



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Calidad de gestión y emergencia sanitaria en el Hospital II  
Essalud, Tarapoto-2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Torres Gronerth, Rafael Reggis (orcid.org/0000-0002-0244-5148)

**ASESOR:**

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

**CO-ASESOR:**

Dr. Sánchez Dávila, Keller (orcid.org/0000-0003-3911-3806)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus  
niveles

**TARAPOTO - PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

Esta investigación se la dedico a mis padres y hermanos, quienes me brindan su ayuda incondicional y anímica, para seguir adelante y esforzarme cada día en ser mejor.

Rafael

## AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, a la universidad cesar vallejo, de manera singular al Dr, Saavedra Sandoval, Renán, por el asesoramiento en el desarrollo de mi investigación. También a mi familia por el apoyo incondicional que siempre me brinda

El autor

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
<b>II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>16</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. ... Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	17
3.4. ... Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. ... Procedimientos.....	21
3.6. ... Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>22</b>
<b>V. DISCUSION.....</b>	<b>.....</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>34</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>35</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>41</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de calidad de gestión. ....	23
Tabla 2. Nivel de emergencia sanitaria.....	24
Tabla 3. Prueba de normalidad. ....	25
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de calidad de gestión y emergencia sanitaria .....	26
Tabla 5. Relación entre calidad de gestión y emergencia sanitaria. ....	27

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dispersión entre calidad de gestión y emergencia sanitaria. ....	28
--	----

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de gestión y emergencia sanitaria en el hospital II Essalud, Tarapoto-2023. Investigación básica, diseño no experimental, población 100 trabajadores y muestra 80 trabajadores. La técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario; la confiabilidad de la calidad de gestión fue de 0,977 y la confiabilidad de emergencia sanitaria fue de 0,972. Los resultados determinaron que el nivel de calidad de gestión tuvo un nivel bajo del 0 %, nivel medio en 45 % y alto en 55 %, y el nivel de emergencia sanitaria tuvo un nivel bajo del 1 %, nivel medio en 41 % y alto en 50 %. Concluyendo que existe relación positiva alta y significativa entre Calidad de gestión y emergencia sanitaria en el hospital II Essalud, Tarapoto-2023. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.792 (correlación positiva alta) y un p-valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), aceptando así la hipótesis de investigación; además, solo el 62.72 % de dependencia entre variables.

Palabras clave: Control de calidad, organización, liderazgo.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between management quality and health emergency at the II Essalud hospital, Tarapoto-2023. Basic research, non-experimental design, population 100 workers and sample 80 workers. The technique of collecting the survey and as an instrument the questionnaire; the reliability of management quality was 0.977 and the reliability of health emergency was 0.972. The results determined that the management quality level had a low level of 0%, a medium level of 45% and a high level of 55%, and the health emergency level had a low level of 1%, a medium level of 41% and a high level. in 50%. Concluding that there is a high and significant positive relationship between Quality of management and health emergency in the II Essalud hospital, Tarapoto-2023. Through the Rho Spearman statistical analysis, a coefficient of 0.792 (high positive correlation) and a p-value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ) were reached, thus accepting the research hypothesis; In addition, only 62.72% dependency between variables.

Keywords: Quality control, organization, leadership.

## I. INTRODUCCIÓN

En el año 2020 en el mundo, se empieza a manifestar un problema de crisis económica global, el cual trajo consigo cambios profundos en los aspectos socioeconómicos, que siguen vigentes todavía, la problemática de gran parte de las naciones del mundo es el esparcimiento del covid-19 en sus zonas. En este sentido se tomaron las medidas para prevenir la difusión y contagio del virus; ante esto, son los hospitales los puntos de atención debido al ser puntos de contagio, que podría tener impactos sobre los pacientes que se encuentran, con otras enfermedades patológicas en los hospitales. Internacionalmente, la CIDH sugiere tomar acciones para luchar contra el hacinamiento en los servicios que se encuentran de pacientes con covid-19 y otras enfermedades patológicas, por la complicada situación de la pandemia, lo cual hasta la fecha ya ha experimentado consecuencias trágicas en la mayoría de países, con pérdidas de vidas lamentables, tanto en países desarrollados, como en los que no son considerados desarrollados (Cao, 2022).

De igual manera, en el Perú, las experiencias ante las distintas situaciones que el ser humano realiza, son una muestra de las falencias para que el gobierno mediante el ministerio correspondiente brinden los servicios de salud adecuados, los mismos que no cuentan con las características que se requieren para generar seguridad, lo cual está provocado principalmente por la falta de una gestión transparente por encontrarse inmersa en la corrupción donde los recursos son designados de imparcialmente para generar beneficios acorde con las pretensiones personales de quienes están al frente de los altos cargos, generando que no se mejoren las instalaciones y tampoco se construyan donde la ciudadanía lo necesita, sobre todo en aquellas poblaciones rurales, los equipos no están actualizados al igual que hay deficiencias para la capacitación del personal, no contando con una adecuada calidad de gestión de todos los procesos internos, provocando que las crisis no se puedan enfrentar con la determinación que se requiere (Superintendencia de salud, 2023).

Asimismo, en el Hospital II EsSalud, Tarapoto, el problema radica en que no implementa la gestión en la administración de bienes y servicios a pacientes con los respectivos parámetros de gestión pública y calidad de gestión y medidas sanitarias, sumado a que no hay suficiente equipamiento y espacio para dar atención a toda la demanda dentro de su sector, ya que la capacidad de aforo en comparación a la demanda es reducida, generando la mala calidad porque se tienen que omitir ciertos criterios y factores indispensables, además, el 20% de los habitantes de la región San Martín está asegurado a Es salud, por lo que algunos servicios es insuficiente y algunos de sus pacientes tienen que ser derivados o referenciados a otros hospitales (Diario El comercio, 2022). Por lo que se muestra una insuficiencia generalizada para proveer estos servicios adecuadamente a pesar de que muchas veces se trata de emergencias que requieren de una intervención en el momento para ampliar las posibilidades de una recuperación favorable, lo cual no es garantizado al existir problemas para gestionar el equipamiento, el personal, los medicamentos, entre otros que incrementan el tiempo que se tienen que tomar para atender los requerimientos de los pacientes.

Por último, con toda la información recabada, se ha propuesto realizar una investigación sobre esta problemática de acuerdo a sus niveles de análisis de acuerdo a cada variable, para lo cual se planteó para ello de problema general: ¿Cuál es la relación entre Calidad de gestión y emergencia sanitaria en el Hospital II Essalud, Tarapoto-2023? de igual manera, como problemas específicos: i) ¿Cuál es el nivel de la Calidad de gestión en el Hospital II Essalud, Tarapoto-2023?; ii) ¿Cuál es el nivel de la emergencia sanitaria en el Hospital II Essalud, Tarapoto-2023?; iii) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de calidad de gestión y emergencia sanitaria en el Hospital II Essalud, Tarapoto-2023?

Asimismo, la investigación tuvo justificación por conveniencia, ya que los resultados que se obtuvo ayudo la calidad de gestión en el hospital II EsSalud, de la ciudad de Tarapoto; además, tuvo relevancia social, ya que, los efectos de la averiguación, benefició a los pacientes que necesito una gestión de calidad; asimismo, tuvo valor teórico, porque fue tratado de teorías

que se probó mediante la aplicación de instrumentos en diversos campos y, por lo tanto, se garantizó y contribuyó a la generación de nueva información; de igual manera, tuvo implicancia práctica, ya que, con los resultados, impulso recomendaciones, que sirvió para superar las deficiencias de la calidad de gestión y emergencia sanitaria en beneficio de los pacientes, solucionando así un problema no resuelto por muchos años; asimismo tuvo utilidad metodológica, debido a que se considera como un aporte para la realización de otras investigaciones en torno al tema, así como también los instrumentos pueden ser de utilidad para la comunidad investigadora.

Por lo tanto, fue conveniente proponer como objetivo general: Establecer la relación entre calidad de gestión y emergencia sanitaria en el Hospital II Essalud, Tarapoto-2023; asimismo, como objetivos específicos: ii) Identificar el nivel de la calidad de gestión en el Hospital II Essalud, Tarapoto-2023; ii) Identificar el nivel de la emergencia sanitaria en el Hospital II Essalud, Tarapoto-2023; iii) Definir la relación entre las dimensiones de calidad de gestión y emergencia sanitaria en el Hospital II Essalud, Tarapoto-2023; asimismo, como hipótesis general,  $H_0$ : Existe relación positiva y significativa entre calidad de gestión y emergencia sanitaria en el Hospital II Essalud, Tarapoto-2023; asimismo, como hipótesis específicas: i) El nivel de la calidad de gestión en el Hospital II Essalud, Tarapoto-2023, es alto; ii): El nivel de la emergencia sanitaria en el Hospital II Essalud, Tarapoto-2023, es alto; iii) existe relación positiva y muy reveladora entre las dimensiones de calidad de gestión y emergencia sanitaria en el Hospital II Essalud, Tarapoto-2023.

