjuicio psicológico que puede impedir el libre desarrollo de la personalidad.

Ahora, el tratamiento del tema en mención se debe al interés profesional de conocer si las manifestaciones de desagrado, el lanzar ofensas, el atribuir acciones falsas al personal de salud derivan en la vulneración del derecho al honor. Conocer si las quejas de los usuarios afectan la integridad moral, el prestigio profesional, como la reputación del personal de salud que labora en el Hospital base III, Juliaca Es salud. Mientras que el interés académico, se origino para poder identificar si las expresiones, las manifestaciones de problema de los pacientes, personas atendidas conllevan a la transgresión de la buena imagen o nombre del Hospital base III, Juliaca Es salud.

En ese marco, en los párrafos siguientes, se pondrá en conocimiento la estructura que presenta la investigación, así como sus elementos que lo integran, mismos capítulos que se trataron con amplia doctrina y jurisprudencia.

El Capítulo Uno, titulado "Aspectos Generales", contendrá los siguientes elementos: descripción del problema, planteamiento del problema, establecimiento de objetivos, justificación, hipótesis y variables. Estos componentes sentarán las bases para el desarrollo del estudio.

Mientras que el marco teórico, como los antecedentes serán parte del capítulo dos denominado como Bases teóricas, mismos elementos que integrarán, se desarrollaron en base a la doctrina, jurisprudencia como también con el sistema normativo.

Por un lado, el Capítulo Tres, titulado "Metodología de la Investigación", abarcará aspectos como el enfoque, método, tipo, nivel y diseño de la investigación, así como la población, muestra, técnicas y instrumentos utilizados.



Por otra parte, el Capítulo Cuatro, denominado "Resultados", presentará los hallazgos obtenidos en forma de tablas y figuras, seguidos de las conclusiones, sugerencias y referencias bibliográficas que respaldan la investigación.



## CAPÍTULO I

### ASPECTOS GENERALES

#### 1.1. Descripción del problema

Se puede afirmar que el derecho al honor y la buena reputación son elementos esenciales que forman parte de la dignidad humana. Estos derechos, reconocidos a nivel supranacional, son protegidos por instrumentos como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, entre otros. Su contenido normativo busca defenderlos frente a acciones o injerencias abusivas y arbitrarias que puedan causar perjuicio tanto a la reputación personal como institucional.

En el contexto actual, marcado por el significativo desarrollo económico y la expansión de los medios tecnológicos, el acceso generalizado a diversas plataformas de comunicación ha generado un aumento en las vulneraciones al derecho al honor y la buena reputación. El uso indebido de la libertad de expresión por parte de consumidores o usuarios, así como la presentación de quejas motivadas por insatisfacciones con servicios o productos, ha llevado a una constante afectación de estos



derechos. Esto se observa tanto en personas naturales como jurídicas, al punto de que, en varios países latinoamericanos, la protección de estos derechos fundamentales resulta casi inexistente o ineficaz.

En la legislación peruana, si bien el derecho al honor y la buena reputación se encuentra reconocida en el artículo 2 inciso 7 de la Constitución peruana actual, podemos decir que su reconocimiento es un asunto prevalentemente discutido tanto por la doctrina como por la jurisprudencia desde varios años y aun cuando es regulado como un derecho constitucional, se siguen presentando una serie de controversias, ello porque es complejo establecer cuando realmente se origina la lesión de estos derechos. En constantes casos podemos ver que el derecho a la buena reputación y al honor entra controversia con otros derechos también constitucionales como la libre expresión y la información, donde mayormente al ponderarse estos derechos por el Tribunal Constitucional inclinándose por estos últimos (Martínez Ordóñez, 2017). Si bien, este ente constitucional, hace mención que el derecho al honor, es un componente de la dignidad humana, contemplado por la Constitución Política del Perú, que busca defender a la persona contra expresiones desagradables y humillantes, además de sostener basándose en la doctrina, la diferencia entre el honor interno como externo, para una debido amparo y sanción de opiniones humillantes (Exp. N° 1970-2008-PA/TC, 2008). Podemos decir que, en la sociedad peruana el escuchar expresiones, opiniones dañinas, manifestaciones de desagrado (quejas) son cuestiones que pasan desapercibido en diferentes ámbitos social. El



ejercicio abusivo de la libre expresión empleada generalmente por medios de comunicación (radio, televisión, redes sociales), hace que uno se cuestione, se pregunte y diga ¿las personas tenemos el derecho a expresarnos de esa forma sobre una persona o entidad privada o pública?. En respuesta podemos decir que no, si bien a las personas se les da la posibilidad de manifestar y dar a conocer su punto de vista, por ejemplo, sobre la atención que brindan las personas de una determinada institución (centros de salud), eso no quiere decir que podamos expresarnos de forma degradantes y deshonrosamente, pues solo deriva en la afectación del honor y nombre tanto de los empleados como de la empresa.

Según datos proporcionados por la Defensoría del Pueblo (2019), los establecimientos de salud a nivel nacional ocuparon el primer lugar en el ranking de quejas, representando el 11,38% del total. Esto se debe, en gran medida, a la deficiente calidad de atención, el desabastecimiento de medicamentos y la inadecuada implementación del libro de reclamaciones. En este contexto, es importante señalar que las manifestaciones de descontento e insatisfacción hacia los servicios de estas instituciones, cuando se ejercen de manera abusiva o exceden los límites razonables del sistema de quejas, pueden dañar el buen nombre y la imagen de las mismas.

A nivel local, de acuerdo a los datos brindados por medios de comunicación en la región Puno se puede ver que las quejas que hacen conocer los usuarios hospital III de Essalud Juliaca, se debe por que los pacientes no reciben una debida atención, la desatención de los médicos



y enfermeras hizo que varios usuarios señalen que el hospital en mención requiere inmediatamente una restructuración, además de mencionar que la falta de una atención de calidad es un problema que se viene suscitando desde años atrás sin darse respuesta (Pachamama Radio, 2022). De acuerdo a la información, podemos referir que el ejercicio de las quejas se debe emplear en el marco de la verdad, de acuerdo a la realidad, mas no atribuir acciones falaces a fin de perjudicar el prestigio de las instituciones.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo las quejas de los usuarios influyo en la vulneración del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud del Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022?

### **1.2.2. Problema específico**

¿Cómo las quejas del usuario influyo en la vulneración del derecho al honor del personal de salud que labora en el hospital base III, Juliaca EsSalud 2022?

¿Cómo las quejas del usuario influyo en la vulneración del derecho a la buena reputación del hospital base III, Juliaca EsSalud, 2022?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la influencia de las quejas del usuario en la vulneración del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud del Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022



### 1.3.2. Objetivo específico

Conocer la influencia de las quejas del usuario en la vulneración del derecho al honor del personal de salud que labora en el hospital base III, Juliaca EsSalud 2022.

Identificar la influencia de las quejas del usuario en la vulneración del derecho a la buena reputación del hospital base III, Juliaca EsSalud.

### 1.4. Justificación del estudio

La tesis jurídica sobre el atropello del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud ante las quejas de los usuarios es un tema crucial y relevante que ha generado un intenso debate en la comunidad jurídica y doctrinaria en los últimos años. Este tema cobra importancia debido a la creciente vulneración del derecho al honor y la buena reputación en la era digital, donde la tecnología y los cambios sociales han exacerbado la afectación de estos derechos. La protección de estos derechos fundamentales es insuficiente frente al ejercicio abusivo y arbitrario de la libertad de expresión.

Es necesario el trabajo comprender cómo se vulneran los derechos de los usuarios ante sus manifestaciones de insatisfacción, además la investigación es trascendental por su notable discusión jurídica y tratar de comprender si las opiniones o expresiones desagradables, humillantes por parte de los usuarios son acciones que derivan en la afectación de la integridad moral, como la reputación de los profesionales de salud al igual que del hospital base III, Juliaca EsSalud.

La investigación cuantitativa se justifica teóricamente por la relevancia del estudio de los derechos al honor y a la buena reputación en el contexto



de los sistemas de quejas y la expresión de insatisfacción con los servicios, especialmente en el ámbito de la salud. Esta investigación permite analizar cómo los usuarios pueden ejercer su derecho a queja sin vulnerar la integridad moral o la imagen de las instituciones. Además, el estudio proporciona un marco conceptual y jurisprudencial útil para futuras investigaciones en el área.

De manera que la tesis en mención, presenta una justificación práctica; puesto que permite conocer si las quejas de los usuarios transgreden el derecho al honor y la buena reputación del personal de salud, para que una vez conocido ello, se trate de limitar las expresiones humillantes y desagradables que además de ayudar a mejorar el servicio afectan el sentimiento que cada persona tiene por sí mismo. Alentar a la población a ejercer las quejas y reclamos dentro de los límites indispensables, brindar sus manifestaciones en honor a la verdad, limitar el ejercicio abusivo de la libre expresión que solo perjudican el prestigio de las personas naturales como jurídicas.

La investigación se justifica metodológicamente por la escasez de estudios locales (región Puno) sobre la relación entre las quejas de usuarios y la vulneración del derecho al honor y a la buena reputación del personal de salud. El enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional descriptivo, permitió recopilar información estructurada para alcanzar los objetivos del estudio.



## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

Las quejas presentadas por los usuarios influyo significativamente en la vulneración del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud del Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022.

### **1.5.2. Hipótesis específica**

Las quejas instadas por los usuarios influyo significativamente en la vulneración del derecho al honor del personal de salud que labora en el hospital base III, Juliaca EsSalud.

Las quejas presentadas por los usuarios influyo significativamente en la vulneración del derecho a la buena reputación del hospital base III, Juliaca EsSalud.

## **1.6. Variables**

### **1.6.1. Variable uno**

Derecho al honor.

### **1.6.2. Variable dos**

Derecho a la buena reputación.

### **1.6.3. Variable interviniente**

Quejas del usuario.



## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes Del Estudio

##### 2.1.1. A Nivel Internacional

Sobchenko (2020), En su tesis doctoral analiza la protección de estos derechos en ambos países utilizando el método hermenéutico jurídico. Su investigación revela que las legislaciones, especialmente la española, presentan deficiencias en la regulación de estos derechos, resultando inadecuadas para las situaciones modernas derivadas del desarrollo tecnológico y de internet. La falta de definiciones específicas para el honor y la intimidad, debido a su complejidad, dificulta una protección jurídica eficaz.

La tesis de Martínez Ordóñez (2017), en s trabajo analiza el derecho al honor de las personas jurídicas en el entorno online utilizando un método hermenéutico jurídico-dogmático. Concluye de la siguiente forma, que la regulación y reconocimiento del derecho al honor en personas jurídicas entra en contraposición con demás derechos, que también son elementales, mismos que hacen que su reconocimiento decaiga a ventaja de estos. Se ha podido evidenciar que si bien



específicas expresiones y comentarios vertidas por las personas o específicamente por la población hacia las empresas, genera menoscabo y afecta directamente su prestigio profesional, estas acciones no son consideradas como un medio que deriva en la afectación de los derechos del honor. En específico se indica que las malas expresiones o comentarios que desprestigian a ciertas personas jurídicas a través de las redes sociales, no se configura como acciones que vulneren estos derechos fundamentales.

Echeverría Muñoz (2020), en su artículo examina el derecho al honor, la honra y la buena reputación, garantizados por el artículo 66, numeral 18 de la Constitución ecuatoriana. Su investigación demuestra la presencia histórica de este derecho a lo largo de la historia de la humanidad, instándose y conceptuados de manera distinta de acuerdo a las épocas en que se encontraba, a lo largo de la historia se consolidó que estos derechos, son considerados como atributos elementales que aseguran una debida y positiva convivencia entre grupos sociales. Se evidencio que los derechos antes mencionados en la legislación ecuatoriana, específicamente en las constituciones, ha tenido desemejantes definiciones, dependiendo de la situación en el que se encontraba. Ahora desde la Constitución Política de 1945, se produjo avances sobre su tutela, la misma norma constitucional que comprendía de mecanismos de tutela efectiva para el amparo de estos derechos. ya después de la conformación de la República ecuatoriana en 1830, estos derechos fueron tratados plenamente no solo en el sistema normativo sino también jurisprudencia como doctrinario. Las mismas disciplinas que



concebían el derecho al honor, como una figura trascendente de obligatorio respeto además de los valores que lo integran la honradez, la honestidad, la dignidad humana, la buena fama y la buena reputación.

Climent Gallart (2015) en su tesis doctoral Examina la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH) en relación con la libertad de expresión y el derecho al honor, así como su influencia en el derecho español, especialmente en el ámbito de la crítica político-institucional. Se concluye que ambos son derechos fundamentales de la personalidad, de carácter universal y vinculados intrínsecamente con la dignidad humana. El análisis de las jurisprudencias sobre estos derechos muestra que están profundamente relacionados con la doctrina del iusnaturalismo, una corriente que, aunque ampliamente superada por el iuspositivismo en la actualidad, sigue influyendo en su interpretación. En este sentido, se evidencia que no existe una diferencia sustancial entre los derechos fundamentales y los derechos humanos, más allá de su reconocimiento y regulación dentro de un sistema jurídico específico. Se establece, además, que tanto el derecho al honor como la libertad de expresión son inherentes a todo ser humano. No obstante, su tratamiento y reconocimiento a nivel internacional pueden generar situaciones en las que uno prevalezca sobre el otro, dependiendo del contexto y las circunstancias de cada caso.

### **2.1.2. A Nacional**

La tesis de Peña Contreras (2017), en su trabajo investiga cómo las personas jurídicas pueden obtener reparación por daños a su reputación, utilizando un enfoque cuantitativo, llega a la siguiente



conclusión; que más del 79% de las personas encuestadas alegan imperativamente que la reparación o resarcimiento necesariamente debe de otorgarse a las entidades privadas como públicas, cuando se lesione, transgreda el derecho constitucional de la buena reputación. Se evidencia que el pago económico (reparaciones) son figuras que permiten las personas jurídicas hacer valer, respetar como es debido sus derechos fundamentales. Por otro lado, se evidencio que las malas praxis que originan daños a la buena imagen o buena reputación de las entidades del sector público como privado son calificadas como daño moral, más del 64% de personas encuestadas, cabe especificar que 7 de cada 10 personas naturales interrogadas sostienen que la trasgresión del derecho a la buena imagen, deriva prevalentemente en el daño moral de las empresas, el mismo que puede ser reparado de dos maneras extramatrimonialmente como económicamente.

La tesis de Castellanos Gonzáles (2018), investiga la vulneración del derecho al honor e imagen a través del uso de Facebook. Su conclusión indica que el uso indebido de la plataforma, especialmente por la unilateralidad de sus términos y condiciones, y la publicación de contenido inapropiado, puede vulnerar directamente el derecho al honor y la buena reputación de los usuarios.

La tesis de Rantes Loli (2018), estudia cómo el ejercicio abusivo de la libertad de expresión vulnera el derecho al honor. Utilizando un enfoque cualitativo y método descriptivo, concluye que el abuso de la libertad de expresión afecta tanto el honor externo (la reputación) como el interno (la autoestima) de las personas. Esta vulneración también limita otros



derechos como la buena reputación, la dignidad, la imagen, la intimidad y la integridad psicológica. Finalmente, la investigación identifica en el Código Penal, el Código Procesal Penal y la Constitución los mecanismos para prevenir y sancionar estas vulneraciones.