## II. MARCO TEÓRICO

La investigación se sustentó en una diversidad de autores, entre ellos mencionamos a, Valero (2020), concluyó que, los trabajos comunes de las compañías con colaboradores remotos para el manejo de los riesgos deben mejorar con ajustes de los pilares del sistema de gestión. Las modificaciones toman en cuenta el manejo de la información y tecnología para organizaciones. Además, de la importancia que tiene la planificación en la salud. De igual manera, según; Maggi (2018), concluyó, en base al análisis, las áreas en las que hay descontento de los usuarios se notó en la confiabilidad, estabilidad y solidaridad; en la capacidad de contestación se encontró satisfacción, debido a que las perspectivas e información fueron de bajos valores. Además, basada en los resultados obtenidos, se requieren manejos internos que satisfagan a los beneficiarios, porque los usuarios consideran que el servicio no otorga suficiente seguridad y la atención es ineficaz con respecto al trato agradable.

De igual forma a, Tu (2020), concluyó que, la emergencia sanitaria no minimiza ni extingue el peligro procesal, debido a su temporalidad. Asimismo, Ibarra (2016), concluyó que, el 72% de ellos responde a los requerimientos de los usuarios y el 41% manifestó que los insumos y materiales no son suficientes para atender sus requerimientos; asimismo, los trabajadores de salud no satisfacen lo requerido por parte de los usuarios y que no existe información suficiente para sus consultas. El resultado final mostró que es por la falta del personal de atención y la alta demanda de usuarios. También mencionaremos a, Carpio (2016), concluyó que, la falta de entrenamiento y capacitación del personal y actualización en tecnología, complica la calidad del trato con los pacientes. Del mismo modo después de la evaluación de la atención de calidad, tuvo como resultado establecer la necesidad capacitaciones y actualizaciones de acorde al avance tecnológico para los trabajadores.

Por otra parte, Elera (2020) concluyó que las estrategias de prevención de contagio del Covid-19 fue realizado por los que laboraban de manera presencial y mixta. Asimismo, Álvarez y Laura (2018), concluyeron que,

mencionando que la atención de calidad es indispensable para satisfacer a los pacientes y/o usuarios. También a, Tinoco (2018), concluyó que, la medida de satisfacción es casi el 25%. Finalmente, mencionando que, la satisfacción fue menor (31,55%) en contraste con el 73.03% de insatisfacción. De igual forma, Atachagua (2020), concluyó que, se encontraron altas dependencias positivas entre las variables de control de calidad. Como también, Arteaga (2018), concluyó que, el 56.45 % tuvieron estudios secundarios, el 95.16% de encuestados es atendido con el Seguro Integral de Salud; además, mencionando que la atención de calidad y la variable de satisfacción del usuario tiene influencia sobre las personas entrevistadas. Finalmente, Ruiz (2017), concluyó que, el 67% de la calidad de atención es tiene valorización regular.

Asimismo, el estudio, se sustentó en diversas teorías, siendo una de ellas para la variable calidad de gestión, la metodología Control Estadístico de la Calidad, esta metodología PDCA también conocida como PHVA se emplea solución de dudas o incertidumbres y para el mejoramiento continuo (Deulofeu, 2012). La metodología es utilizada con el propósito de reducir errores, fortalecer el servicio y fortalecer la satisfacción. La metodología asegura que la organización pueda continuar con el mejoramiento constante. Por otro lado, se considerará la teoría establecida por Feigenbaum (1999) sobre calidad total, el cual inventó un procedimiento en el que se repiten actividades para obtener un mejor servicio de calidad, de manera de obtener una atención satisfactoria.

En consecuencia, esto se fundamenta con los siguientes principios: Hoy en día los compradores prefieren más las similitudes y diferencias de los servicios que son ofrecidos, resultando la calidad el principal criterio para establecer la calidad de un servicio. Con estos puntos en mente se inventaron diferentes criterios que deben ser tomados por las empresas para conseguir mejores resultados de calidad: Establecer criterios a fin de alcanzar satisfacer a la población objetivo, esforzándose en lo posible que todo funcione de forma sinérgica, nombrando claramente las responsabilidades de los miembros de la organización, además, de establecer que los miembros se enfoquen por

controlar la calidad, poseyendo una correcta comunicación, empleados entrenados y capacitados para realizar la aplicación de medidas correctivas cuando exista el riesgo de no alcanzar los estándares de calidad.

Además, los términos relacionados a la primera variable “Calidad de gestión” consideramos a la administrativa como un área que trabaja a través de procesos y conduce a todas las áreas para que funcionen a través del proceso y lleva a todas las áreas a trabajar con estrategias e ideas que hacen un aporte práctico, actualmente es una profesión de trabajo administrativo en la que participan marketing, finanzas, personas y producción. Asimismo, la gestión logística consiste en el aprovisionamiento y entrega de macro procesos, centros de almacenamiento, distribución y almacenes. Finalmente, la Calidad de servicio para este propósito, es importante considerar importantes mencionadas por diversos autores e investigadores, considerando que existen muchos modelos como el SERVQUAL para la medición (Danish 2018).

En cuanto a la calidad de gestiones tuvo como autor principal al Congreso de la República del Perú (2022), define como el leñazo existente de activar las entidades públicas sobre el interés del pueblo, buscando su bienestar, lo mismo que deben contribuir a reducir tiempos y costos de los ciudadanos. Según Tu (2020), la determinación de los estándares adecuados permitirá que las entidades cumplan con cada uno de ellos para mejorar las prestaciones que son ofrecidas, las mismas que deben mejorar constantemente sus técnicas y procedimientos. Por lo cual buscan optar por formarse con personas profesionales que impulsen conseguir un mejor resultado, por lo que buscan planificar y cambiar a nuevas modalidades.

Donde se concentren en poder enfrentar nuevas adversidades, lo cual lograra fortalecer una página de un nuevo saber, cómo experiencia, de conseguir llevar una gestión, que cada vez demuestre un nuevo estándar de engrandecer, de saber cuidar y manejar sus funciones asignadas, y afianzadas a cumplir metas y objetivos, ya que el cumplimiento también base lo que se promete a la sociedad al ya estar al cargo de direccionar una gestión, donde buscan ofrecer mejores servicios y mejorar en sus manejos y decisiones que logra cambiar a una reforma de sostenibilidad, por lo que la

calidad de gestión busca conseguir esta calificación de poder organizarse y saber responder a sus funciones designadas (Tu, 2020).

Según Fatema et al (2022), este procedimiento no solamente debe cumplirse a por tratarse de obligaciones dispuestas por la autoridad sanitaria, sino que debe enfocarse precisamente en cumplir con la satisfacción del público que cada vez ponen mayores expectativas sobre la calidad de prestaciones. Porque hablar de la salud es referirse a una de las prioridades de mayor cuidado y protección de lo que la población busca en sus especialistas, de darles la confianza de que ellos cuidaran de su salud, donde las atenciones resalten la igualdad de que todos merecen ser atendidos, porque no solo atender pacientes que buscan de tu servicio, sino que con sigan la confianza en tu profesionalismo, donde se demuestre un mejor cuidado y atención en todo su proceso de recuperación.

Aunado a ello, Sutthisompohn & Kusol (2021), indican que, las exigencias que se disponen a través de las autoridades competentes permiten que las instituciones o empresas dedicadas a los servicios mejoren constantemente sus actividades para responder a estos lineamientos y cumplir con el ciudadano. Es por eso que en cada institución existe un conjunto de autoridades que están al cargo de la distribución de cumplir funciones importantes de poder manejar y diseñar nuevas formas de construir una nueva imagen institucional, de hacer respetar el cumplimiento a sus cargos de ofrecer mejores servicios, porque las exigencias se deben cada vez más por las emergencias que existen, donde cada paciente necesita de su cuidado y atención, por lo que como hospital asegurado debe de ofrecer la atención inmediata, y al mismo tiempo que los profesionales puedan estar en un gran nivel para poder responder con el cuidado del paciente, esto atribuye a que una gestión bien organizada está preparado para cualquier emergencia.

Asimismo, Wang & Srivastava (2020), mencionan que, es posible adoptar estrategias para gestionar la calidad de manera oportuna por medio del análisis del entorno organizacional y las deficiencias internas de modo que esto facilitará la incorporación de lo necesario. Por lo tanto una gestión comprometida con su cargo puede responder mediante la implicancia de una

comunicación significativa, donde todos busquen concentrarse de dar la seguridad y confianza en su profesionalismo, por lo que buscan clasificar y ordenar nuevas medidas que creen conveniente ser cambiadas, ya que una organización piensa y resalta de mejores ideas que se puedan modificar debido a resultados de productividad, por lo cual es poco convencional sino se contaría con la experiencia de profesionalismo, por lo que esto adoptaría a un rescate de profesionales con bajo rendimiento, pero en lo que la sociedad siempre busca esperar mucho más hasta conseguir un resultado eficiente que demuestran cada centro de salud.