Alegre Sierra y Vásquez Hidalgo (2020), en su trabajo investigan el impacto de la prisión preventiva en el derecho al honor y la buena reputación. Utilizando un enfoque cuantitativo, concluyen que la prisión preventiva causa un daño irreparable a la reputación y al honor, generando además daño emocional, discriminación social, ruptura familiar y frustración de metas personales, afectando en última instancia la dignidad humana un derecho universal e inherente del ser humano.

La tesis de Calle Boñón (2019), analiza la vulneración de derechos fundamentales de los investigados por la información mediática en procesos penales. Utilizando un enfoque cualitativo y método descriptivo, concluye que la información mediática, a menudo con calificativos denigrantes (como en el caso de Eva Bracamonte), afecta principalmente el derecho a la buena imagen y al honor, impactando negativamente en la dignidad y la autoestima de los investigados.

### **2.1.3. A nivel local**

No se hallaron tesis y artículos científicos relacionados con las variables dependiente, independiente e interviniente en la región Puno.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. El derecho al honor como honor interno**

Echeverría Muñoz (2020), argumenta que el honor, la honra y la buena reputación, derechos fundamentales para el desarrollo personal,



aunque presentes a lo largo de la historia de la humanidad, solo han adquirido fuerza jurídica plena en los últimos dos siglos. Define el honor, desde una perspectiva jurídica y doctrinal, como un concepto multifacético que engloba el respeto a la dignidad, la estima personal, la reputación basada en la virtud y la buena opinión pública.

Según García Toma (1998), el derecho al honor es una valoración positiva de uno mismo, tanto individual como socialmente, reflejando la autoestima y la consideración personal. Jurídicamente, este derecho implica la facultad de exigir un trato digno, respetable y decoroso.

El Tribunal Constitucional, en el Exp. N.º 02756-2011-PA/TC (2011), reconoce los derechos al honor y a la buena reputación en el artículo 2, inciso 7 de la Constitución Política del Perú, sin establecer una distinción entre el honor interno y externo. Define el honor como un elemento esencial de la dignidad humana, relacionado con la capacidad de una persona para presentarse ante los demás con decoro, resguardándola de actos humillantes o degradantes. Este derecho se considera vulnerado cuando se emiten ofensas o acusaciones relacionadas con actos delictivos. Esta interpretación se encuentra alineada con lo dispuesto en el artículo 37, inciso 8 del Código Procesal Constitucional.

### **2.2.1.1. El derecho al honor como derecho de la persona humana**

Charrupi Hernández (2006), determina que la persona, desde su existencia, contiene un pleno de prerrogativas (derechos), que son objeto de especial atención y cuidado por parte de los integrantes de la sociedad, ello porque son aspectos básicos y especiales de la personalidad. Se



evidencia que en la sociedad la valoración de derechos y serie de actos que producen la lesión de derechos, hace que un determinado de derechos carezcan de una definición y tratamiento específico y preciso, tal como sucede con el derecho al honor, el mismo que desde su origen constituye un carácter relativo y complejo, derivando en la complicitad de su definición y su delimitación a través de distintas posturas. En ese común, la palabra honor, desde un sentido lingüístico es conocido como “la buena reputación, la gloria al mérito, conductas heroicas que trascienden más allá de los límites familiares”. Mientras que la Honra es comprendida como el respeto y la estima de la dignidad propia la fama adquirida por mérito o la buena opinión conseguida por la virtud. Ahora el derecho al honor, desde el sistema de normas se define como la consideración la opinión que se tiene uno mismo y el parecer, criterio que tienen las demás personas con uno, encontrándose en ello figuras como el buen nombre, la buena imagen o el derecho a la intimidad, mismos que se establecen como elementos trascendentales para el desarrollo del hombre en la sociedad.

A ello la Sentencia 139/1995, de 26 de Septiembre (1995), del Tribunal Constitucional de España, añade y reitera también que ante la ante la complejidad y amplitud que presenta el honor, es que varias legislaciones no establecen definiciones concretas, derivado de ello solo se apoyan en la conceptualización que presenta el Diccionario de la R.A.E. “como la buena reputación y la gloria, relacionándolo con la dignidad propia, la fama adquirida, la buena opinión, y la estima”. Ante tal situación, para poder concretar y precisar este derecho el Tribunal

Constitucional española, basándose en ideas, valores y el positivismo alega que el derecho al honor está estrechamente ligado con la fama, la opinión que los individuos tienen sobre una determinada persona, positiva o buena.

### Figura N° 1

*Doble vertiente del derecho al honor*



Elaborado por Martínez Ordóñez (2017).

Fuente Sentencia 139/1995, de 26 de Septiembre (1995).

En tanto acotando a ello Martínez Ordóñez (2017), en síntesis refiere que;

- La vertiente subjetiva o llamada también como interna, hace mención al aprecio y opinión que tiene un individuo hacia uno mismo (en todo caso la autoestima que se tiene).
- La vertiente objetiva o también conocida como externa, hace referencia a la opinión o estimación que tienen los

individuos, la sociedad hacia una persona (en todo caso es la fama o reputación que tiene el individuo).

#### **2.2.1.2. El derecho a la intimidad personal y familiar**

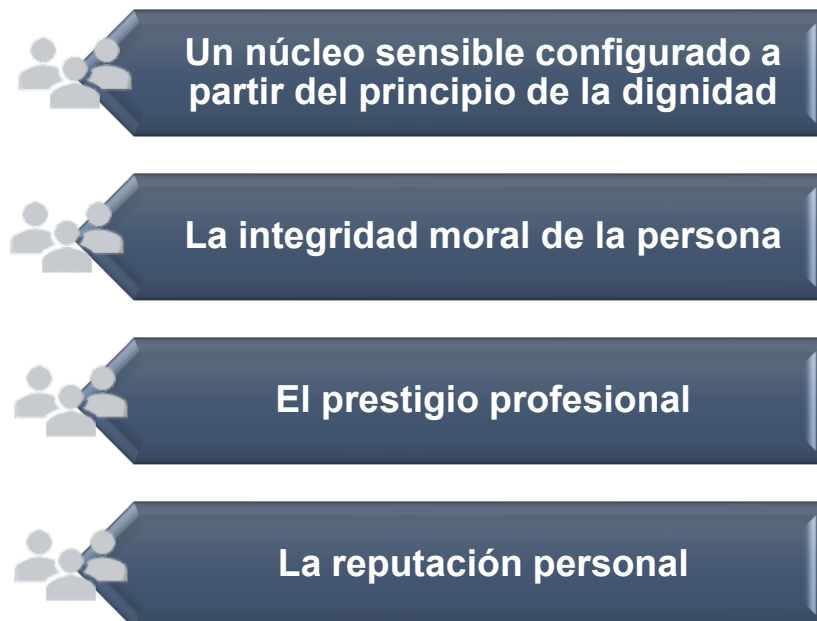
Si bien sabemos que el derecho al honor tanto por el Diccionario Panhispánico del Español Jurídico como la mayoría de los autores aprecian como un derecho a actuar judicialmente, ante personas que proliferan, ponen en conocimiento públicos imputaciones, críticas u opiniones de actos faltos de verdad, solo con el objetivo de desmerecer la consideración individual o social de un determinado individuo; nace la interrogante ¿Qué garantiza el derecho al honor? ante ello el jurista Orbe (2018), establece que a través del derecho en cuestión se protege no solo la imagen de la persona sino también la intimidad familiar como personal. Donde este último es un derecho constitucional y corresponde a cada una de las personas para la defensa de su esfera privada, el mismo que por el sistema norteamericano es tratado como el derecho a estar solo, una figura que posibilita limitar del conocimiento público los actos o hechos personales, información que solo permanece en la dimensión del entorno familiar o personal. Como por ejemplo los antecedentes penales, los temas complejos a la orientación sexual, salud, y de la misma manera las posturas políticas como las cuestiones económicas (Pasión por el Derecho, 2021).

#### **2.2.2. Contenido del derecho al honor**

Para los juristas Gálvez Villegas et al. (2017), el derecho al honor integra una serie de figuras jurídicas que se estipulan a siguiente;

**Figura N° 2**

*Elementos que comprenden el derecho al honor*



Fuente Gálvez Villegas et al. (2017).

*Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.*

**2.2.2.1. El principio de la dignidad Humana**

Los autores Gálvez Villegas et al. (2017), alegan que el honor, es un derecho fundamental que tiene un nexo significativo con la dignidad humana. El cual esta última a través de acciones lesivas, manifestaciones negativas, acciones denigrantes, injuriosas y el empleo de insultos deriva en la lesión del derecho a la dignidad, mismo derecho que viene siendo reconocido por el Texto Constitucional. En síntesis, se rescata que cuándo se transgrede el derecho al honor a través de manifestaciones o declaraciones que afectan la imagen, el nombre, el sexo, la creencia religiosa de un individuo se estaría también vulnerado o lesionado la dignidad humana.



Añadiendo a lo mencionado en el párrafo anterior, el Tribunal Constitucional Exp. 4099-2005-AA/TC (2005), fundamento jurídico tres pone en evidencia que el honor, es un derecho universal tratado por instrumentos internacionales que deriva de la dignidad humana, el mismo que se comprende en no ser humillado, escarnecido, difamado, desacreditado y deshonrado ante la sociedad o ante uno mismo por otras personas, mismas acciones que solo derivan en el perjuicio y la marginación de la víctima por los grupos sociales.

### **2.2.2.2. La integridad moral de la persona**

Este apartado se refiere al reconocimiento del individuo como un fin en sí mismo, lo que implica su capacidad para tomar decisiones de manera responsable sobre sus conductas y acciones. En este contexto, se alude a la prohibición y limitación de cualquier uso instrumental de una persona, así como a la imposición de deshonra o perjuicio que podría derivar en la ejecución de acciones equivocadas. En resumen, este concepto está estrechamente vinculado a la libertad personal, incluyendo la libertad de expresión y pensamiento, y a la autonomía de la persona para llevar a cabo diversas actividades sin restricciones ni coacciones por parte de terceros (Gálvez Villegas et al., 2017).

### **2.2.2.3. El prestigio profesional**

Se trata que las quejas y reclamos que presentan los clientes como los usuarios, por lo general a través de medios tecnológicos (redes sociales), que pueden llegar a presentarse como amenazas o comentarios malintencionados deriva comúnmente en el desprestigio de los profesionales. El cual este elemento conocido como prestigio



profesional conforma como pieza fundamental del derecho al honor, el mismo que no puede ser vulnerado por cualquier crítica o expresión mal intencionada, se insta que para su vulneración como tal debe cumplir con ciertos presupuestos como lo aprecia el Tribunal Constitucional; por ejemplo si las expresiones vertidas (injustas, desagradables) por los usuarios originaron vilipendio público o menoscabo en los profesionales de distintas áreas (Colegio oficial de veterinarios de Bizkaia, 2020).

#### **2.2.2.4. La reputación personal**

Parte de la doctrina alega que el derecho al honor, es un instrumento esencial que limita todo tipo de expresiones negativas, que solo generan menoscabo en otras personas. Cabe decir que el fin del derecho en mención es salvaguardar, defender a la persona frente a actos injuriosos o insultos que solo derivan en la afectación de la reputación o imagen que desarrolla e insta a lo largo de su vida un individuo (Gálvez Villegas et al., 2017).

Zevallos (2021), toma en cuenta que la reputación se conoce como una opinión que puede ser positiva como negativa que tiene la población o cierto grupo social con una persona en específico. El mismo elemento que se va consolidando, trabajando por medio de vivencias y experiencias de vida, a través de acciones, conductas que establece cada persona con su entorno social (profesional, familiar, académico) y toma de decisiones. Por otro lado, se pone en cuenta que para una mantener o construir una reputación acertada o positiva en el mundo social, se debe de contar con tres elementos necesarios para alcanzar un nombre que genere certeza,

confianza en cual el primero es; la constancia, seguido de la competencia y tercera la asertividad.

### 2.2.3. Conductas que atentan el derecho al honor

Denominada también como delitos que atentan la reputación, la dignidad de una persona natural como jurídica. el cual tienen gran importancia porque tratan de tutelar la imagen privada y pública tanto de la persona natural como de una entidad ante acciones que traten de lesionar el honor que representa cada persona jurídica o natural. El cual, de acuerdo al Código Penal, título II de la parte especial, desde el artículo 130 hasta el 138 trata los siguientes delitos contra el honor;

#### Figura N° 3

*Delitos contra el honor*



Fuente Ministerio Público Fiscalía de la Nación (2023).  
*Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.*



### 2.2.3.1. Lanzar ofensas (injuria)

El artículo 130 del Código Penal sanciona el delito de injuria (ofensas que dañan el honor subjetivo) con prestación de servicio comunitario (10 a 40 jornadas) o multa (60 a 90 días). Este parámetro normativo configura como autor del delito a la persona o personas que expresen o pronuncien hacia su víctima frases, gestos despectivos y agresivos que ofenden, humillan, hieren y maltratan la estima personal, específicamente la dignidad de la persona, que el mismo delito no siempre se configura por insultos orales o verbales sino también a través de escritos, escupitajos y bofeteadas que generen menoscabo en la persona (Pasión por el Derecho, 2022).

### 2.2.3.2. Atribuir un delito (calumnia)

Según el Ministerio Público Fiscalía de la Nación (2023), este comportamiento delictivo se refiere a las acusaciones falsas sobre la comisión de un delito, es decir, imputar de manera infundada a una persona o grupo como autores o partícipes de actos delictivos. Este delito está sancionado en el artículo 131 del Código Penal con una pena de 90 a 120 días multa. Al analizar este ilícito en mayor detalle, se observa que en el antiguo Código Penal de 1924 no se tipificaba ni sancionaba el delito de calumnia, limitándose a una Ley que castigaba la denuncia calumniosa (art. 186). Sin embargo, con la entrada en vigor del Código Penal actual, la calumnia se regula como un delito que afecta el bien jurídico protegido conocido como "honor", también identificado en la doctrina como reputación.

### 2.2.3.3. Lanzar ofensas y atribuir delitos en público (difamación)

Que, en palabras de Pasión por el Derecho (2022), la calumnia (daño público a la reputación de una persona o grupo) se castiga, de acuerdo con el artículo 132 del Código Penal, este delito se sanciona con una pena de hasta dos años de prisión y una multa que oscila entre 30 y 120 días. Considerado el más grave contra el honor en el Código Penal Peruano, afecta específicamente el honor objetivo, es decir, la buena imagen y el prestigio de una persona.

Para tener más claro la diferencia entre estos tres delitos el Ministerio Público Fiscalía de la Nación (2023), refuerza de la siguiente manera;

#### Cuadro N° 1

*Diferencias entre los delitos contra el honor*

	<b>Injuria</b>	<b>Calumnia</b>	<b>Difamación</b>
<b>Acciones</b>	El ofender a alguien por hechos que no son verdaderos.	Referirse a una persona ser el autor de un acto delictivo (la acusación de un delito falsamente).	Lesionar la reputación, la imagen y el nombre social que tiene una persona con información falas.
<b>Ejemplo</b>	Calificarle a una persona como alcohólico o drogadicto	Calificarle a un individuo (cierta persona) como corrupto o violador.	Publicar a través de medios de comunicación, o redes sociales que tal persona es corrupta o agresor.

Fuente; Ministerio Público Fiscalía de la Nación (2023).

*Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.*



## 2.2.4. La buena reputación como honor externo

A través de los fundamentos jurídicos seis y siete del Exp. N.º 0905-2001-AA/TC (2001), el Tribunal Constitucional considera la buena reputación un componente esencial de la dignidad humana, un derecho esencial inherente, tanto de personas naturales como jurídicas (públicas o privadas), protegido por la jurisdicción constitucional, incluyendo el derecho a la tutela judicial a través del amparo. La falta de reconocimiento de este derecho para las personas jurídicas implicaría indefensión constitucional.

Asu vez el Tribunal Constitucional (2011), pone en evidencia, que si bien la C.P.P. regula el derecho al honor como el de la buena reputación, a través del artículo 2 inciso 7, sin embargo, omite en diferenciar, tratar el honor como honor interno y la buena reputación como honor externo, tal como lo desarrolla la doctrina, así como la jurisprudencia. Más solo al igual que el Código Procesal Constitucional regula el derecho a la buena reputación como una postura real del honor.

Acotando a ello Calle Boñón (2019), pone en cuenta que, es llamada como una persona sobre otra, el mismo que esta relacionada con el prestigio. La buena reputación, hace referencia a la opinión positiva, favorable y cierta que los congéneres presentan sobre las personas, así mismo la reputación comprende o laude también al reconocimiento social, al nombre, la celebridad que obtiene una persona a lo largo de su experiencia o de su vida en su entorno social.



## 2.2.4.1. El principio de dignidad de la persona

Ramírez Plazas (2003), determina que tanto el derecho al honor como la buena reputación de acuerdo sistema de normas y doctrina, representan un significado personalista, en ese punto se muestra que estas figuras jurídicas son valores referibles a personas individualmente consideradas lo cual yace no adecuado el hablar sobre el honor de las instituciones o entidades, en tal punto lo más correcto sería emplear términos de prestigio, autoridad moral y dignidad como elementos de tutela penal. La dignidad como categoría, rango del individuo como tal, del que se origina y se proyecta el derecho al honor, limita todo tipo de discriminación ya sea por raza, nacimiento, creencias como opiniones. Por tal se establece que, cuando se desprestigia o se expresa acciones de odio a un determinado grupo social no solo se estaría lesionando la dignidad humana sino también el derecho al honor las personas que lo integran.

## 2.2.4.2. La reputación institucional

Ante la complejidad de poder establecer una conceptualización precisa sobre la buena reputación y el honor, se presentan posturas que refieren o conocen la reputación como sinónimo se fama, mientras que otros, como la Real Academia Española, lo tratan como un parecer, un criterio que tienen las personas sobre otra, mas en un sentido positivo lo define como "una persona que destaca y sobresale en un determinado campo o ámbito social"(Sierra Montoya, 2016).

Aportando a ello el autor Ezequiel Di Génova (2020), alega que una positiva reputación ya sea en un determinada persona como una



institución pública como privada, expresa el prestigio social, el respeto, consideración que caracteriza a estas personas. Teniendo en cuenta la frase "El éxito es efímero; la reputación, no" se evidencia que la reputación es una figura que solo comprende de la notoriedad circunstancial, sino que va más allá de lo evidente. Se trata, de un elemento que se caracteriza por tener una existencia permanente en el tiempo, ello conseguido a través de acciones, toma de decisiones basados en la ética, la profesionalidad y la moral.

### **2.2.4.3. Reconocimiento social**

Montagud Rubio (2020), rescata un punto importante sobre el reconocimiento social, refiriendo que es un aspecto trascendental que vinculado con (trabajadores que laboran en instituciones), específicamente en el punto psicológico, la cuestión es que además de aceptarse la buena labor o acción que están desarrollando los profesionales es poder reconocer las fortalezas, las virtudes, mismos aspectos que son considerados como base de la autoestima. Se establece que además de elevar la autoestima de las personas, el reconocimiento de las masas es un elemento fundamental para priorizar la productividad, motivar el cumplimiento eficaz de actividades laborales.

En tal punto, se sostiene que el reconocimiento social a las personas o instituciones publicas como privadas, deriva significativamente a que estas personas que laboran, desempeñen sus funciones eficazmente, además de aumentar su bienestar subjetivo y potenciar su aprendizaje. En consecuencia, podemos recalcar que el reconocimiento de la población hacia las instituciones privada como

publicas es un aspecto determinante de manera que se brinde una cálida atención a los clientes, mientras que las criticas mal intencionadas, así como amenazas solo derivan en la afectación de la buena reputación y el honor de los profesionales que laboran en diferentes instituciones (Rodríguez Puerta, 2022).

## 2.2.5. La protección del derecho a la buena reputación

### 2.2.5.1. En el ámbito internacional

#### Cuadro N° 2

##### *Derecho Internacional Humanitario*

<b>Derecho al honor y la buena reputación</b>	
Declaración Universal de los Derechos Humanos	Que a través de su artículo 12, hacen mención que ninguna persona será objeto de intromisiones coercitivas a su vida privada personal como familiar. El comprendido total de personas se cuerdo a las leyes nacionales como internacionales están protegidas contra las ofensas, atribuciones falsas de delitos que solo lesionan el honor y la reputación del hombre.
Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos	El artículo 17, de este pacto transnacional, evidencia también, la limitación de ofensas, injurias, insultos



	y humillaciones que solo afectan el derecho a la buena reputación y honra.
Convención América sobre Derechos Humanos	Al igual que los anteriores instrumentos internacionales, respalda la protección del derecho a la honra y buena reputación, agregando a ello el respeto y reconocimiento de la dignidad; todo ello de acuerdo a su artículo 11.

Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre	Declaración que protege a todas las personas contra los ataques arbitrarios que manchen la reputación, la honra y la vida privada; según su artículo V.
--	---

Fuente Ramírez Plazas (2003).

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

### 2.2.5.2. En los países de Latinoamérica

#### Cuadro N°3

*Regulación del derecho al honor y la buena reputación en América latina*

El derecho al honor y la buena reputación en los países de Latinoamérica	
<b>Chile</b>	La legislación chilena regula, protege el derecho al honor y la buena reputación a través del artículo 19, de manera

	específica. Resaltando, además, como es que se comisiona la lesión del derecho al honor.
<b>Ecuador</b>	Con respecto a la protección de la buena reputación y la honra, a través del artículo 23 constitución regula, tutela también la imagen, la voz y el nombre de los ciudadanos.
<b>Venezuela</b>	La constitución del país de Venezuela de acuerdo al artículo 60, protege el derecho a la reputación, así como al honor, además de la propia imagen, la intimidad y la vida privada.
<b>Colombia</b>	Se pudo evidenciar que la constitución colombiana solo garantiza el derecho a la honra, a través del artículo 21 y dentro ello la reputación.
<b>Bolivia</b>	De acuerdo al sistema normativo boliviano, específicamente en su Constitución, no evidencia disposiciones específicas relacionadas con la buena reputación, el honor o la honra.

*Fuente Ramírez Plazas (2003).*

*Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.*

### 2.2.6. Quejas de los usuarios

En palabras de la Organización Internacional de Normalización (2011), refieren que las quejas se conocen como sinónimo de insatisfacción, descontento el cual es originado por una entidad o empresa ya sea privada como particular, con respecto al producto o servicio que estos brindan. Del cual se espera una inmediata resolución o



respuesta, que se adecue y responda a las necesidades que tienen los usuarios.

Del mismo modo, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2017), tiene una idea clara sobre que es la queja y el reclamo, el primero lo define como la mala atención que brindan los profesionales o trabajadores de una determinada organización, cuando no se cumplen con lo que se presta en el servicio, mientras que el segundo hace referencia al descontento, la disconformidad que presenta el cliente o usuario con el servicio o bien que se pudo adquirir o prestar. En consecuencia, podemos resaltar que la que estas acciones como la queja como los reclamos, son derivados de precisamente de un mal servicio que se brinda a los clientes, mismas acciones que conllevan a una reputación negativa de las instituciones generando así una pérdida económica.

Mientras que Castillo Aponte (2012), trata las quejas como a reclamos como aquellas expresiones, opiniones formales de conflicto, ello debido a que un usuario o comprador que hacen saber algún tipo de queja o reclamo, a través de ello estaría haciendo notar que sus intereses están siendo afectados por algunas acciones que considere impertinentes de aquellos trabajadores que trabajan en dichas entidades.

### **2.2.6.1. Medios de expresión de las quejas**

Según el autor Castillo Aponte (2012), para fomentar la expresión de las quejas de los usuarios, clientes y de esa manera poder mejorar la calidad de servicio las empresas adecuan un comprendido de canales de expresión, como;



- El buzón de reclamos; el mismo que se lleva acabo o es realizada por los clientes de forma escrita y anónima, es un canal que por lo común ayuda a las entidades conocer sus debilidades e implementar mejoras.
- Grupos primarios; caracterizada por mantener una recepción directa e inmediata e las quejas por parte de un responsable o especialista a cerca de estos aspectos.
- Encuesta de actitudes; llevadas acabo para la obtención de opiniones, criterios de los usuarios para saber de qué manera se está prestando los servicios.
- Líneas telefónicas y redes sociales; es un canal de expresión de quejas que por lo común son implementadas por entidades que cuentan con recursos económicos suficientes.

#### **2.2.6.2. La importancia del manejo de quejas y reclamo**

Castillo Aponte (2012), sostiene que el manejo de quejas como reclamos, por parte de las organizaciones, instituciones privadas, permitirá mejorar el clima laboral y la integración de cambios para eliminar las posibles situaciones que generan conflicto (descontentos de los usuarios) y ayudar a mantener el nivel de conflictos en el marco considerado como permitido. Para así también, poder direccionar de distinta manera las actividades y funciones en las empresas, ello con el fin de satisfacer las expectativas que presenta un cliente.

Por otro lado, Pérez (2017), hace notar que el manejo y el seguimiento que se da a las quejas impuestas por los usuarios, ayuda a las instituciones comprender y entender mejor a los clientes, comprender ampliamente sus expectativas, necesidades y su manera de pensar. Asu

vez se rescata que el manejar y tener presente el descontento e insatisfacción de los clientes sobre un determinado aspecto hace que las entidades, permitan identificar áreas de mejora, mejorar la comunicación en información entre cliente y empresa, posibilita convertir clientes insatisfechos en embajadores y cambiar el enfoque de la institución.

### 2.2.7. El origen del comportamiento de las quejas del usuario

Caballero Sánchez de Puerta (2017), jurista español añade que las expresiones mal intencionadas, manifestaciones de desagrado emitidos por los usuarios como consumidores se debe a cuatro razones que se presentan a consiguiente;

#### Figura N° 4

*Origen del comportamiento de las quejas del usuario*



Fuente; Caballero Sánchez de Puerta (2017)

*Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.*



### **2.2.7.1. Para obtener compensación**

Se fija que es una de las acciones de queja que comúnmente es utilizada, por los consumidores o usuarios, ello para la obtención o cambio de un determinado producto o bien, así como para la que se pueda efectuar la recuperación del dinero invertido, que en un inicio es pagado por los servicios o el bien adquirido. en consecuencia, se alega que estas acciones empleadas por los usuarios por lo general solo se dan con la intención de recuperar o aminorar la cobranza de un determinado producto o servicio que brinda ya sea una empresa privada como pública (Garboza Seclén y Rivera Sanchez, 2018).

### **2.2.7.2. El descargo de enojo**

Se ha visto casos donde el cliente emplea el sistema de quejas solo para descargar su enojo, así como su frustración derivada no siempre del mal servicio o atención que brindan las empresas, sino también estos enojos, descontentos son originados por problemas ajenos a la actividad comercial. A la vez también estas acciones que emplean varios consumidores se da con el fin de poder de alguna manera recuperar sus niveles de autoestima (Caballero Sánchez de Puerta, 2017).

### **2.2.7.3. Ayudar a mejorar el servicio**

Según los autores Garboza Seclén y Rivera Sanchez (2018), la queja por una parte de la población es ejercida para poder ayudar a mejorar la atención a los clientes. Permite a las empresas tanto del sector privado como publico el identificar las áreas que requieren una mejora, acrecentar la interacción y comunicación con los consumidores, además, de convertir clientes insatisfechos en consumidores mensajeros, agentes



que recomienden a las demás personas del buen servicio o producto que se brinda y por supuesto cambiar el enfoque ensimismado que tienen por lo general las instituciones.

#### **2.2.7.4. Por razones altruistas**

Se puede ver que algunos consumidores presentan conductas altruistas, con el propósito de poder limitar a las empresas las deficiencias que ellos adquirieron o experimentaron con sus negocios. Este grupo de personas expresa su descontento con el fin de ser compensados de manera adecuada y justa (Caballero Sánchez de Puerta, 2017).



### CAPITULO III

## METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

### 5.1. Tipo y nivel de investigación

#### Cuadro N°4

*Aspectos metodológicos que comprende la investigación*

<b>Enfoque;</b> <b>Cuantitativo</b>	Se refiere a un paradigma que hace uso de la recolección de información para poder comprobar las hipótesis establecidas con anterioridad, con base en el análisis estadístico y la medición numérica, para configurar patrones de comportamiento. En todo caso recaba datos para dar respuesta a las interrogantes planteadas, hace uso de la medición numérica para conseguir con exactitud patrones de comportamiento (Hernández Sampieri et al., 2017).
<b>Método;</b> <b>Correlacional</b>	De acuerdo al autores Hernández Sampieri et al. (2017), los estudios correlacionales, se emplean



para poder medir dos o mas variables, que se quiere ver si estos presentan una relación o no, para luego realizar un análisis de los datos obtenidos.

<b>Nivel; descriptivo</b>	Para estos estudios permiten a los investigadores buscar, identificar propiedades especifica y características de la población que se esta observando. Además, este nivel analiza y mide los componentes y dimensiones de la problemática (Hernández Sampieri et al., 2017).
---------------------------	--

<b>Diseño; experimental transversal</b>	<b>no</b> Podemos dar a conocer que el diseño no experimental, se encuentra dividido en base al tiempo de recolección de datos. Y es transversal, por que posibilita al investigador recabar datos en un determinado momento, en un tiempo en específico, el cual su mayor fin es describir las variables (Hernández Sampieri et al., 2017).
---	--

<b>Tipo; Básico</b>	Teniendo en cuenta a Hernández Sampieri et al. (2017), se puede conocer que las investigaciones básicas o también estudiadas como dogmáticas o puras, se singularizan por originarse en el campo teórico, con el fin de extender y ampliar conocimientos científicos.
---------------------	---

Nota: el cuadro comprende las metodologías aplicadas.  
Fuente; Hernández Sampieri et al. (2017).  
*Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.*

## 5.2. Descripción del ámbito de investigación

### Cuadro N° 5

*Descripción (datos) del Hospital Base III Juliaca – Essalud*

<b>Nombre el establecimiento</b>	Hospital Base Iii Juliaca – Essalud – Red Asistencial Juliaca
<b>Tipo</b>	Establecimiento de Salud con Internamiento
<b>Código</b>	9899
<b>Categoría</b>	II-2
<b>Inicio de actividades</b>	En el año 1991, martes 3 de diciembre.
<b>Lugar y dirección</b>	Avenida Av. José Santos Chocano S/N. La Capilla Juliaca. Número S/N Distrito Juliaca Provincia San Román Departamento Puno
<b>RUC</b>	20131257750

Nota: se integrar información sobre el establecimiento de salud.