En tanto, Tang (2022), deducen que, para gestionar adecuadamente la calidad debe existir un sistema cohesionado que facilite la interconexión de actividades y esfuerzos para facilitar los resultados armoniosos para el usuario. Además, Saxena (2020), menciona que, el SGC facilitar la estructuración de actividades que requieren de un alto nivel de concentración para generar resultados que se adecuen correctamente con diversos aspectos como las normativas de carácter nacional e internacional, como también a las exigencias que son definidas por el público. Eso hace mención de que incluye normativas por lo cual deben de respetar y tener en cuenta al tomar nuevas decisiones de manejos, lo cual creen que es conveniente mejorar, ya que lo que buscan es conseguir la integridad y sostenibilidad de que mediante un buen servicio califique su buena gestión.

Aunado a ello, Talib & Nishat (2020), mencionan que, este tema se originó desde hace mucho tiempo (los 80) con un enfoque hacia el incremento de la responsabilidad organizacional para cumplir con las demandas exigidas, así como también para determinar un aspecto de diferenciación que ayude a dominar el mercado ante la amplia competencia que empezaba a existir desde ese entonces en la búsqueda de mejores ingresos. Al mismo tiempo la necesidad forja a que se busque nuevos cambios y se trabaje en implementar nuevas medidas de trabajo, para poder permanecer en seguir ofreciendo un mejor servicio ante la sociedad, así como también van cambiando estructuras de conseguir un mejor equipamiento, de conseguir seguridad y comunidad en muchos pacientes que acuden a un centro de salud, ya que lo primero es

fijarse en el lugar y el profesional que lo atiende, debido a esto también acogen a nuevas experiencias de ser mejores y aumentar su nivel de atención y calidad.

Por otro lado, Cao (2022), hacen síntesis que, la gestión de calidad permite en gran parte mejorar la estructura de la institución, debido a que por medio de este sistema se efectúan diversos mecanismos que ayudan a la entidad a que tengan como resultado una buena imagen institucional; posterior a ello es importante que la institución tenga en cuenta, la capacitación de sus miembros que forman parte de la entidad, con el fin de poder demostrar un buen desempeño ligado a sus funciones o actividades que tienden a desarrollar para el beneficio de la entidad. Asimismo, uno de factores por el cual han existido deficiencias en los últimos años, se debe principalmente por la falta de una buena gestión que proporcione viabilidad a las instituciones del sector salud para contribuir con el desarrollo y el bienestar social, ya que la mayor parte no cuentan con equipos especializados para proporcionar una atención más efectiva a los pacientes, lo cual toma como resultado diversos problemas para atender ante las necesidades.

Asimismo, Cao (2022), menciona que, la sistematización de actividades permite que los resultados sean logrados en el menor tiempo y utilizando la menor cantidad de materiales o elementos, por lo que no solamente genera beneficios organizacionales, sino que también permite que la ciudadanía pueda acceder a ellos de una manera más rápida. De acuerdo a Conny & Ling (2020), los sistemas permiten incrementar la eficiencia organizacional para cumplir en tiempo y espacio a las exigencias debido a que fomentan la competitividad del personal designado para cumplir con las tareas. Por eso antes de poder incorporar a empresas, deben responder a entrevistas de evaluación para poder calificar el rendimiento de acuerdo al tipo de profesional que solicita cada empresa, y así buscar fortalecer su empresa y contar con un equipo de trabajo que asegure cumplir las metas propuestas en un plazo de tiempo, forjando también la apariencia de existir un clima laboral para poder proporcionar seguridad en llevar un buen direccionamiento de mejores propuestas.

De igual manera para Katz (2017), establecen en su estudio: “Financiamiento de la preparación para emergencias de salud pública en los Estados Unidos”, que los antecedentes son razones para el mejoramiento de la calidad de las maneras ser resiliente ante los desastres, cuando menciona las pandemias las políticas de presupuestos facilitan a solucionar el problema, al mismo tiempo hace referencia que el estado americano ha modificado y afinando las funciones y respaldos ante sucesos biológicos, situación que es deficiente o nula en nuestro país debido a la situación política actual, esto permitió entender que desde el inicio de la pandemia no estuvimos listos para situaciones de esta magnitud.

Las dimensiones de la calidad de gestión cuyo autor fue al Congreso de la República del Perú (2022), son las siguientes: Liderazgo Los líderes establecen metas y direcciones comunes, en este caso, el rol del gerente es involucrar a las personas en el trabajo a desarrollar. El líder es la persona quien acompaña a su equipo en todo momento, de consultas, y de ayudar a resolver dudas en el trayecto de funcionamiento de actividades, además de impulsar a que pueden mejorar y darse la confianza de que son profesionales capaces de poder descubrir nuevas formas de levantar el nivel de un servicio, un líder siempre busca la forma de cumplir y enfrentar para conseguir las metas proporcionadas. Cuyos indicadores son: Trabajo en equipo, es el desempeño efectuado por cada uno del personal que cumple sus funciones de manera conjunta. Respeto, es una acción que permite mantener el orden entre el personal que labora dentro de la entidad. Confiabilidad, se basa en mantener un estándar ligado al trabajo en equipo donde prevalece el desempeño.

En cuanto a la planeación, la planeación fue el desarrollo de una estrategia que permiten lograr un objetivo determinado, para hacer esto, se requieren algunos elementos. Primero, necesitamos entender y analizar una cosa o situación particular, planificar algo de cierta manera y luego pasar la meta que desea lograr. Planifica algo de una manera, define dónde y cuándo estará algo o alguien, pregunta adónde quieres ir y da instrucciones paso a paso sobre lo que debes hacer para llegar allí. Para un buen plan existe un sinnúmero de cosas

por lo buscas respuestas de llegar a un mejor resultado, donde de a poco vas separando de acuerdo a tu análisis y evaluación cuales pueden ser las mejores y que ayudaran en todo tu proceso de desarrollo. Cuyos indicadores son: Planeación, son las metas propuestas por la entidad que buscan lograr en un periodo de tiempo determinado. Organización, se desarrollan estrategias para fomentar el desarrollo de las actividades en forma conjunta. Control, mediante este sistema la entidad busca mantener un buen desarrollo por medio del uso óptimo de los recursos.

Respecto al personal en todos los niveles, generan la participación adecuada para que beneficien a la organización. Es por ello que la organización debe preocuparse por mantener a su personal contento y estar enfocado en la obtención de resultados. Por lo cual esto convierte ofrecer un clima laboral calificado, donde merezcan estabilizarse como profesionales de poder ser ellos mismo, al mismo tiempo donde consigan motivación y apoyo en todo momento, es por eso que se debe de reflejar la comunicación significativa, para poder dinamizar y estar en coordinaciones de mejorar servicios, ya que la existencia de distintas especialidades en un centro de salud refuerza mucho el servicio, de poder atenderse en cualquier momento sin necesidad de buscar otro lugar, al mismo tiempo busca aumentar la calidad de atención mediante el buen direccionamiento que responde y respalda una gestión organizada.

Cuyos indicadores son: Participación, forma parte de la acción del personal para cumplir con sus propuestas a efectuarse. Formación, se lleva a cabo métodos que permiten mejorar gran parte del desarrollo de las estrategias. Desempeño, es la fuerza efectuada por cada miembro de la empresa durante su función ejercida. Equipos, forma parte de la gama de herramientas que permiten efectuar las actividades de manera transparente. Del mismo modo, para la variable emergencia sanitaria el estudio estaba basado en la Teoría de modelos de gestión de hospitales, el cual establece que es indispensable realizar el análisis de la eficiencia del gasto en los componentes de salud en los recientes modelos de gestión frente al prospectos, con el propósito de la identificación del método más eficiente en gasto y sostenibilidad. (Franco y Fullana 2019).

Además, se mencionó la Teoría KAIZEN Masaaki (1998) sobre mejoramiento continuo el cual menciona que es útil a las organizaciones como un instrumento solución que permite tomar las oportunidades de debilidad para mejora. “KAIZEN” tiene origen en los términos “KAI” ó “cambio” y “ZEN” ó “para mejorar”, en ese sentido el significado es el cambio para “mejorar”, del mismo modo se menciona que un instrumento de la teoría “KAISEN” es la adaptación de la teoría de las 5’s. Por otro lado, se tomó en cuenta la Teoría de la Emergencia Sanitaria que establece por medio de Avetisyan et al (2020), como condición indispensable del desarrollo humano que permita lograr la satisfacción de cada individuo, y que la salud es una prioridad indispensable de interés público, en ese sentido el Estado tiene el deber de su regulación, vigilancia y promoción.

Asimismo, el estudio también se refirió a términos relacionados con la segunda variable, entre los que tenemos, Estado de emergencia, según MINSA, (2013), estado en el que una emergencia sanitaria representa un alto riesgo o daño a la salud por un brote, epidemia o pandemia. En situaciones de pandemia, la vida de las personas es sumamente urgente. Las autoridades estatales de protección de la salud son las encargadas de determinar esta condición. Asimismo, según el concepto de Tobar (2017), la atención a la salud es un proceso de promoción del cuidado de la salud, cuyo fin es garantizar una atención que sea capaz de preservar la salud, prevenir su deterioro, restaurarla y detectar a tiempo las enfermedades, aliviar y aliviar el sufrimiento de los pacientes. Finalmente, se considera la atención de emergencia, que según la Agencia de Vigilancia Sanitaria de Chile (2023) es una respuesta de emergencia inmediata ante una situación que puede causar la muerte o graves consecuencias funcionales.

Referente a la variable emergencia sanitaria, cuyo autor fue la OMS (2020), se define como las eventualidades que ponen en peligro y el riesgo la salud humana a nivel internacional. Asimismo, Ballesté et al (2020), deducen que, una la emergencia sanitaria es determinada como parte de las estrategias para acrecentar la capacidad de incrementar a un mejor control, sobre configurar a mejores servicios de acuerdo a los accidentes emergentes que

salen de los parámetros habituales, lo cual facilita que posteriormente se encuentren preparadas para afrontar situaciones de crisis. Aunado a ello, Avetisyan et al (2020), deducen que, para hacer frente a las emergencias, las organizaciones necesitan estar debidamente estructuradas y organizadas en cuanto a recursos y capacitación en el personal, lo cual puede hacer la diferencia de conseguir un mejor resultado a las situaciones que necesitan una solución rápida.

De acuerdo a Tang (2022), concuerdan en la implementación anticipada de las organizaciones mediante personal calificado y con los sistemas tecnológicos adecuados, no solo para atender a la emergencia como tal, sino también para monitorear los cambios emergentes pueden representar una alarma para decretar la emergencia, facilitando un diagnóstico oportuno para mejorar la eficiencia en la respuesta. En tanto, Jasińś & Źabińśki (2021), indican que, la incorporación de sistemas para abordar las emergencias, facilita en gran manera el desempeño de todos los participantes, generando que se atiende de una mejor manera las necesidades. Es por eso que con el avance de la tecnología se ha buscado implementar mejores resoluciones de sistemas que apoyen a poder tener un mejor registro, de que cualquiera usuario se le pueda identificar de inmediato, al mismo tiempo poder contar con un archivador digital de un historial clínica, lo cual compensa mantener un orden de acuerdo al ingreso y atenciones que cada paciente ha buscado en cada centro de salud.

Además, Qian et al (2020), definen que, la integración de factores predeterminados para el monitoreo del rendimiento del sistema de emergencias, permiten que la organización esté siempre preparada para brindar una atención pertinente, sobre todo al tratarse de la salud, que es donde debe primar la incorporación de los esfuerzos y recursos para el bienestar. Al mismo tiempo la incorporación de sistemas no solo integran para dar un mejor servicio de controlar los registros y de digitalizar, sino también se van a las implementaciones de equipos digitales que hacen que los resultados de búsqueda de cualquier diagnostico pueda ser inmediato, debido a la facilidad de manejo y accesibilidad de conseguir una respuesta rápida, lo

cual forja a que los servicios consigan un mejor nivel de atención, y al mismo tiempo poder calmar al paciente de que puede tener un tratamiento inmediato o que decisiones tomar sobre su salud, eso es lo que ayuda la incorporaciones de sistemas en los centro de salud, son como refuerzos de ayudar a brindar un mejor servicio.

Las dimensiones de la emergencia sanitaria según OMS (2020), son las siguientes: Elementos Tangibles, esta se refiere a como se encuentran las instalaciones físicas en donde se realizan los procedimientos del hospital, el estado de los equipos, el nivel de capacidad de uso que el personal a cargo posee, los materiales de protección y de comunicación tanto como personal interno dentro de los centros de salud, así como con los pacientes, mapeo para la mejor ubicación del área, señalización. etc. Cuyos indicadores son: control de calidad. Involucra a las actividades destinadas a verificar el cumplimiento de políticas de calidad para garantizar que los productos o servicios sean entregados adecuadamente. Servicio. Es el intangible que se entrega al usuario para la solución de una problemática o necesidad cuya característica es la invisibilidad.

Seguidamente se tiene a la fiabilidad, se refiera a la capacidad para ejecutar la prestación ofrecido de modo confidencial y mejora atención; esta es una herramienta de gestión utilizada para garantizar que cualquier examen o tratamiento en el hospital sea necesario y apropiado, es decir que los resultados de los diagnósticos obtenidos sean confiables, contemplando un tiempo promedio en la atención y brindando un buen servicio. Cuyos indicadores son: Cumplimiento. Se refiere a la capacidad para cumplir con lo prometido al cliente o usuario para satisfacer sus necesidades. Satisfacción. Es el grado de conformidad del usuario al recibir lo que realmente estaba dentro de sus expectativas. Confianza. Es la retribución del usuario hacia la organización respecto a los entregables prestados en función a la calidad demandada.

Por otra parte, la capacidad de respuesta, hace referencia a la disponibilidad y voluntad de los trabajadores de salud y médicos a cargo para asistir a los usuarios y dar un buen servicio, cumpliendo con tiempos adecuados de

atención en horarios fijos ya establecidos. Cuyos indicadores son: Planificación. Representa al análisis de los problemas y necesidades internas para establecer las actividades estratégicas a desarrollar para la solución correspondiente. Organización. Es la forma en cómo se distribuyen las responsabilidades organizaciones de acuerdo a la composición a través de áreas. Obtención de resultados. Corresponde a la finalización del proceso después de haber realizado la medición para establecer si se cumplieron los objetivos.

Respecto a la seguridad: esta dimensión hace referencia a la credibilidad y confianza que el personal médico cuenten con personal capacitado para realizar la manipulación de los equipos y así lograr un hospital óptimo y eficaz. Cuyos indicadores son: Comprensión. Compete a la capacidad del personal de atención para comprender las situaciones presentadas por los usuarios para ofrecer una propuesta viable que solucione el impase. Confianza. Es el elemento que permite el fortalecimiento de la relación entre empresa y cliente al ser recíproco. Riesgos. Son los eventos posibles que pueden desarrollarse durante la prestación del servicio, los cuales deben ser minimizados por la organización para generar satisfacción y seguridad. Interés. Es la predisposición de utilizar los servicios ofrecidos por ser estos congruentes con sus necesidades o expectativas.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

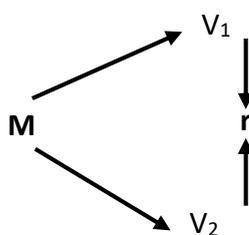
##### 3.1.1. Tipo de investigación.

Fue de tipo **básico**, debido que su buscó obtener información sobre aspectos sociales y reafirmar las teorías que sustento la investigación. Con este modo de análisis de la existencia social, se realizó la investigación para comprender y sostener, no fue para aplicar (Cívicos & Hernández, 2011).

##### 3.1.2. Diseño de investigación.

Este estudio fue **no experimental**, siendo necesario únicamente fue recolectado información o datos en un determinado periodo de tiempo, no tuvo la necesidad de la manipulación de los mismos, de **enfoque cuantitativo** ya que se midió con valores numéricos atravez de porcentajes cada variable de estudio. De igual manera, fue de **corte transversal**, señaló que tiene diferentes partes, ya que los datos recopilados fueron recibido en un momento determinado, de **nivel descriptivo correlacional**, ya que fue descrito cada variable de estudio para después determinar la relación entre sus variables establecidas (Hernández, et al, 2014).

Para la presente, se utilizó el diseño:



#### Dónde:

M: Muestra

V1: Calidad de gestión

V2: Emergencia sanitaria

r : Relación

### **3.2. Variables y operacionalización.**

**Variable 1:** Calidad de gestión (cualitativo)

**Variable 2:** Emergencia sanitaria(cualitativo)

**Nota:** La matriz de operacionalización de cada variable se encuentra en los anexos.

### **3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población:**

Pudo determinar a partir de personas, animales, registros médicos, actas de nacimiento, pruebas de laboratorio, accidentes de tránsito, etc.” (Canales et al, 1994)

Población fue conformada por 100 trabajadores de enero a mayo de 2023 del hospital II EsSalud – Tarapoto, datos obtenidos del área de personal de la misma institución.