Fuente Establecimientos de Salud (2021).

*Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.*

## 5.3. Población y muestra.

- **Población:**

.El cual el Hospital III de EsSalud de Juliaca está integrada por 163 empleado en la rama asistencial comprendidos entre 15 médicos especialistas dedicado en medicina interna y emergencia, 18 médicos generales, 51 enfermeras, 37 obstetras, 7 técnicos médicos de laboratorio y radiología, 35 técnicos de enfermería.



- **Muestra:**

Se identifica como un subconjunto o un parte de los elementos que se elige de la población total para la realización del estudio, el cual aplicando el muestreo probabilístico, específicamente el aleatorio simple se obtuvo un total de 89 de empleados que integran el Hospital III de EsSalud de Juliaca.

**Formula 1**

$$n = \frac{(1.96)(0.05)(0.5)(0.5)(163)}{(0.06)(163 - 1) + 1.96(0.5)(0.5)}$$

Donde:

n = tamaño muestral

N = tamaño de la población

Z = valor correspondiente a la distribución de gauss,  $Z_{\alpha=0.05} = 1.96$  y

$Z_{\alpha=0.01} = 2.58$

P = prevalencia esperada del parámetro a evaluar, en caso de desconocerse ( $p=0.5$ )

E = error que se prevé cometer si es del 10%  $i=0.6$ .

**Formula 2**

Muestra inicial corresponde a 196.

Se considera si  $\frac{n}{N} \geq a$ , entonces se corrige el tamaño de la muestra

en caso contrario n sería la muestra inicial

$$\frac{196}{163} = 1.20245 \geq 0.05$$

**Formula 3**

Se ajusta el tamaño de la muestra según la fórmula:

$$n = \frac{n}{1 + \frac{(n - 1)}{N}}$$

$$n = \frac{196}{1 + \frac{196 - 1}{163}} = 89$$

P	0.5
Q	0.5
e	0.14
E	0.07
$\infty$	0.05
$1 - \infty$	0.95
z(para 0.05)	1.96
N	163
n	89

### **Criterio de exclusión**

No se contó al personal médico recientemente contratado en tiempos de pandemia (covid 19).

### **Criterio de inclusión**

Se integro al personal de salud que viene laborando cinco años a más, comprendido entre médicos especialistas, médicos generales, enfermeras, obstetras, técnicos médicos de laboratorio, técnicos de enfermería.

De ello, aplicando los criterios se obtuvo 11 médicos generales y especialistas, 32 enfermeras y técnicos enfermeras y 20 obstetras en total de 63 personales de la salud para la encuesta.

## **5.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

- **Técnica.**

Se utilizó a la encuesta como técnica de la investigación el cual comprende de un conglomerado de procedimientos y reglas que posibilitan al autor relacionar el objeto con la investigación



- **Instrumentos.**

Cuestionario pre – codificado, es un mecanismo que se emplea en el campo de la investigación con el propósito de registrar o recolectar datos o información, misma herramienta que está integrada por una serie de interrogantes con sus respectivas alternativas.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1

*Las constantes quejas denigrantes de los usuarios lesionan la dignidad del personal médico del hospital base III, Juliaca EsSalud*

---

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	43	68,3	68,3	68,3
Válido	No	20	31,7	100,0
Total	63	100,0	100,0	

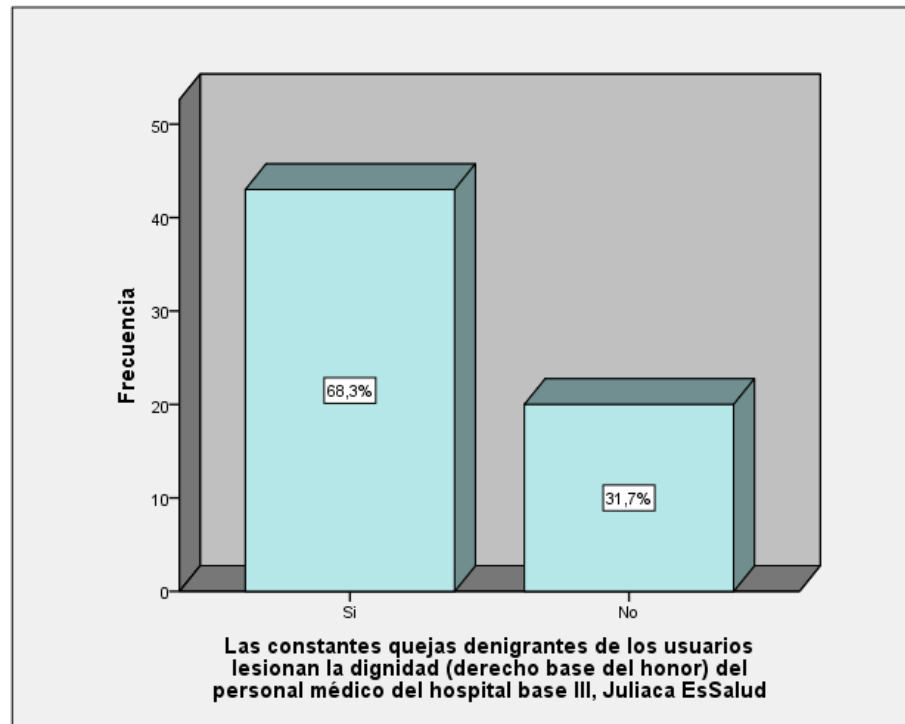
---

Fuente: cuestionario aplicado

*Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.*

Figura 1

*Las constantes quejas denigrantes de los usuarios lesionan la dignidad del personal médico del hospital base III, Juliaca EsSalud*



Fuente: cuestionario aplicado

*Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.*

### **Interpretación:**

De la primera tabla, las constantes quejas denigrantes de los usuarios lesionan la dignidad del personal médico del hospital base III, Juliaca EsSalud, de la tesis jurídica, titulada como *“atropello del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud ante las quejas del usuario, análisis de casos en el Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022”*, del 100 % (63) del personal de salud encuestada (11 médicos generales y especialistas 32 enfermeras, técnicos enfermeras y 20 obstetras), en un 68,3% alegan que evidentemente las manifestaciones de desagrado o deshonrosas lesionan significativamente la dignidad que en un derecho base del honor, mientras que en un 31,7% de los encuestados ponen

en relevancia que el recurso de quejas instadas por los asegurados no tiene ninguna relación con la afectación de la dignidad del personal médico. Ahora en razón de los datos observados, podemos acotar que las expresiones de descontento e insatisfacción de los usuarios con el personal de salud está estrechamente relacionado con la transgresión del derecho al honor.

Tabla 2

*Las quejas del usuario llegan a afectan la integridad moral del personal de salud del hospital base III, Juliaca EsSalud*

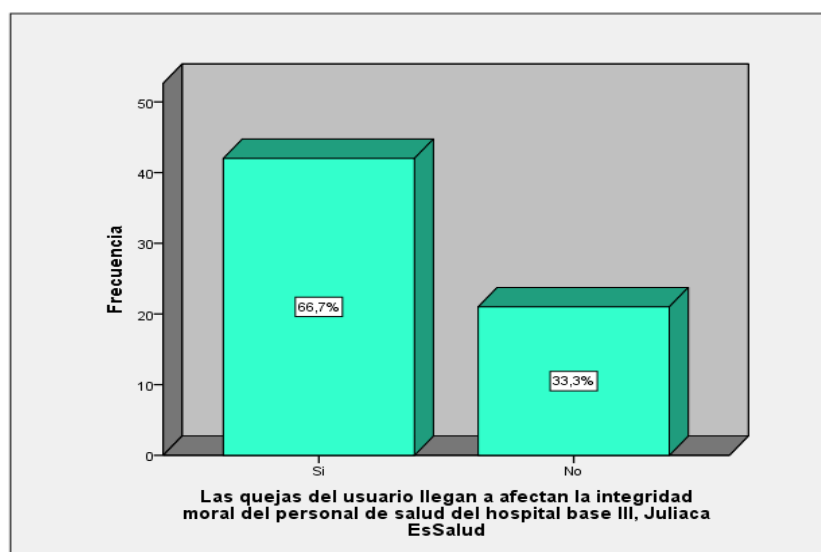
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	42	66,7	66,7	66,7
Válido No	21	33,3	33,3	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

*Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.*

Figura 2

*Las quejas del usuario llegan a afectan la integridad moral del personal de salud del hospital base III, Juliaca EsSalud*



Fuente: cuestionario aplicado

*Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.*

### **Interpretación:**

De la segunda tabla, las quejas del usuario llegan a afectar la integridad moral del personal de salud del hospital base III, Juliaca EsSalud, de la tesis jurídica, titulada como *“atropello del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud ante las quejas del usuario, análisis de casos en el Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022”*, del 100 % (63) del personal de salud encuestada (11 médicos generales y especialistas 32 enfermeras, técnicos enfermeras y 20 obstetras), en un 68,7% sostienen que las permanentes quejas abusivas y opiniones falaces vulneran prevalentemente la integridad moral del personal que labora en ese establecimiento, mientras que en un 33,3% refieren que el recurso de quejas empleado por los usuarios no daña la integridad moral del personal médico.

Tabla 3

*Las quejas presentadas por los usuarios perjudican el prestigio profesional del personal de salud del hospital base III, Juliaca EsSalud*

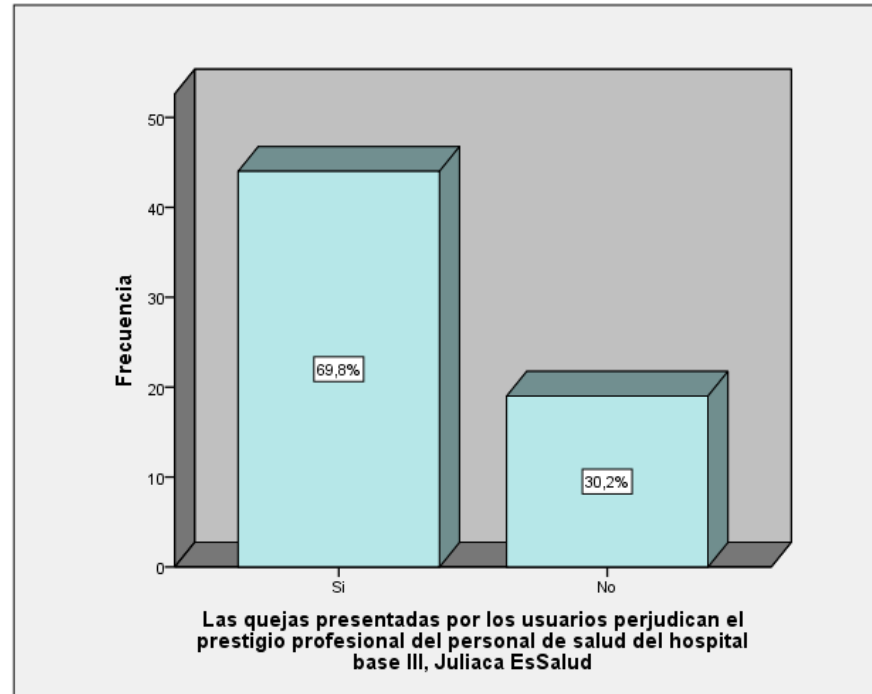
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	44	69,8	69,8	69,8
Válido No	19	30,2	30,2	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

Figura 3

*Las quejas presentadas por los usuarios perjudican el prestigio profesional del personal de salud del hospital base III, Juliaca*



Fuente: cuestionario aplicado

*Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.*

### **Interpretación:**

De la tercera tabla, las quejas presentadas por los usuarios perjudican el prestigio profesional del personal de salud del hospital base III, Juliaca, titulada como *“Atropello del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud ante las quejas del usuario, análisis de casos en el Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022”*, del 100 % (63) del personal de salud encuestada (11 médicos generales y especialistas 32 enfermeras, técnicos enfermeras y 20 obstetras), en un 69,8% manifiestan que las quejas constantes, supuestamente por mala atención, son acciones que derivan en el perjuicio del prestigio profesional, mientras que en un 30,2%, disponen que las expresiones como opiniones de descontento con el servicio que brinda le Hospital no tiene nada que ver con el

desprestigio profesional. En tal razón, de acuerdo a los datos generados, podemos acotar que las manifestaciones indebidas o abusivas ya sea por un mal servicio brindado por el nosocomio o no, esta significativamente relacionada con el perjuicio del prestigio del personal de salud.

Tabla 4

*La realización de quejas por falta de citas médicas ante Superintendencia Nacional de Salud, conlleva a la afectación del derecho al honor*

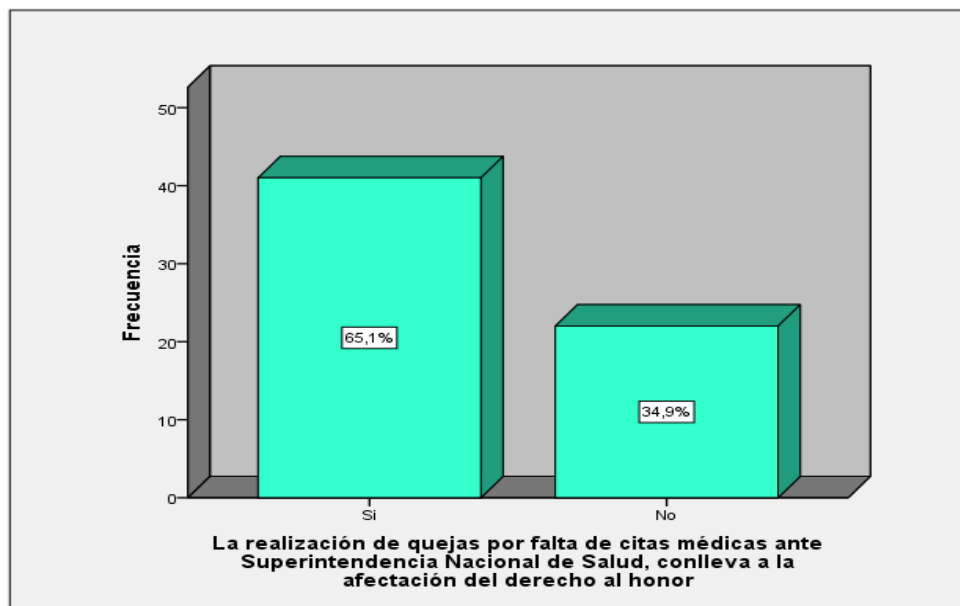
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	41	65,1	65,1	65,1
Válido No	22	34,9	34,9	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

Figura 4

*La realización de quejas por falta de citas médicas ante Superintendencia Nacional de Salud, conlleva a la afectación del derecho al honor*



Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

**Interpretación:**

De la cuarta tabla, la realización de quejas por falta de citas médicas ante Superintendencia Nacional de Salud (más adelante SUSALUD), conlleva a afectar el derecho al honor, *“atropello del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud ante las quejas del usuario, análisis de casos en el Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022”*, del 100 % (63) del personal de salud encuestada (11 médicos generales y especialistas 32 enfermeras, técnicos enfermeras y 20 obstetras), en un 65,1% hacen mención que la imposición de quejas por la causal de falta de citas medidas, ante la SUSALUD, está vinculada con la afectación del derecho al honor, mientras que en un 34,9% refieren que las quejas impuestas no tienen ningún nexo con la lesión del derecho al honor.