#### **Criterios de inclusión:**

- Trabajadores CAS
- Nombrados
- Con más de 3 meses de permanencia

#### **Criterios de exclusión:**

- Jefe del hospital
- Practicantes
- Locadores

#### **3.3.2. Muestra:**

Una muestra fue un pequeño grupo o segmento de la población que se encuestó y los resultados de la encuesta se difundió a la población (Canales et al, 1994).

La muestra de estudio fue determinada así:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

**Z = 1.96**  
**E = 0.05**  
**p = 0.5**  
**q = 0.5**  
**N = 100**

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	$\frac{0.25}{99}$	*	$\frac{100}{0.9604}$
-----	-------------------------	---	-------------------	---	----------------------

n =	$\frac{96.04}{1.21}$	<b>80</b>
-----	----------------------	-----------

La muestra fue conformada por 80 trabajadores del hospital II EsSalud – Tarapoto.

### 3.3.3. Muestreo:

El muestreo al ser una herramienta de investigación científica permitió determinar la fracción de la población que se analizó en la investigación y obtuvo conclusiones sobre la población seleccionada. La muestra representativa debió contener las características básicas de la población en estudio. (Padua, 2018). El tipo de muestreo fue el probabilístico aleatorio simple.

**3.3.4. Unidad de análisis:** Un trabajador del hospital II Essalud-Tarapoto, 2023

## 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

### Técnica

El método utilizado fue la encuesta; que contuvo preguntas y enunciados que estuvieron relacionados con los temas que se analizó, con la idea de

conseguir adjuntar datos que fueron expuestos en la investigación (Hernández et al, 2014).

### **Instrumentos**

Para el estudio, la herramienta que se utilizó fue un cuestionario que examinó dos variables a investigar en el Hospital II EsSalud - Tarapoto, 2023.

Para la calidad de gestión, conto con un cuestionario de **elaboración propia** de 15 ítems, dividido en 3 dimensiones: liderazgo (1-5), planeación (6-10) y personal (11 -15) con una escala ordinal tipo Likert de: 1= Nada, 2= Casi regular, 3= regular , 4= Casi demasiado y 5= Demasiado, midiéndose por rangos: Bajo (15-35), Medio (36-55) y Alto (56-75), los rangos se desarrolló de acuerdo a los valores mínimos y máximos de la variable y en función al número de preguntas.

El cuestionario para medir la variable emergencia sanitaria conto con un cuestionario de **elaboración propia** de 15 ítems, dividido en 4 dimensiones: elementos tangibles (1-3), fiabilidad (4-7), capacidad de respuesta (8-11) y seguridad(12-15) con una escala ordinal tipo likertde: 1= Nada, 2= Casi regular, 3= regular, 4= Casi demasiado y 5= Demasiado, midiéndose por rangos: Bajo (15-35), Medio (36-55) y Alto (56-75), los rangos se desarrolló de acuerdo a los valores mínimos y máximos de la variable y en función al número de preguntas.

### **Validez**

La validez de los instrumentos de recopilación de datos se determinó a través de la técnica de juicio de expertos y el coeficiente de V de Aiken.

Se contó con la revisión y opinión de 5 expertos, la misma que se resume así:

### **Tabla 1**

*Validación de instrumentos*

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Calidad de gestión	1	Metodólogo	4	Es adecuado, se recomienda su aplicación.
	2	Metodólogo	4	Es válido, puede ser aplicado.
	3	Especialista	4	Apto para su aplicación.
	4	Especialista	4	Apto para su aplicación
	5	Especialista	3.22	Apto para su aplicación
Emergencia sanitaria	1	Metodólogo	4	Es adecuado, se recomienda su aplicación.
	2	metodólogo	4	Es válido, puede ser aplicado.
	3	Especialista	4	Apto para su aplicación.
	4	Especialista	4	Apto para su aplicación
	5	Especialista	4	Apto para su aplicación

**Fuente:** Elaboración propia

El criterio establecido para la V de Aiken es  $V > 0.80$ , al procesar los datos brindados por los expertos para el instrumento sobre calidad de gestión se obtuvo un valor de 0.95. Con respecto al instrumento de emergencia sanitaria, se obtuvo un resultado de 0.98. Por tanto, los instrumentos se consideran válidos para la investigación.

## Confiabilidad

Fue establecida con valores entre 0.7 hasta 1 de acuerdo al Alpha de Cronbach (Hernández et al, 2014).

Variable	N° de ítems	Alpha de Cronbach
Calidad de gestión	15	0.977
Emergencia sanitaria	15	0.972

*Fuente:* Elaboración propia

La fiabilidad de calidad de gestión, fue 0,977, y de la emergencia sanitaria fue 0,972 en ambos casos sobrepasaron el límite inferior de 0,70 resultando aplicativos.

### 3.5. Procedimientos

En primer lugar se solicitó autorización a la institución, se elaboraron dos instrumentos de acuerdo a las dimensiones e indicadores que fueron validados por cinco expertos y su análisis del V de Aiken, se desarrolló una prueba piloto para poder determinar el nivel de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, los instrumentos se aplicó de manera directa a cada participante en su centro de labores de acuerdo a sus consentimiento informados, los resultados se agruparon en un Excel de acuerdo a cada variable y se agrupó y procesó de acuerdo a cada objetivo, además, la información fue examinada mediante estadística descriptiva e inferencial, y a partir de los resultados fueron realizados enunciados, conclusiones y recomendaciones.

### 3.6. Método de análisis de datos

Fue hecho con las herramientas utilizadas en la muestra, así como las herramientas confirmadas por expertos, además fueron ingresados tablas y figuras, fue enviado la estimación para ser confirmada por Spearman, fue utilizado el SPSS 25, Por tratarse de una muestra de 80 encuestados, se empleó Kolmogorov-Smirnova, dicha prueba arrojó una significancia en

ambas variables menores a 0.05, por lo que se optó por el uso de Rho de Spearman para la contrastación de las hipótesis,

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación fue desarrollada siguiendo los principios éticos internacionales, que se basó entre los **principios de la beneficencia**, debido a que se obtuvo beneficios todos los participantes como la institucionalización de los resultados obtenidos, **principio de no maleficencia**, cuyo objetivo fue de no causar un daño directo o indirecto, **principio de autonomía**, ya que la investigación se desarrolló con total independencia y libertad de expresión, **el principio de justicia**, porque todas las partes fueron tratadas por igual. Se informó cierta comprensión sobre los limitantes que pudo expresar la muestra. Fue realizado en concordancia a las directrices de la Universidad en cuanto a la evaluación del derecho a estudiar. Considerando además el **consentimiento informado** brindando la información sobre el procedimiento para la recolección de datos teniendo la posibilidad de decidir sobre su participación.

## **IV. RESULTADOS**

### **4.1. Nivel de calidad de gestión en el hospital II Essalud, Tarapoto-2023.**

**Tabla 1***Nivel de calidad de gestión.*

Nivel	Rango	f	%
Bajo	15-35	0	0%
Medio	36-55	36	45%
Alto	56-75	44	55%
Total		80	100%

*Nota:* Cuestionario aplicado a trabajadores.

**Interpretación**

El nivel de calidad de gestión tuvo un nivel bajo del 0 % (0), nivel medio en 45 % (36) y alto en 55 % (44), debido a que no se cumple a cabalidad las disposiciones para planificar adecuadamente de las actividades institucionales.

**4.2. Nivel de la emergencia sanitaria en el hospital II Essalud, Tarapoto-2023.**

**Tabla 2***Nivel de emergencia sanitaria.*

Nivel	Rango	f	%
Bajo	15-35	1	1%
Medio	36-55	33	41%
Alto	56-75	46	58%
Total		80	100%

*Nota:* Cuestionario aplicado a trabajadores.

**Interpretación**

El nivel de emergencia sanitaria tuvo un nivel bajo del 1 % (1), nivel medio en 41 % (33) y alto en 50 % (80), los resultados son debido a que no se da cumplimiento de la normativa vigente y el poco nivel de conciencia que tiene la población y colaboradores, los profesionales no realizan medidas urgentes para que no se vean afectadas los usuarios o pacientes.

#### 4.3. Relación entre las dimensiones de calidad de gestión y emergencia sanitaria en el hospital II Essalud, Tarapoto-2023.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de gestión	,096	80	,065	,959	80	,012
Emergencia sanitaria	,111	80	,015	,965	80	,027

a. Corrección de significación de Lilliefors

Contando con una muestra sobrepasando los 50, se calculó mediante Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>. Siendo  $p = 0.065$  y  $0.015$  siendo uno de las variables que representa el valor menor a  $0.05$ , mostrando una distribución no normal; por lo que se decidió emplear el Rho de Spearman para comprobar las correlaciones.

**Tabla 4***Relación entre las dimensiones de calidad de gestión y emergencia sanitaria.*

			Liderazgo	Planeación	Personal en todos los niveles	Emergencia sanitaria
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,696**	,770**	,711**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	80	80	80	80
	Planeación	Coeficiente de correlación	,696**	1,000	,713**	,771**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
		N	80	80	80	80
	Personal en todos los niveles	Coeficiente de correlación	,770**	,713**	1,000	,687**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	80	80	80	80
	Emergencia sanitaria	Coeficiente de correlación	,711**	,771**	,687**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
		N	80	80	80	80

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

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

### Interpretación

Existe relación positiva significativa entre las dimensiones de la calidad de gestión y emergencia sanitaria; ya que existe relación positiva alta y significativa entre el liderazgo y la emergencia sanitaria con un Rho de Spearman de 0.711; existe relación positiva alta y significativa entre la planeación y la emergencia sanitaria con un Rho de Spearman de 0.771 y finalmente existe relación positiva moderada y significativa entre el personal en todos los niveles y la emergencia sanitaria con un Rho de Spearman de 0.687, con un p valor de 0.000 menor a 0.01 en todas las correlaciones.

#### 4.4. Relación entre Calidad de gestión y emergencia sanitaria en el hospital II Essalud, Tarapoto-2023.

**Tabla 5**

*Relación entre calidad de gestión y emergencia sanitaria.*

		Calidad de gestión	Emergencia sanitaria	
Rho de Spearman	Calidad de gestión	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,792**	
		N	80	
	Emergencia sanitaria	Coeficiente de correlación	,792**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

#### **Interpretación**

##### **Hipótesis general**

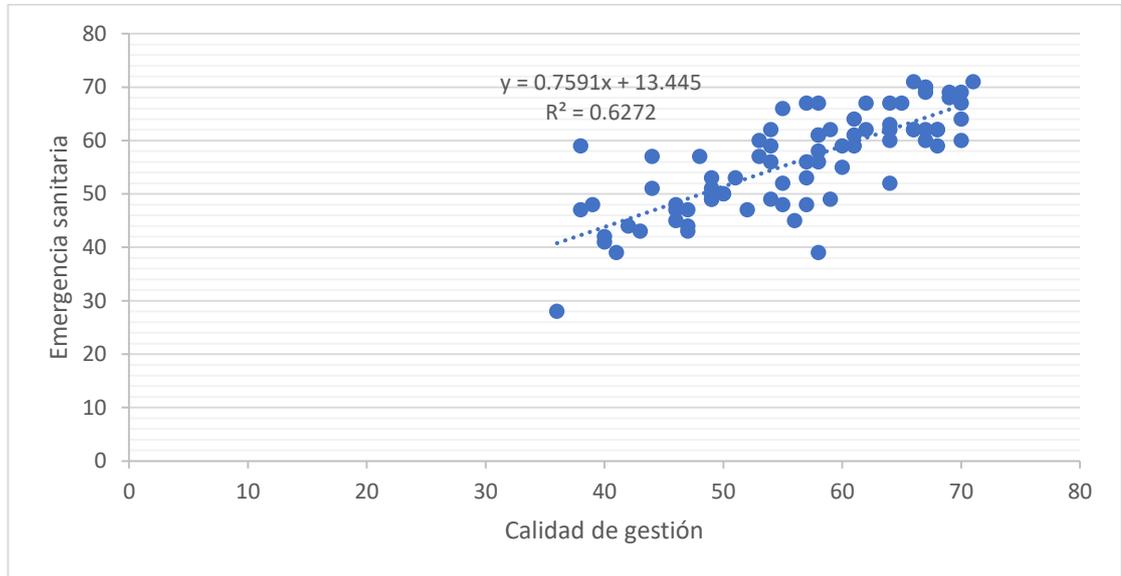
Hi: Existe relación positiva y significativa entre calidad de gestión y emergencia sanitaria en el Hospital II Essalud, Tarapoto-2023

H<sub>0</sub>: Existe relación positiva y significativa entre calidad de gestión y emergencia sanitaria en el Hospital II Essalud, Tarapoto-2023

De acuerdo a los valores, se determinó que existe relación positiva alta y significativa entre Calidad de gestión y emergencia sanitaria en el hospital II Essalud, Tarapoto-2023, ya que el Rho Spearman fue 0. 792 (correlación positiva alta) y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), conllevando a aceptar la hipótesis de investigación.

## Figura 1

*Gráfico de dispersión entre calidad de gestión y emergencia sanitaria.*



Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos

### Interpretación

El coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.6272$ ), indica que la emergencia sanitaria depende en 62.72 % de la calidad de gestión.

## V. DISCUSIÓN

La comparación de resultados inicio dejando en evidencia que el nivel de calidad de gestión tuvo un nivel medio en 45 % debido a que no se cumple a cabalidad las disposiciones para planificar adecuadamente de las actividades institucionales, corroborado por Valero (2020), indica que, los trabajos comunes con colaboradores para el manejo deben mejorar con ajustes en la calidad de gestión de todos sus procesos y actividades diarias, lo expuesto toman en cuenta el manejo de la información y tecnología para la organización. Del mismo modo después de la evaluación de la atención de calidad, tuvo como resultado establecer la necesidad capacitaciones y actualizaciones de acorde al avance tecnológico para los trabajadores, lo cual esto va ayudar a mejorar a que cada trabajador este en una actualización de poder compartir en la atención con sus pacientes, debido a un buen alcance de una gestión que busca un resultado eficiente y transparente.

Así como también Maggi (2018), mencionó que si la calidad de gestión no empiezan a mejorar desde un inicio, los problemas van ir aumentando, en tal punto que el desorden de actividades no va tener un resultado fiable, al mismo tiempo esto también inquieta en muchas acciones que tiene que ver con la atención del público, donde los servicios bajen el nivel al ser atendidos por el personal incluido el material que no disponen, es por eso que existe una dirección quien debe de controlar cada asunto y no dejar mucho pendiente, donde sepa cómo organizar y estar a la disposición de cada debilidad que se presente dentro de la institución; porque hablar de gestión van en coordinación con los pilares administrativos, de saber dirigir y controlar para mantener una gestión eficiente y transparente, además de estar pendiente de cada movimiento ante el funcionamiento de las actividades con la disposición de los distintos recursos económicos que se encomienda para tomar su funcionamiento permanente.

Además, el nivel de emergencia sanitaria tuvo un nivel bajo del 1 %, nivel medio en 41 % y alto en 50 %, los resultados son debido a que no se da cumplimiento de la normativa vigente y el poco nivel de conciencia que tiene

la población y colaboradores, los profesionales no realizan medidas urgentes para que no se vean afectadas los usuarios o pacientes, corroborado por Tu (2020), la emergencia sanitaria y salud ocupacional, Ecuador tiene el deber de establecer instrumentos normativos que permitan asegurar los derechos reconocidos de salud y vida a los contagiados y no contagiados. El Estado ecuatoriano tiene el deber de añadir a su aspecto jurídico leyes de salud que fomenten la minimización de contagios de la covid-19. Por lo cual existe una ley que les ampara de contar con esos beneficios como Estado de proteger a su pueblo quien lo elige.

Además el autor Tu (2020) en su propio contexto también mencionó que la emergencia sanitaria se da por casos de enfermedades inesperadas que se propaga y esparce por todo el mundo si es posible, donde todos pueden conseguir el contagio, y buscan prevenirse, porque saben el riesgo que puede suceder, pero sin embargo debido a esto el país Ecuatoriano no estuvo listo para poder responder ante esta emergencia por lo que no contaba con personal de servicio suficiente, incluso los centros hospitalarios no se daban abasto de poder recibir más pacientes, pese a que existía una ley por intermedio de cuidar y proteger la salud de su pueblo, por lo que dio previsto que ante una nueva emergencia sanitaria no están preparados lo suficiente de poder demostrar un nuevo resultado aceptable, lo cual falta mucho equipamiento y contratación de personal, donde se debe a contar con una coordinación de autoridades para poder debatir asuntos pendientes sobre riesgo de la salud pública.

Asimismo, existe relación positiva moderada, alta y significativa entre las dimensiones de la calidad de gestión y emergencia sanitaria, expresando que, a mejor desarrollo de las dimensiones de la calidad de gestión, mejor será el manejo de la emergencia sanitaria, corroborado por Atachagua (2020), menciona que, se encontraron altas dependencias positivas entre las variables de control de calidad en contraste con la complacencia de atención por parte de los atendidos, con coeficiente de Pearson de 0.953; debido a estos resultados no hay la efectividad de dar un mejor servicio, porque la

implementación y coordinación de personal no consagran llegar un acuerdo que favorezca al cuidado y mejoramiento de brindar un mejor servicio, porque se dio a conocer que una emergencia sanitaria puede ocurrir en cualquier momento, pero los centros de salud no están en la capacidad de poder responder, donde la alerta solo causara alboroto y desorden de no saber cómo atender o cuidar muy bien de los pacientes.