Tabla 5

*La desatención en el Hospital III de Juliaca, causal de quejas conlleva a la vulneración del derecho al honor del personal de salud*

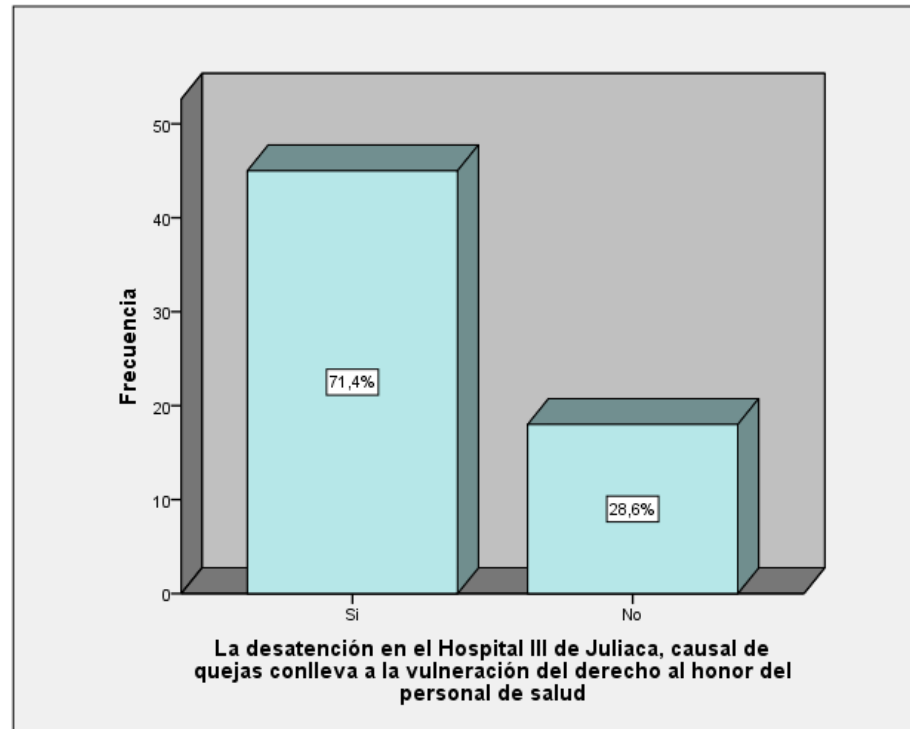
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	45	71,4	71,4	71,4
Válido No	18	28,6	28,6	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

Figura 5

*La desatención en el Hospital III de Juliaca, causal de quejas conlleva a la vulneración del derecho al honor del personal de salud*



Fuente: cuestionario aplicado

*Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.*

### **Interpretación:**

De la quinta tabla, la desatención en el Hospital III de Juliaca, causal de quejas conlleva a vulnerar el derecho al honor del personal de salud, de la tesis jurídica, titulada como *“atropello del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud ante las quejas del usuario, análisis de casos en el Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022”*, del 100 % (63) del personal de salud encuestada (11 médicos generales y especialistas 32 enfermeras, técnicos enfermeras y 20 obstetras), en un 71,4% resaltan que la falta de atención por el establecimiento de salud, es una causal que conlleva significativamente a la transgresión del derecho al honor, mientras que en un 28,6% manifiestan que la causal de inatención en el Hospital nombrado que deriva en las queja del usuario no tiene

nada que ver afectando al derecho de honor. Ahora, en razón de ello, podemos aportar que la no atención debida causal de quejas, son acciones que por lo general conllevan a la lesión del derecho al honor.

Tabla 6

*Las quejas por falta de tiempo de calidad (atención apurada) afecta el derecho al honor de los profesionales de la salud*

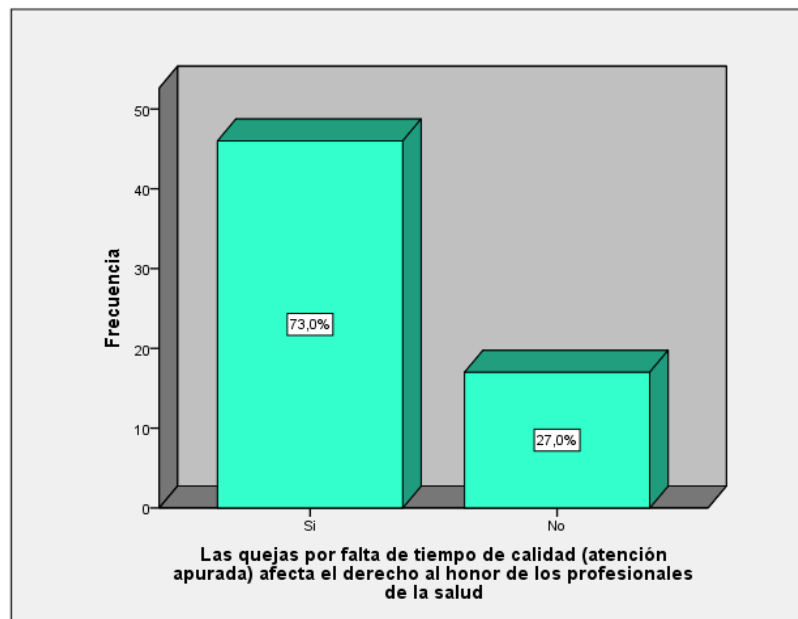
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	46	73,0	73,0	73,0
Válido No	17	27,0	27,0	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

Figura 6

*Las quejas por falta de tiempo de calidad (atención apurada) afecta el derecho al honor de los profesionales de la salud*



Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

**Interpretación:**

De la sexta tabla, las quejas por falta de tiempo de calidad (atención apurada) afecta el derecho al honor de los profesionales de la salud, de la tesis jurídica, titulada como *“atropello del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud ante las quejas del usuario, análisis de casos en el Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022”*, del 100 % (63) del personal de salud encuestada (11 médicos generales y especialistas 32 enfermeras, técnicos enfermeras y 20 obstetras), en un 73% ponen en manifiesto que las expresiones negativas por el carente de tiempo de atención vulnera el derecho al honor del personal médico, mientras que en un 27 %, disponen que las quejas por una atención apurada no derivan en la afectación del honor de los que trabajan en el centro de salud.

Tabla 7

*Las quejas por negligencias médicas (mala praxis) afecta el derecho al honor del personal de salud*

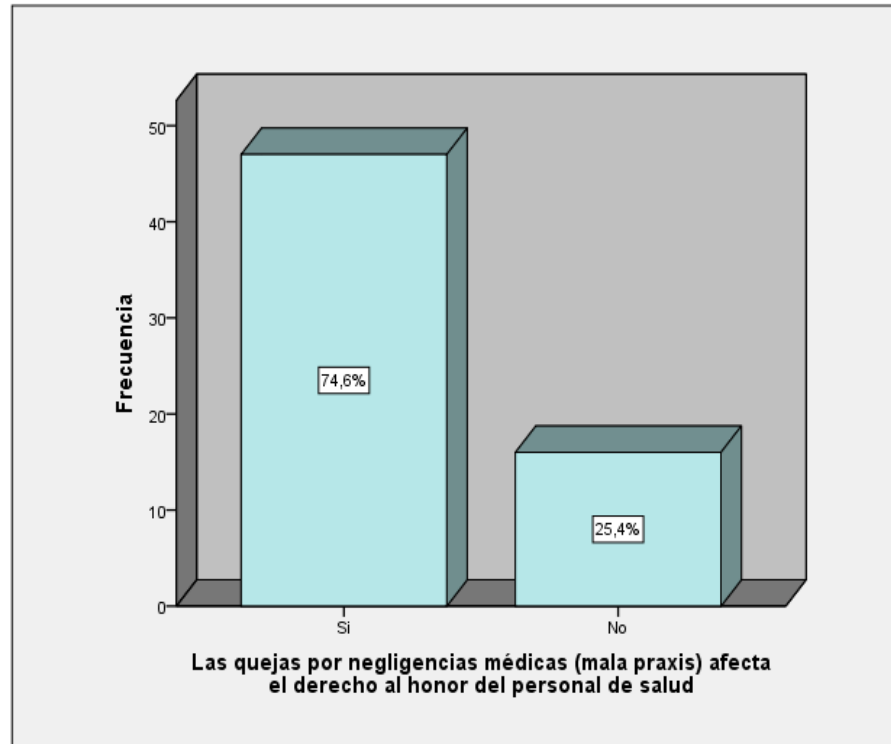
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	47	74,6	74,6	74,6
Válido No	16	25,4	25,4	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

Figura 7

*Las quejas por negligencias médicas (mala praxis) afecta el derecho al honor del personal de salud*



Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

### **Interpretación:**

De la séptima tabla, las quejas por negligencias médicas (mala praxis) afecta el derecho al honor del personal de salud, titulada como *“atropello del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud ante las quejas del usuario, análisis de casos en el Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022”*, del 100 % (63) del personal de salud encuestada (11 médicos generales y especialistas 32 enfermeras, técnicas enfermeras y 20 obstetras), en un 74,6% ponen en cuenta que las falsas quejas supuestamente por mala praxis del personal de salud del Hospital mencionado, están relacionadas con la lesión del derecho al honor, mientras que un 25,4% sostienen que las opiniones negativas por falsas negligencias médicas, no está vinculado al afectar el derecho al honor. Por ello

en base a los datos obtenidos, acotamos las expresiones falaces a cerca de la mala praxis médica son causales de la transgresión del derecho al honor.

Tabla 8

*Las quejas por los largos tiempos de espera de los pacientes afectan el derecho al honor del personal de salud*

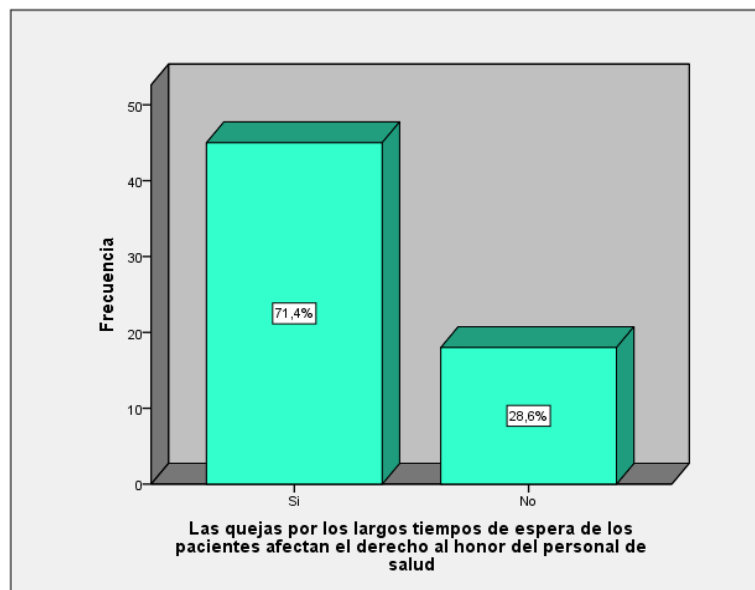
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	45	71,4	71,4
	No	18	28,6	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

Figura 8

*Las quejas por los largos tiempos de espera de los pacientes afectan el derecho al honor del personal de salud*



Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.



**Interpretación:**

De la octava tabla, la quejas por los largos tiempos de espera de los pacientes afectan el derecho al honor del personal de salud, de la tesis jurídica, titulada como *“atropello del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud ante las quejas del usuario, análisis de casos en el Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022”*, del 100 % (63) del personal de salud encuestada (11 médicos generales y especialistas 32 enfermeras, técnicos enfermeras y 20 obstetras), en un 71,4% alegan que las abusivas quejas por la causal de largos tiempos de espera es una cuestión que transgrede el derecho al honor de los profesionales que laboran, mientras que en un 28,6%, sostienen que la no atención inmediata u oportuna, causal de quejas, no tiene ninguna relación con la afectación del derecho constitucional del honor.

Tabla 9

*Las expresiones degradantes y deshonrosas afectan el prestigio del hospital base III, Juliaca EsSalud*

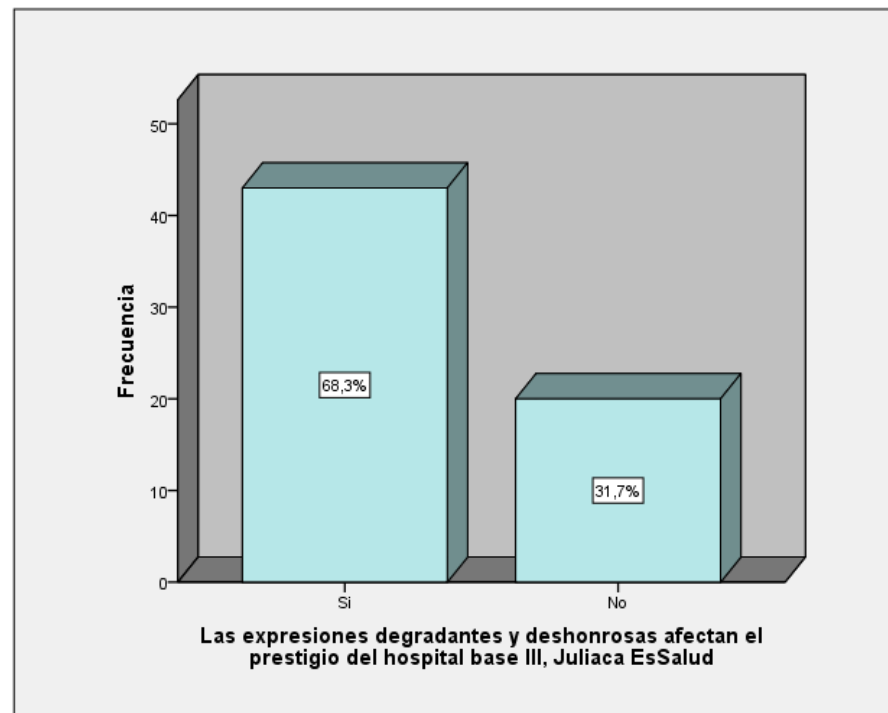
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	43	68,3	68,3	68,3
Válido	No	20	31,7	31,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

Figura 9

*Las expresiones degradantes y deshonrosas afectan el prestigio del hospital base III, Juliaca EsSalud*



Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

### **Interpretación:**

De la tabla número nueve, las expresiones degradantes y deshonrosas afectan el prestigio del hospital base III, Juliaca EsSalud, de la tesis jurídica, titulada como *“atropello del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud ante las quejas del usuario, análisis de casos en el Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022”*, del 100 % (63) del personal de salud encuestada (11 médicos generales y especialistas 32 enfermeras, técnicos enfermeras y 20 obstetras), en un 68,3% consideran que las expresiones deshonrosas como degradantes hacia el Hospital de Juliaca derivan en el perjuicio de su prestigio, mientras que en un 31,7% hacen mención que las opiniones negativas o desalentadoras hacia el establecimiento de salud no afecta su prestigio. En consecuencia, podemos

decir que el empleo de expresiones negativas y degradantes hacia el nosocomio no tiene nada se relación con la lesión se su nombre.