Además, Ibarra (2016), deducen que, los trabajadores de salud no satisfacen lo requerido por parte de los usuarios y que no existe información suficiente para sus consultas. El resultado final mostró que es por la falta del personal de atención y la alta demanda de usuarios, porque se sabe que una emergencia incurre desesperación lo cual obliga estar preparados para tomar una decisión inmediata por parte de los profesionales, lo cual es su misión y la obligación como centro de protección de la salud tener en cuenta dentro de su coordinación, ya que las emergencia ocurren en cualquier momento y menos pensado, donde la atención tiene ser correspondida por lo cual a eso acuden a un centro hospital, porque confían en el profesionalismo y el cuidado que van tener.

En tanto, Arteaga (2018), indican que, los resultados obtenidos fueron de personas de edades entre 20-24 (30.65%), el 56.45 % tuvieron estudios secundarios, el 95.16% de encuestados es atendido con el Seguro Integral de Salud. La atención de calidad y la variable de satisfacción del usuario tiene influencia sobre las personas entrevistadas, donde cada uno dieron el veredicto de los verdaderos hechos que suceden todo los días en los centros de salud que acuden, ya que su opinión ayuda a un punto de mejoramiento y darse cuenta de lo que los pacientes requieren para una mejor calificación como oportunidad de confiar de que pueden ofrecer mucho más, lo cual esto beneficia en que una buena coordinación por parte de la gestión hace que se vuelvan centrado y eficientes en su trabajo.

Finalmente, existe relación positiva alta y significativa entre Calidad de gestión y emergencia sanitaria en el hospital II Essalud, Tarapoto-2023, debido a resultados de conceder un mayor porcentaje de significancia, al poder responder las emergencias debido a que puntualizan el cuidado y manejo de

una gestión, por lo tanto indica que la emergencia sanitaria depende en 62.72 % de la calidad de gestión, corroborado por Carpio (2016), indican que, la falta de entrenamiento y capacitación del personal y actualización en tecnología, complica la calidad del trato con los pacientes; por lo cual necesitan de una capacitación urgente, ya que de nada va servir tener una tecnología actualizada si el personal no tiene conocimiento de sus funcionamientos, donde solo complica el tiempo de poder atender con el registro a cada paciente, ya que lo que busca un paciente es ser atendido de inmediato para conseguir una cita y contactar con su especialista lo más pronto posible y salir de dudas, por lo tanto el personal de servicio debe estar a un nivel competente que califica un buen rendimiento laboral.

Además, Álvarez y Laura (2018), deducen que, la atención de calidad y satisfacción tiene términos medios en los entrevistados, debido a falta de colaboradores para soporte a los pacientes, donde el área contratante de persona debe de tomar más atención a sus funciones de realizar una entrevista tanto en examen oral y practico, donde los dos puntajes significaría mucho, de mostrar un mejor rendimiento y dar la aceptación de que se encuentra en la capacidad de dar un buen servicio, lo cual suma un mejor nivel de atención en la institución, porque su profesionalismo suma un refuerzo más por lo cual buscaran confiar sus pacientes. Incluso atención de calidad es algo impecable, donde todo suma de que la atención es especialidad por igual, donde los pacientes sienten la conformidad de poder acudir a un mismo centro hospital, y así evitar molestias donde solo empeore la imagen institucional y profesional. Finalmente concluye mencionando que la atención de calidad es indispensable para satisfacer a los pacientes y/o usuarios.

Asimismo, Ruiz (2017), mencionan que, el 67% de la calidad de atención es tiene valorización regular y con respecto al 33% de buen nivel. Concluyó mencionando que el servicio de calidad al usuario se relaciona con la complacencia a las personas atendidas, debido a que logra sentirse a gusto de haber recibido una respuesta inmediata y salir rápido de dudas ante cualquier diagnóstico, todo gracias a una buena coordinación y dirección por

los médicos encargados de llevar su gestión, por lo que van calificando de poco a poco de que se puede mejorar el servicio y conseguir un mejor nivel, donde los pacientes cada vez que visiten sientan la confianza de que de su salud sea de ellos o de sus familiares están en buenas manos, por lo tanto un buen rendimiento demuestra tener la confianza de su paciente que va recibir un resultado positivo de ser cuidado y atendido.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación positiva alta y significativa entre calidad de gestión y emergencia sanitaria en el hospital II Essalud, Tarapoto-2023, porque el Rho Spearman fue 0.792 (correlación positiva alta) y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), además, el coeficiente de determinación ( $R^2=0.6272$ ), expresando que la emergencia sanitaria depende en 62.72 % de la calidad de gestión.
- 6.2.** El nivel de calidad de gestión tuvo un nivel medio en 45 %, debido a que no se cumple a cabalidad las disposiciones para planificar adecuadamente de las actividades institucionales.
- 6.3.** El nivel de emergencia sanitaria tuvo un nivel medio en 41 %, los resultados son debido a que no se da cumplimiento de la normativa vigente y el poco nivel de conciencia que tiene la población y colaboradores, los profesionales no realizan medidas urgentes para que no se vean afectadas los usuarios o pacientes.
- 6.4.** Existe relación positiva moderada, alta y significativa entre las dimensiones de la calidad de gestión y emergencia sanitaria, porque el Rho Spearman fue 0.687 (correlación positiva moderada) 0.711, y 0.771 (correlación positiva alta), un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), expresando que a mejor desarrollo de las dimensiones de la calidad de gestión, mejor será el manejo de la emergencia sanitaria.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al director del hospital II Essalud, Tarapoto, desarrollar adecuados monitoreos en todas las áreas de trabajo para el cumplimiento a cabalidad las disposiciones para planificar adecuadamente de las actividades institucionales.
- 7.2.** Al director del hospital II Essalud, Tarapoto, desarrollar mayores actividades de sensibilización hacia el colaborador y pacientes, para que estos tengan mayor nivel de conciencia y realicen medidas urgentes para la prevención en general de la población.
- 7.3.** Al jefe del área de personal del hospital II Essalud, Tarapoto, desarrollar capacitaciones y actualizaciones de acorde al avance tecnológico para los trabajadores buscando la eficiencia en cada área de trabajo que ayuden al mejor manejo y desarrollo de los procesos brindando una atención de calidad.
- 7.4.** Al director del hospital II Essalud, Tarapoto, fortalecer los aspectos de gestión de lo que involucra a los elementos de calidad, de modo que esto se convierta en una cultura positiva para afrontar las adversidades que se puedan presentar.

## REFERENCIAS

- Agencia de Vigilancia Sanitaria de Chile (2023). Informe de Circulación de Virus Respiratorios. <https://n9.cl/ru3eq>
- Álvarez P, & Laura F. (2018). *Calidad de atención relacionado con la satisfacción de los usuarios de la Estrategia Sanitaria de Tuberculosis del Hospital Carlos Monge Medrano, mayo a julio 2017*. [Tesis] Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Repositorio institucional de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. <https://n9.cl/j0vbt>
- Arias- Gómez, J., Villasí -Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201–206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Arteaga, L. (2017). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II2 Tarapoto. Enero - junio 2016*". [Tesis de maestría] Universidad Nacional de San Martín. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de San Martín.
- Atachagua, C. (2020). *Calidad de gestión de atención y satisfacción de los usuarios del Hospital Tocache II-1, 2020*. [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.
- Avetisyan, E., Baruch, Y., Xavier-Meschi, P. (2020). Tying the Acquirer's Human Resource Management Quality to Cross-Border Acquisition Divestment Probability: Curvilinear Connection with Slacklining. *British Journal of Management*. <https://n9.cl/isb4b>
- Ballesté, C., Quiralte, A., Leitchman, A. (2020). Leadership, management, quality, and innovation in organ donation: 2019 Kunming recommendations for One Belt & One Road countries. *Clinical Transplantation*. <https://doi.org/10.1111/ctr.14470>
- Bueno, J. E., & Cuevas, D. C. S. (2012). La teoría de agencia en la determinación de la estructura de capital. Caso sectores económicos del departamento del Valle del Cauca. *Prolegómenos*, 15(30), 161-176.
- Canales, F. H., Alvarado, E. L., & Pineda, E. B. (1994). Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo de personal de salud. Metodología de La Investigación, 232.