Tabla 10

*Las quejas por suspensión de una cita sin aviso al usuario, problemas con la central de llamadas influyen en la vulneración del prestigio del nosocomio de Juliaca*

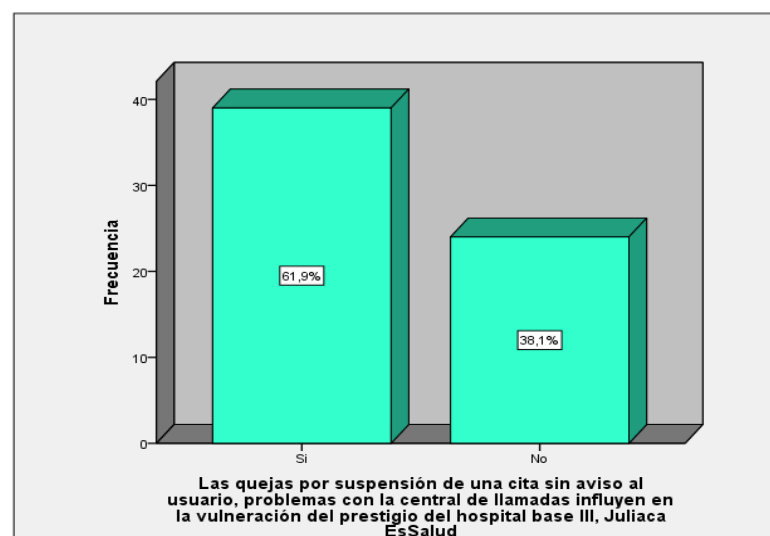
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	39	61,9	61,9	61,9
	No	24	38,1	38,1	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

Figura 10

*Las quejas por suspensión de una cita sin aviso al usuario, problemas con la central de llamadas influyen en la vulneración del prestigio del nosocomio de Juliaca*



Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.



**Interpretación:**

De la tabla número diez, las quejas por suspensión de una cita sin aviso al usuario, problemas con la central de llamadas influyen en la vulneración del prestigio del nosocomio de Juliaca, de la tesis jurídica, titulada como *“atropello del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud ante las quejas del usuario, análisis de casos en el Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022”*, del 100 % (63) del personal de salud encuestada (11 médicos generales y especialistas 32 enfermeras, técnicos enfermeras y 20 obstetras), en un 61,9% ponen en relevancia que los problemas con la suspensión de citas sin aviso son acciones que conllevan a la lesión del prestigio del nosocomio en mención, mientras que en un 38,1% manifiestan que el no cumplimiento con las citas medias no es una acciones que derivan en la afectación del nombre del establecimiento penitenciario.

Tabla 11

*Atención oportuna, inmediata y de calidad en el hospital base III, Juliaca EsSalud, conlleva a su buena reputación*

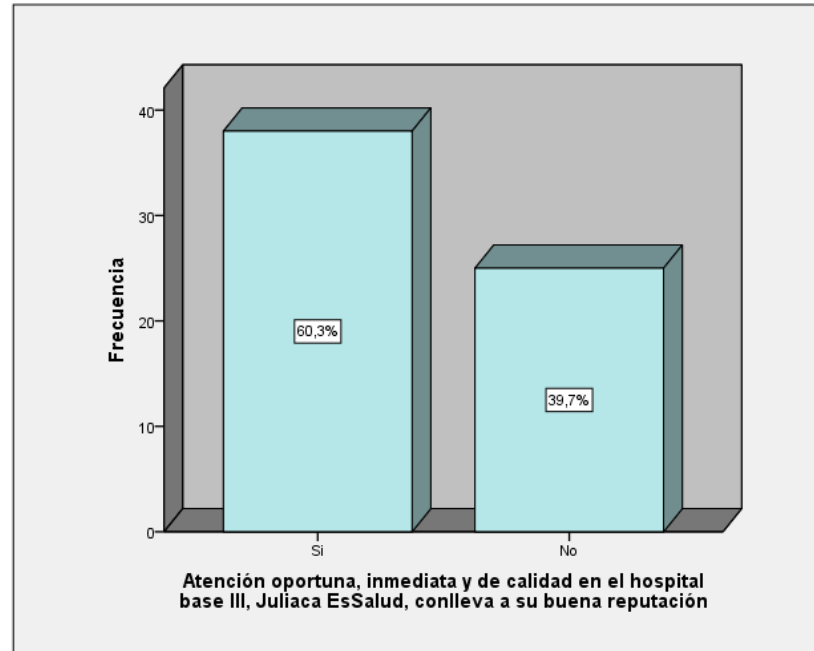
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	38	60,3	60,3	60,3
Válido	No	25	39,7	39,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

Figura 11

*Atención oportuna, inmediata y de calidad en el hospital base III, Juliaca EsSalud, conlleva a su buena reputación*



Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

### **Interpretación:**

De la tabla número once, que tiene como título; Atención oportuna, inmediata y de calidad en el nosocomio de Juliaca, conlleva a su buena reputación, de la tesis jurídica, titulada como *“atropello del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud ante las quejas del usuario, análisis de casos en el Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022”*, del 100 % (63) del personal de salud encuestada (11 médicos generales y especialistas 32 enfermeras, técnicos enfermeras y 20 obstetras), en un 60,3% alegan que la no atención inmediata, oportuna y de calidad en el nosocomio son causales que original la afectación de su buena reputación, mientras que en un 38,7% hacen notar que estas acciones, no presentan ninguna relación con el perjuicio del buen nombre del Hospital. En consecuencia, de acuerdo a los datos obtenidos, acotamos que la pésima

atención a los usuarios o asegurados, son acciones que significativamente derivan en la lesión de la buena reputación de dicha institución.

Tabla 12

*Las quejas por desabastecimiento de medicamentos en el hospital base III, Juliaca EsSalud, afecta su reputación*

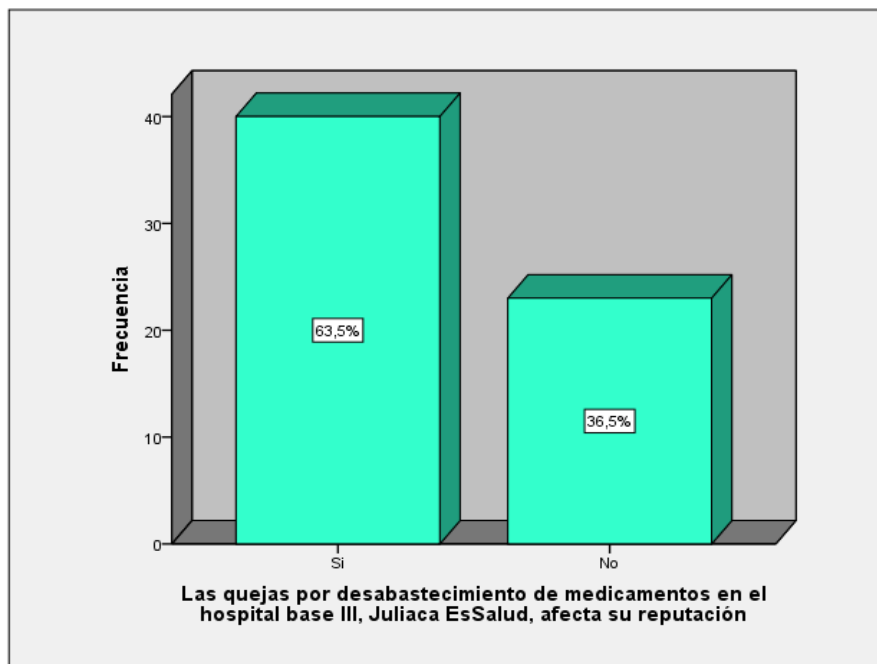
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	40	63,5	63,5	63,5
	No	23	36,5	36,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

Figura 12

*Las quejas por desabastecimiento de medicamentos en el hospital base III, Juliaca EsSalud, afecta su reputación*



Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

**Interpretación:**

De la tabla número doce, que tiene como título; Las quejas por desabastecimiento de medicamentos en el hospital base III, Juliaca EsSalud, afecta su reputación, de la tesis jurídica, titulada como *“atropello del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud ante las quejas del usuario, análisis de casos en el Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022”*, del 100 % (63) del personal de salud encuestada (11 médicos generales y especialistas 32 enfermeras, técnicos enfermeras y 20 obstetras), en un 63,5% llegan al punto de que las expresiones desagradables por el desabastecimientos de medicamentos, es una cuestión que origina la transgresión del derecho a la buena reputación del nosocomio, mientras que en un 36,5% hacen mención que la falta de medicamentos en el Hospital mencionado no tiene ningún nexo con la transgresión del derecho al buen nombre o imagen de la institución.

Tabla 13

*La causal de no recibir información clara sobre el estado de un paciente conlleva perjudica la reputación del establecimiento de salud*

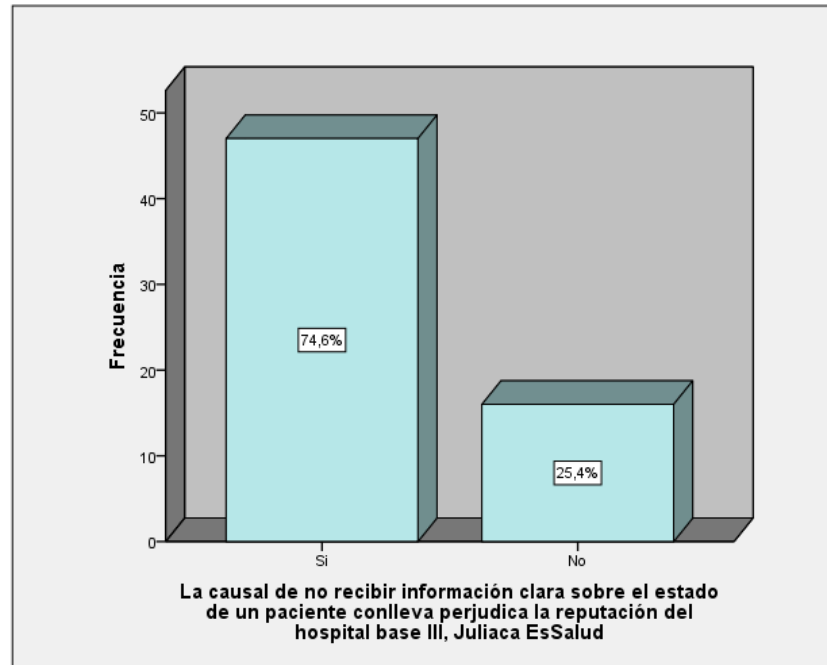
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	47	74,6	74,6	74,6
Válido No	16	25,4	25,4	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

Figura 13

*La causal de no recibir información clara sobre el estado de un paciente conlleva perjudica la reputación del establecimiento se salud*



Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

#### **Interpretación:**

De la tabla número trece, que tiene como título; La causal de no recibir información clara sobre el estado de un paciente conlleva perjudica la reputación del establecimiento se salud, de la tesis jurídica, titulada como *“atropello del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud ante las quejas del usuario, análisis de casos en el Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022”*, del 100 % (63) del personal de salud encuestada (11 médicos generales y especialistas 32 enfermeras, técnicos enfermeras y 20 obstetras), en un 74,6% sostienen que el no recibir información específica y relevante de los pacientes es uno de los motivos que insta a los usuarios expresar sus insatisfacciones con el servicio, mismo que origina la lesión de la buena imagen del nosocomio, mientras que en un 25,4% alegan que el no brindar información detallada y necesaria del estado

de los pacientes no tiene ninguna relación con vulneración de la buena reputación. En razón a ello, podemos configurar que el mal trato o indebida atención es un factor que conlleva a la mala reputación de la institución sanitaria.

Tabla 14

*Las quejas por el horario de atención influyen en la vulneración del derecho a la buena reputación del establecimiento sanitario*

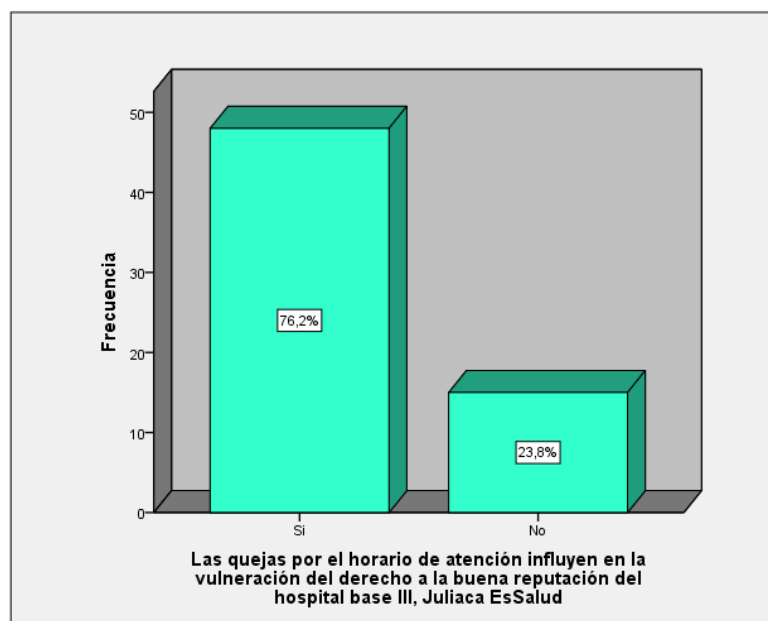
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	48	76,2	76,2	76,2
Válido No	15	23,8	23,8	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

Figura 14

*Las quejas por el horario de atención influyen en la vulneración del derecho a la buena reputación del establecimiento sanitario*



Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.



**Interpretación:**

De la tabla número catorce, las quejas por el horario de atención influyen en la vulneración del derecho a la buena reputación del establecimiento sanitario, de la tesis jurídica, titulada como *“atropello del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud ante las quejas del usuario, análisis de casos en el Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022”*, del 100 % (63) del personal de salud encuestada (11 médicos generales y especialistas 32 enfermeras, técnicos enfermeras y 20 obstetras), en un 76,2% ponen en cuenta que las expresiones desagradables por el horario de atención es una causal que conlleva a la transgresión del derecho al buen nombre o prestigio, mientras que en un 23,8% manifiestan que los inconvenientes con los horarios de atención en la institución sanitaria no reflejan la afectación del derecho a la buena reputación o reconocimiento.

Tabla 15

*La falta de manejo y gestión de las quejas por el hospital base III, Juliaca EsSalud influye en la reputación del establecimiento*

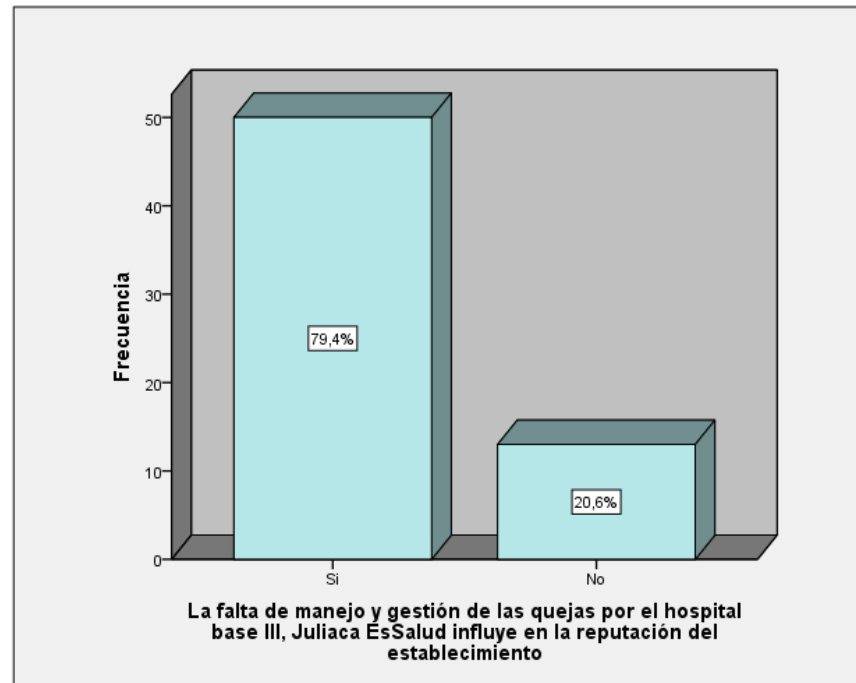
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	50	79,4	79,4	79,4
	No	13	20,6	20,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

Figura 15

*La falta de manejo y gestión de las quejas por el hospital base III, Juliaca EsSalud influye en la reputación del establecimiento*



Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

### Interpretación:

De la tabla número quince, la falta de manejo y gestión de las quejas por el hospital base III, Juliaca EsSalud influye en la reputación del establecimiento, de la tesis jurídica, titulada como *“atropello del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud ante las quejas del usuario, análisis de casos en el Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022”*, del 100 % (63) del personal de salud encuestada (11 médicos generales y especialistas 32 enfermeras, técnicos enfermeras y 20 obstetras), en un 79,4% sostienen que la falta de gestión y manejo de las quejas por dicho Hospital, es una causal que conlleva directamente en la lesión del derecho a la buena reputación, mientras que en un 20,6% expresan que la no consideración e importancia de las quejas

presentadas en el nosocomio no guardan ninguna relación con el reconocimiento o reputación de esta institución. En consecuencia, podemos referir que el no tomar las quejas de los usuarios es una causal más que refleja la transgresión del buen nombre.

Tabla 16

*Las quejas por falta de personal sanitario conllevan en la vulneración derecho a la buena reputación del nosocomio*

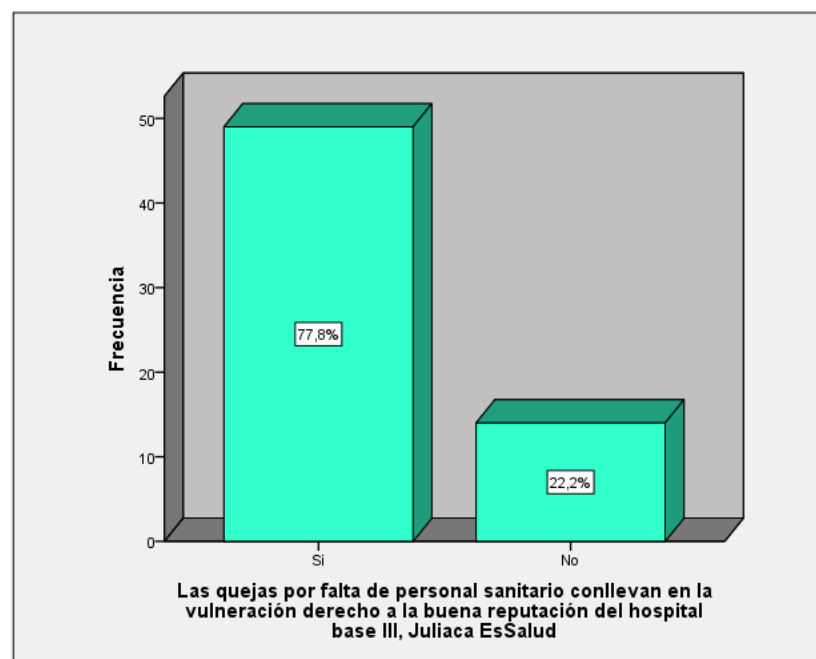
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	49	77,8	77,8	77,8
Válido No	14	22,2	22,2	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

Figura 16

*Las quejas por falta de personal sanitario conllevan en la vulneración derecho a la buena reputación del nosocomio*



Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.



## **Interpretación:**

De la tabla número dieciséis, que tiene como título; Las quejas por falta de personal sanitario conllevan en la vulneración derecho a la buena reputación del nosocomio, de la tesis jurídica, titulada como *“atropello del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud ante las quejas del usuario, análisis de casos en el Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022”*, del 100 % (63) del personal de salud encuestada (11 médicos generales y especialistas 32 enfermeras, técnicos enfermeras y 20 obstetras), en un 77,8% ponen en relevancia que las quejas por falta de personal de salud en el Hospital en cuestión, es fuente de los diferentes casos de vulneración del derecho a la buena reputación, mientras que en un 22,2% de los encuestados evidencian que la carente de personal capacitada en el establecimiento sanitario no guarda ningún nexo con los casos de afectación del derecho a la imagen o nombre de la institución. En consecuencia, de acuerdo a los datos recabados, podemos añadir que el no contar con el personal necesario para las debidas atenciones y cumplimiento con el horario, es fuente de expresiones deshonrosas que solo vulneran el prestigio del nosocomio de Juliaca.

## **Análisis estadístico hipótesis específica número uno**

La hipótesis específica número uno se contrastó mediante el análisis de correlación de Pearson, utilizando el software SPSS. Se definieron hipótesis nula y alternativa.

Hi: Las quejas establecidas por los usuarios influyen significativamente en la vulneración del derecho al honor del personal de salud del hospital base III, Juliaca EsSalud.



H0: Las quejas presentadas por los usuarios no influyen significativamente en la vulneración del derecho al honor del personal de salud del hospital base III, Juliaca EsSalud.

Tabla 17

*Las quejas del usuario y su influencia en la vulneración del derecho al honor del personal de salud del hospital base II*

	Las quejas del usuario influyen en la vulneración del derecho al honor del personal de salud del hospital base III, Juliaca EsSalud 2022	La vulneración del derecho al honor del personal de salud está relacionada con las quejas del usuario en nosocomio de Juliaca
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	de 1,000	,817**
N	63	63
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,817**	de 1,000



relacionada con las quejas del usuario en N nosocomio de Juliaca.	63	63
---	----	----

---

Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

De acuerdo a los datos estadísticos generados pudimos llegar a determinar la existente relación positiva, significativa entre la variable número uno (derecho al honor) con la variable interviniente (quejas del usuario), en la prueba Correlación de Pearson (0,817) siendo de forma positiva de 0,000, siendo  $p < 0,05$ , por lo que en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna (Las quejas establecidas por los usuarios influyen significativamente en la vulneración del derecho al honor del personal de salud del hospital base III, Juliaca EsSalud). De ese modo pudimos conocer que las expresiones de descontento, manifestaciones desagradables por la insatisfacción con el servicio que brinda el nosocomio de Juliaca, es una causal que deriva prevalentemente en la vulneración del derecho al honor del personal que labora en dicha institución.

### **Análisis estadístico hipótesis específica número dos**

La hipótesis específica número dos se verificó utilizando el análisis de correlación de Pearson en SPSS, estableciendo previamente las hipótesis nula y alternativa.



Hi: Las quejas establecidas por los usuarios influyen significativamente en la vulneración del derecho a la buena reputación del hospital base III, Juliaca EsSalud.

H0: Las quejas presentadas por los usuarios no influyen significativamente en la vulneración del derecho a la buena reputación del hospital base III, Juliaca EsSalud.

Tabla 18

*Las quejas de los usuarios influyen en la vulneración del derecho a la buena reputación del hospital base III, Juliaca*

	Las quejas de usuarios influyen en la vulneración del derecho a la buena reputación del hospital base III, Juliaca EsSalud	La vulneración del derecho a la buena reputación del hospital base III, Juliaca está relacionado con las quejas de los usuarios
Las quejas de los usuarios influyen en la vulneración del derecho a la buena reputación del hospital base III, Juliaca EsSalud	Correlación de Pearson 1 Sig. (bilateral) N	,833** ,000 63
		63



La vulneración del derecho a la buena reputación del hospital base III, Juliaca está relacionado con las quejas de los usuarios	Correlación de Pearson	,833**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	63	63

Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por Anali Lisset Calla Pari.

En base a los datos obtenidos pudimos llegar a determinar la existente relación positiva, significativa entre la variable número dos (derecho a la buena reputación) con la variable interviniente (quejas del usuario), donde la prueba Correlación de Pearson (0,833) siendo positiva de 0,000, siendo  $p < 0,05$ , en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna tratada como “las quejas establecidas por los usuarios influyen significativamente en la vulneración del derecho a la buena reputación del hospital base III, Juliaca EsSalud”. De ese modo pudimos identificar que las quejas por suspensión de citas médicas sin aviso al usuario, la mala atención, el horario de atención y la falta de manejo de quejas por el por el establecimiento sanitario conllevo a la vulneración de su derecho a la buena reputación y su prestigio.



## CONCLUSIONES

PRIMERA. - El estudio revela una correlación positiva y significativa entre las quejas de los usuarios y la vulneración del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud del Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022. La falta de atención de calidad, la negligencia médica y la deficiente gestión de quejas son factores clave en esta vulneración.

SEGUNDA. – El análisis de correlación de Pearson ( $r = 0.817$ ,  $p < 0.05$ ) muestra una relación positiva y significativa entre las quejas de los usuarios y la vulneración del derecho al honor del personal del Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022. Esto confirma la hipótesis alternativa, indicando que factores como la larga espera, la mala praxis y la falta de calidad en la atención contribuyen significativamente a dicha vulneración.

TERCERA. – El análisis de correlación de Pearson ( $r = 0.833$ ,  $p < 0.05$ ) indica una influencia positiva y significativa de las quejas de los usuarios en la vulneración de la buena reputación del Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022. La mala atención, la cancelación de citas sin previo aviso y la deficiente gestión de quejas son factores que contribuyen a esta vulneración, confirmando la hipótesis alternativa.



## SUGERENCIAS

- PRIMERA. – Al director como al gerente del Hospital Base III Juliaca, gestionar, medidas y estrategias para poder brindar a la población asegurada un servicio calidad, tener en conocimiento permanente, dar seguimiento constante las quejas que se presentan, ya que ello ayudará a entender mejor a los clientes, sopesar los errores, desaciertos que se presentan en el nosocomio de Juliaca, para de esa forma evitar manifestaciones desagradables y humillantes que solo derivan en el desprestigio profesional y en la mala imagen de dicha institución.
- SEGUNDA. – Al personal de salud del Hospital base III, Juliaca EsSalud, para limitar la manifestaciones humillantes u opiniones deshonrosas, brindar un servicio de calidad, que cumpla con todas las expectativas que presenta el cliente, además sugerir a las personas que laboran en este nosocomio gestionar y hacer un gran manejo de la serie de reclamos que se presentan, a fin de comprender de la mejor manera a los usuarios, identificar áreas de mejora y poder mejorar las comunicaciones con ellos.
- TERCERA. – A los usuarios, asegurados del Hospital base III, Juliaca EsSalud, sugerirles que ejerzan el sistema de quejas de acuerdo a la realidad y veracidad de los hechos que considera indebidas en el servicio que brinda el establecimiento sanitario. Limitarse de manifestaciones deshonrosas, desagradables que solo derivan en el desprestigio y la reputación del nosocomio de Juliaca. Además, realizar sus quejas cuando lo crea necesarias para mejorar los servicios que brinda.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alegre Sierra, Á. A., & Vásquez Hidalgo, C. (2020). *La prisión preventiva y el derecho al honor y a la buena reputación en personas procesadas de Lima Sur, 2018-2019* [Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1116/AlegreSierra%2CAngelAndres%3BVasquezHidalgo%2CCynthia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caballero Sánchez de Puerta, P. (2017). *Manual. Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo* (S. L. (7 A. 2017) EDITORIAL CEP (ed.); Abril 2017). <https://books.google.com.pe/books?id=v8U-DwAAQBAJ&pg=PA103&dq=manejo+de+quejas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewi#v=onepage&q=manejo+de+quejas&f=false>
- Calle Boñón, K. J. (2019). *"Derechos fundamentales del investigado afectados por la información de los medios de comunicación en un proceso penal."* [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22028/MamaniCoto,NancyEdelmira.pdf?sequence=1>
- Castellanos Gonzáles, J. R. (2018). *"Análisis del derecho al honor e imagen, frente al uso de la red social Facebook"* [Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4976/CastellanosGonzales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo Aponte, J. (2012). *Administración de personal, Un enfoque hacia la calidad* (E. Ediciones. (ed.); segunda ed). <https://books.google.es/books?id=1aXmDqJpEc8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Charrupi Hernández, N. R. (2006). Tutela del derecho al honor en la actual sociedad de la información. *Revista de Derecho Privado, núm. 10*(0123–4366), 195–211. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=417537586007>
- Climent Gallart, J. A. (2015). *La jurisprudencia del tribunal europeo de derechos humanos sobre la libertad de expresión y el derecho al honor. Su incidencia*



*en el derecho español respecto a la crítica político-institucional* [Universitat de València]. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r38229.pdf>

Colegio oficial de veterinarios de Bizkaia. (2020). *Vulneración del prestigio profesional*.

[http://bizkaia.euskovet.com/Archivos/Documentos/Enlaces/101\\_Nota Informativa sobre la VULNERACIÓN DEL PRESTIGIO PROFESIONAL\\_es.pdf](http://bizkaia.euskovet.com/Archivos/Documentos/Enlaces/101_Nota Informativa sobre la VULNERACIÓN DEL PRESTIGIO PROFESIONAL_es.pdf)

Defensoría del Pueblo. (2019). *Mala atención a pacientes es el principal problema por lo que coloca a establecimientos médicos como las instituciones con más quejas*. Defensoría Del Pueblo. <https://www.defensoria.gob.pe/mala-atencion-a-pacientes-es-el-principal-problema-por-lo-que-coloca-a-establecimientos-medicos-como-las-instituciones-con-mas-quejas/>

Echeverría Muñoz, D. (2020). El derecho al honor, la honra y buena reputación: antecedentes y regulación constitucional en el ecuador. *Revista de Derecho*, 9 (1): 1390-440X, 209–230. [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-EIDerechoAlHonorLaHonraYBuenaReputacion-8229266 \(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-EIDerechoAlHonorLaHonraYBuenaReputacion-8229266 (1).pdf)

Establecimientos de Salud. (2021). *Hospital base III Juliaca – EsSalud – red asistencial Juliaca en juliaca*. Establecimientos de Salud. <https://www.establecimientosdesalud.info/puno/hospital-base-iii-juliaca-essalud-red-asistencial-juliaca-juliaca/>

Ezequiel Di Génova, A. (2020). *Cómo gestionar y proteger una buena reputación empresarial y personal*. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/cómo-gestionar-y-protger-una-buena-reputación-di-génova>

Gálvez Villegas, T. A., Delgado, W. J., & Rojas, R. C. (2017). *Derecho penal – Parte especial* (Jurista Editores (ed.); Marzo 2017). <https://www.juristaeditores.com/producto/derecho-penal-parte-especial/>

Garboza Seclén, M. M., & Rivera Sanchez, M. J. de F. (2018). *Manejo de quejas y satisfacción de los clientes de la empresa Makro Supermayorista Chiclayo 2017* [Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo].



[https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/4331/BC-3150 GARBOZA SECLEN-RIVERA SANCHEZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/4331/BC-3150_GARBOZA_SECLEN-RIVERA_SANCHEZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

García Toma, V. (1998). *Análisis sistemático de la Constitución peruana de 1993* (Universidad de Lima (ed.); segunda ed). <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/17009>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2017). *Metodología de la Investigación* (Editorial Mexicana (ed.); sexta edic). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2017). *Indecopi. Libro de Reclamaciones - Código de Protección y Defensa Del Consumidor*. <https://indecopi.gob.pe/libro-de-reclamaciones>

Martínez Ordóñez, J. (2017). *Derecho al honor de las personas jurídicas y reputación online* [Universitat de Barcelona]. [https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/144544/1/TFM-DEAF-215\\_Martinez.pdf](https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/144544/1/TFM-DEAF-215_Martinez.pdf)

Ministerio Público Fiscalía de la Nación. (2023). *Delitos contra el honor*. Gobierno Del Perú. <https://www.gob.pe/29830-delitos-contra-el-honor>

Montagud Rubio, N. (2020). *Reconocimiento social: qué es y cómo influye en nuestra autoestima*. Psicología y Mente. <https://psicologiymente.com/social/reconocimiento-social>

Orbe, K. (2018). *Derecho al honor*. Conceptosjuridicos.Com. <https://www.conceptosjuridicos.com/derecho-al-honor/>

Organización Internacional de Normalización. (2011). *Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones*. Organisation International de Normalisation. [https://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/ISO 10002 Ed 2004\\_QUEJAS.pdf](https://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/ISO_10002_Ed_2004_QUEJAS.pdf)



- Pachamama Radio. (2022). *Constantes quejas por desatención en hospital III de Essalud Juliaca*. Pachamama Radio. <https://www.pachamamaradio.org/constantas-quejas-por-desatencion-en-hospital-iii-de-essalud-juliaca/>
- Pasión por el Derecho. (2021). *Derecho a la intimidad personal y familiar: concepto, contenido, límites, jurisprudencia*. Pasión Por El Derecho. <https://lpderecho.pe/derecho-intimidad-personal-familiar-contenido-limites-jurisprudencia/>
- Pasión por el Derecho. (2022). *Delitos contra el honor: injuria, calumnia y difamación*. Pasión Por El Derecho. <https://lpderecho.pe/delitos-contrael-honor-injuria-calumnia-y-difamacion/>
- Peña Contreras, J. E. (2017). "El resarcimiento por vulneración al derecho fundamental de la buena reputación de la persona jurídica en el código civil del Perú" [Universidad Nacional "Hermilio Valdizan"]. [https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3194/PDCC\\_00098\\_P42.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3194/PDCC_00098_P42.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, O. (2017). *5 razones por las que las quejas de tus clientes pueden ayudar a tu empresa a crecer*. NEXTUP. <https://blog.nextup.com.mx/5-razones-por-las-que-las-quejas-de-tus-clientes-pueden-ayudar-a-tu-empresa-a-crecer/#:~:text=Discutir con tus clientes sus,crecer y mejorar cada día.>
- Ramírez Plazas, J. (2003). Honor, Honra y la Reputación. *Revista Jurídica Piélagus*, 2(1), 69–78. <https://doi.org/https://doi.org/10.25054/16576799.545>
- Rantes Loli, M. G. (2018). "El ejercicio del Derecho a la libertad de expresión y la vulneración del Derecho al Honor en Huacho- Lima 2018" [Universidad César Vallejo]. [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Rantes\\_LMG.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Rantes_LMG.pdf)
- Rodríguez Puerta, A. (2022). *Reconocimiento social: concepto, tipos, importancia y ejemplos*. Liferder. <https://www.liferder.com/reconocimiento-social/>
- Sierra Montoya, J. E. (2016). *La Reputación: clave del éxito de las empresas*. I-



Ambiente. <https://www.bbvaopenmind.com/economia/empresa/la-reputacion-clave-del-exito-de-las-empresas/>

Sobchenko, A. (2020). *“La protección del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen en España y en Rusia. Comparación de dos sistemas”*. [Universidad de Salamanca]. <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/144162/Sobchenko,Andrey.pdf?sequence=1>

Exp. N.º 0905-2001-AA/TC, Pub. L. No. N.º 0905-2001-AA/TC (2001). <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2002/00905-2001-AA.html>

Exp. 4099-2005-AA/TC, Pub. L. No. 4099-2005-AA/TC (2005). <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2006/04099-2005-AA.html>

Exp. N.º 1970-2008-PA/TC, Pub. L. No. 1970-2008-PA/TC (2008). <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2011/01970-2008-AA.html>

EXP. N.º 02756-2011-PA/TC, Pub. L. No. 02756-2011-PA/TC, 1 (2011). <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2011/02756-2011-AA.html>

Tribunal Constitucional. (2011). *La constitución reconoce el derecho de toda persona al honor y a la buena reputación y para que haya rectificación debe haberse producido un ataque injustificado a este derecho*. Tribunal Constitucional. <https://www.tc.gob.pe/institucional/notas-de-prensa/not-849a32a71ea6c75fcf515ece9a0b36ec/>

Sentencia 139/1995, de 26 de septiembre, Pub. L. No. 139/1995 (1995). <http://hj.tribunalconstitucional.es/es-ES/Resolucion/Show/2993>

Zevallos, A. (2021). *4 claves para una reputación personal positiva*. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/4-claves-para-una-reputación-personal-positiva-arturo-zevallos#:~:text=¿Qué es la reputación%3F,nuestros comportamientos en la sociedad.>



# ANEXOS



ANEXO N°1 Matriz de consistencia

TÍTULO: ATROPELLO DEL DERECHO AL HONOR Y LA BUENA REPUTACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD ANTE LAS QUEJAS DEL USUARIO, ANÁLISIS DE CASOS EN EL HOSPITAL BASE III, JULIACA ESSALUD 2022						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
¿Cómo las quejas de los usuarios influyo en la vulneración del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud del Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022?	Determinar la influencia de las quejas del usuario en la vulneración del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud del Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022.	Las quejas presentadas por los usuarios influyo significativamente en la vulneración del derecho al honor y la buena reputación del personal de salud del Hospital base III, Juliaca EsSalud 2022	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Derecho al honor.</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Derecho a la buena reputación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Variable 1</b></li> <li>• El derecho al honor como honor interno.</li> <li>• Contenido del derecho al honor.</li> <li>• Conductas que atentan el derecho al honor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Enfoque:</b> cuantitativo</li> <li>• <b>Método:</b> correlacional</li> <li>• <b>Nivel:</b> descriptivo</li> <li>• <b>Tipo:</b> dogmático</li> <li>• <b>Temporal:</b> transversal</li> <li>• <b>Población:</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Técnica:</b> encuesta</li> <li>• <b>Instrumento</b> o cuestionario</li> </ul>



PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICO	Variable interviniente			
¿Cómo las quejas del usuario influyo en la vulneración del derecho al honor del personal de salud que labora en el hospital base III, Juliaca EsSalud 2022?	Conocer la influencia de las quejas del usuario en la vulneración del derecho al honor del personal de salud que labora en el hospital base III, Juliaca EsSalud 2022.	Las quejas instadas por los usuarios influyo significativamente en la vulneración del derecho al honor del personal de salud que labora en el hospital base III, Juliaca EsSalud.	Quejas del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Variable 2</b></li> <li>• La buena reputación como honor externo.</li> <li>• La protección de la buena reputación.</li> <li>• <b>Variable interviniente</b></li> <li>• El recurso de quejas.</li> <li>• El origen del comportamiento de quejas del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se encuentra integrada por 163 personales de salud del Hospital III de EsSalud de Juliaca.</li> <li>• <b>Muestra:</b></li> <li>• Aplicado el criterio de exclusión e inclusión se obtuvo 11 médicos generales y especialistas, 32 enfermeras y técnicos enfermeras y 20 obstetras en total de 63</li> </ul>	
¿Cómo las quejas del usuario influyo en la vulneración del derecho a la buena	Identificar la influencia de las quejas del usuario en la vulneración del derecho a la buena	Las quejas presentadas por los usuarios influyo significativamente en la vulneración del				



reputación del hospital base III, Juliaca EsSalud?	reputación del hospital base III, Juliaca EsSalud.	derecho a la buena reputación del hospital base III, Juliaca EsSalud.			personales de la salud para la encuesta.	
--	--	---	--	--	--	--



**ANEXO N°2 Cuestionario**

**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NESTOR CACERES VELASQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Cuestionario dirigido al personal de salud del Hospital base III, Es salud de Juliaca**

Esta encuesta se desarrolló con el propósito de recopilar datos que acredite el resultado de la investigación sobre **“ATROPELLO DEL DERECHO AL HONOR Y LA BUENA REPUTACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD ANTE LAS QUEJAS DEL USUARIO, ANÁLISIS DE CASOS EN EL HOSPITAL BASE III, JULIACA ESSALUD 2022”**, por lo cual requerimos su pertinente cooperación al momento del llenado de este presente cuestionario, los datos recopilados serán confidenciales y agradezco de antemano su cooperación.

Marque con una (X) una sola alternativa

<b>Objetivo específico 1</b>	<b>Conocer la influencia de las quejas de los usuarios en la vulneración del derecho al honor del personal de salud del hospital base III, Juliaca EsSalud 2022.</b>
<b>Preguntas</b>	
<b>Pregunta N°1</b>	
Para usted ¿Considera que las constantes quejas denigrantes de los usuarios lesionan la dignidad (derecho base del honor) del personal médico del hospital base III, Juliaca EsSalud? a) Si b) No	
<b>Pregunta N°2</b>	
Para usted ¿Considera que las quejas del usuario llegan a afectan la integridad moral del personal de salud del hospital base III, Juliaca EsSalud? a) Si	



b) No

### Pregunta N°3

Para usted ¿Considera que las quejas presentadas por los usuarios perjudican el prestigio profesional del personal de salud del hospital base III, Juliaca EsSalud?

a) Si

b) No

### Pregunta N°4

Para usted ¿Considera que la realización de quejas por falta de citas médicas ante Superintendencia Nacional de Salud, conlleva a la afectación del derecho al honor?

a) Si

b) No

### Pregunta N°5

Para usted ¿Considera que la desatención en el Hospital III de Juliaca, causal de quejas conlleva a la vulneración del derecho al honor del personal de salud?

a) Si

b) No

### Pregunta N°6

Para usted ¿Considera que las quejas por falta de tiempo de calidad (atención apurada) afecta el derecho al honor de los profesionales de la salud?

a) Si

b) No

### Pregunta N°7

Para usted ¿Considera que las quejas por negligencias médicas (mala praxis) afecta el derecho al honor del personal de salud?

a) Si

b) No

### Pregunta N°8

Para usted ¿Considera que las quejas por los largos tiempos de espera de los pacientes afectan el derecho al honor del personal de salud?

a) Si

b) No



<b>Objetivo específico 2</b>	<b>Identificar la influencia de las quejas de los usuarios en la vulneración del derecho a la buena reputación del hospital base III, Juliaca EsSalud.</b>
<b>Preguntas</b>	
<b>Pregunta N°9</b>	
¿Considera que las expresiones degradantes y deshonrosas afectan el prestigio del hospital base III, Juliaca EsSalud? a) Si b) No	
<b>Pregunta N°10</b>	
Para usted ¿Considera que las quejas por suspensión de una cita sin aviso al usuario, problemas con la central de llamadas influyen en la vulneración del prestigio del hospital base III, Juliaca EsSalud? a) Si b) No	
<b>Pregunta N°11</b>	
Para usted ¿Considera que atención oportuna, inmediata y de calidad en el hospital base III, Juliaca EsSalud, conlleva a su buena reputación? a) Si b) No	
<b>Pregunta N°12</b>	
Para usted ¿Considera que las quejas por desabastecimiento de medicamentos en el hospital base III, Juliaca EsSalud, afecta su reputación? a) Si b) No	
<b>Pregunta N°13</b>	
Para usted ¿Considera que la causal de no recibir información clara sobre el estado de un paciente conlleva perjudica la reputación del hospital base III, Juliaca EsSalud? a) Si b) No	
<b>Pregunta N°14</b>	



Para usted ¿Considera que las quejas por el horario de atención influyen en la vulneración del derecho a la buena reputación del hospital base III, Juliaca EsSalud?

- a) Si
- b) No

### Pregunta N°15

Para usted ¿Considera que la falta de manejo y gestión de las quejas por el hospital base III, Juliaca EsSalud influye en la reputación del establecimiento?

- a) Si
- b) No

### Pregunta N°16

Para usted ¿Considera que las quejas por falta de personal sanitario conllevan en la vulneración derecho a la buena reputación del hospital base III, Juliaca EsSalud?

- a) Si
- b) No



## MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

<b>Investigador:</b> ANALI LISSET CALLA PARI		<b>D.N.I. N°:</b> 44091436				
<b>Título de la investigación:</b> ATROPELLO DEL DERECHO AL HONOR Y LA BUENA REPUTACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD ANTE LAS QUEJAS DEL USUARIO, ANÁLISIS DE CASOS EN EL HOSPITAL BASE III, JULIACA ESSALUD 2022						
<b>Instrumento e Indicador:</b> FICHA DOCUMENTAL						
<b>Universidad:</b> UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ - JULIACA						
<b>Experto:</b> Dr. JOSE DOMINGO CHOQUEHUANCA CALCINA		<b>D.N.I. N°:</b> 02430962				
<b>Grado académico:</b> Doctor ( X ) Magíster ( ) Otros ( ) Especifique:						
<b>Institución donde labora:</b> UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ - JULIACA						
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-50%	Bueno 51 - 70%	Muy Bueno 71 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Utiliza lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Expresa conducta observable				X	
ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología				X	
ORGANIZACIÓN	Persigue una organización lógica				X	
SUFICIENCIA	La cantidad de ítems presenta calidad y es suficiente				X	
CONSISTENCIA	Sustenta aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología educativa				X	
COHERENCIA	Variables, dimensiones e indicadores están relacionados				X	
METODOLOGÍA	Persigue los objetivos a lograr en la investigación				X	
PERTINENCIA	Es adecuado al tipo de investigación				X	
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>					<b>80%</b>	

Considerar las siguientes observaciones

---

---

Fecha de evaluación (d-m-a): Juliaca, 13/ 01/2025.



Firma



ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital:

Fecha de entrega: 13/01/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: ANALI LISSET CALLA PARI  
Dirección: Jr. Huancane 1246 - Juliaca  
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 44091436  
Teléfono: 928210844 email: analilissetcalla@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Jurídicas y Políticas  
Escuela Profesional o Mención: Derecho  
Título o Grado Académico a optar: Abogada  
Asesor: Mstro. Joel Fredy Pari Arcaya

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:  
Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: ATROPELLO DEL DERECHO AL HONOR Y LA BUENA REPUTACIÓN ANTE LAS QUEJAS DEL USUARIO, ANÁLISIS DE CASOS EN EL HOSPITAL BASE III, JULIACA ESSALUD 2022

Palabras claves, (3 a 5 términos): Derecho al honor, derecho a la buena reputación, insatisfacción

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1,2?  
2

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.  
2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
- Titulo
- 2da Especialidad
- Maestría
- Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación. Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

**b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:**

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
- Nacional

Línea de investigación: DERECHO POLÍTICO, CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL -P 05

Firma de Autor



huella digital

13 de Enero del 2025

Fecha