- Cao, F. (2022). Evaluation of Students' Educational Management Quality Based on Intuitionistic Fuzzy Information. *Advances in Multimedia*. <https://doi.org/10.1155/2022/2928512>
- Carpio, K. (2016). "Calidad de gestión en la atención de farmacia. Propuesta de un manual para usuarios externos del hospital Teófilo Dávila". [Tesis de maestría] Universidad De Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Recuperado a partir de <https://n9.cl/k4s2x>
- Cívicos Juárez, A., & Hernández Hernández, M. (2011). Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en Trabajo Social. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 23(23), 25. [https://doi.org/10.26754/ojs\\_ais/ais.200723306](https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.200723306)
- Congreso de la República del Perú (2022). *Comisión de Producción, Micro y Pequeña Empresa y Cooperativas*. <https://n9.cl/tz2nk>
- Conny-Wang, M., Ling-Tan, C. (2020). Service Quality, Facilities Management Practices and Outsourcing Service Provider Capabilities: A Critical Review and Conceptual Framework for Facilities Management Companies. *Global Business and Management Research: An International Journal*. <https://n9.cl/5l2rh>
- Cronbach, L. J (1960): *Essentials or Psychological testing*. New York: Harper and Row
- Danish, R., 2018. The Impact of Service Quality and Service Value on Customer Satisfaction through Customer Bonding: Evidence from Telecommunication 41 Sector. *European Online Journal of Natural and Social Sciences: Proceedings*, 7(1). <https://n9.cl/m89k3>
- Decreto legislativo N.º 1156. (2013). *Poder Ejecutivo. Diario Oficial El Peruano*, Normas legales, 1- 2. <https://n9.cl/4uq3e>
- Deulofeu, J. (2012). *Calidad de gestión total en el retail: con la implicación de personas y la satisfacción del cliente y la sociedad*. Ediciones Pirámide.
- Directiva Sanitaria N.º 144-MINSA/DGIESP-2022. *Resolución Ministerial N.º 196-2022/MINSA. Plataforma digital única del Estado Peruano, Normas y documentos legales*, 1-3. <https://n9.cl/ikv5t>
- Elera, C. (2020). *La pandemia del Covid-19 y sus efectos en la Gestión de los Recursos Humanos de la Superintendencia Nacional de los Registros*

*Públicos*. [Tesis de maestría]. Universidad de San Martín de Porres, Perú.  
<https://n9.cl/c727s>

Fatema, N., Malik, H., Ahmad, W. (2022). Data driven intelligent model for quality management in healthcare. *Journal of Intelligent & Fuzzy Systems*.  
<https://n9.cl/l38qn>

Feigenbaum, A. (1999). The new quality for the twenty-first century. *The TQM Magazine*.

Franco, J. & Fullana, C. (2019). Los nuevos modelos de gestión de hospitales como alternativa para la sostenibilidad del sistema hospitalario público: un análisis de eficiencia en gasto sanitario. *Revista ELSIEVER*, 34(3), 131-147.  
<https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2019.01.009>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education. <https://n9.cl/br1sy>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014), *Metodología de la investigación (Sexta edic)*. <https://n9.cl/2i4>

<https://n9.cl/0g6id>

<https://n9.cl/mmgc1>

<https://n9.cl/xdyds>

Ibarra, A. & Merino, C. (2016) *La calidad de atención de enfermería, relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del hospital de especialidades Eugenio Espejo de la ciudad de Quito*. [Tesis] Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador. Recuperado de <https://n9.cl/ty4d0>

Jasiński, J., Żabiński, M. (2021). Quality Management and Sustainable Development in Local Communes – Evidence from Poland. *Public Organization Review*.  
<https://n9.cl/938g5>

Katz, Jungqua y Fischer (2017), *Financiamiento de la preparación para emergencias de salud pública en los Estados Unidos (p.5)* <https://n9.cl/jfyu1>

Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <https://n9.cl/wfm2d>

- Masaaki, I., ROSAS, L., & ELIZABETH, G. (1998). *Cómo implementar el Kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)*. McGraw Hill.
- Minsa (2013). *Norma técnica de salud para la atención integral de salud materna*. [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/04/964549/rm\\_827-2013-minsa.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/04/964549/rm_827-2013-minsa.pdf)
- Molano, C. A., Ríos, V. A. R., & Solano, D. A. C. (2014). *Liderazgo y cultura organizacional*. BOGOA, COLOMBIA.
- Moreno, J. (2020). *Prisión preventiva y pandemia: ¿qué debo acreditar para la variación de la medida?* <https://n9.cl/5pr0y>
- OMS (2020). *Actualización de la estrategia frente a la Covid 19*. <https://n9.cl/btowr>
- Padua, J. (2018). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*. Fondo de cultura económica.
- Qian-Lin, X., Cheng-Chen, Y., Chih-Hsing, L. (2020). Service quality management from social capital, environmental uncertainty, and competitive intensity perspectives. *Social Behavior and Personality*. <https://doi.org/10.2224/sbp.9178>
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al usuario y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.
- Santos Sanche, G. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla*. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, 74. <https://n9.cl/m2fp>
- Saxena, D. (2020). Cereal Grains: Evaluation, Value Addition and Quality Management. *Unlimited Copy/Paste*. <https://n9.cl/qtgw8>
- Superintendencia de salud. (2023). Super Salud. <https://n9.cl/brtn6g>
- Sutthisompohn, S., Kusol, K. (2021). Association Between Caregivers' Family Management and Quality of Life in Children with Chronic Disease in Southern Thailand. *Patient Preference and Adherence*. <https://n9.cl/7dh0e>
- Talib, F., Nishat-Faisal, M. (2020). Assessment of Total Quality Management Implementation in Indian Service Industries. *University, Doha*. <https://n9.cl/hr1xw>

- Tang, L. (2022). Evaluation Method of College Students' Education Management Quality Based on Collaborative Filtering Algorithm and IoT Apps. *Investment Insurance Department*. <https://n9.cl/cbcge>
- Tang, L. (2022). Evaluation Method of College Students' Education Management Quality Based on Collaborative Filtering Algorithm and IoT Apps. *Wireless Communications and Mobile Computin*. <https://doi.org/10.1155/2022/8747964>
- Tinoco, Miguel. (2016). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015*. [Tesis] Universidad Ricardo Palma. Repositorio institucional de la Universidad Ricardo Palma. <https://n9.cl/s3pft>
- Tobar, F. (2017). La atención de la salud. OPS, OMS, 4–7.
- Tu, Y. (2020). Distribution Network Operation Control Algorithm for Distributed Data Quality Management System. *Henan Polytechnic Institute, Nanyang*. <https://n9.cl/xqyqd>
- Valero-Pacheco, Ivonne Constanza, & Riaño-Casallas, Martha I. (2020). *Teletrabajo: Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia*. Archivos de Prevención de Riesgos Laborales, 23(1), 22-33. Epub 21 de septiembre de 2020. <https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2020.23.01.03>
- Wang, W., Srivastava, G. (2020). Enterprise Human Resource Quality Management Model based on Grey Relational Analysis. *Xinlian College, Henan Normal University, Zhengzhou*. <https://n9.cl/ei683>

# **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Calidad de gestión</b>	Se define como el método existente de activar las entidades públicas sobre el interés del pueblo, buscando su mejor calidad de vida y bienestar, lo mismo que deben contribuir a reducir tiempos y costos de los ciudadanos. (Congreso de la República del Perú, 2022)	Variable de enfoque cuantitativo el cual se medirá mediante tres dimensiones: liderazgo, planeación y personal en todos los niveles el cual serán investigadas por medio de un cuestionario de 10 preguntas a los trabajadores del Hospital II EsSalud – Tarapoto.	Liderazgo	Trabajo en equipo Respeto confiabilidad	Ordinal
			Planeación	Planeación Organización control	
			Personal en todos los niveles	Participación Formación Desempeño Equipos	
<b>Emergencia sanitaria</b>	Se define como la vida en situaciones que representen un riesgo elevado o letal a la salud y la vida de las poblaciones a nivel internacional. <b>OMS (2020)</b>	Variable de enfoque cuantitativo el cual se medirá mediante tres dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta el cual serán investigadas por medio de un cuestionario de 12 preguntas a los trabajadores del Hospital II EsSalud – Tarapoto.	Elementos Tangibles	Control de calidad Servicio	Ordinal
			Fiabilidad	Cumplimiento Satisfacción Confianza	
			Capacidad de respuesta	Planificación Organización Obtención de resultados	
			Seguridad	Comprensión Confianza Riesgos Interés	

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 02: Matriz de consistencia

Título: Calidad de gestión y emergencia sanitaria en el hospital II Essalud, Tarapoto-2023 .

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p><b>Problema general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es la relación entre Calidad de gestión y emergencia sanitaria en el hospital II Essalud, Tarapoto-2023?</li> </ul> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el nivel de la Calidad de gestión en el hospital II Essalud, Tarapoto-2023?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de la emergencia sanitaria en el hospital II Essalud, Tarapoto-2023?</li> <li>- ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de calidad de gestión y emergencia sanitaria en el hospital II Essalud, Tarapoto-2023?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la relación entre Calidad de gestión y emergencia sanitaria en el hospital II Essalud, Tarapoto-2023.</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel de la Calidad de gestión en el hospital II Essalud, Tarapoto-2023.</li> <li>- Identificar el nivel de la emergencia sanitaria en el hospital II Essalud, Tarapoto-2023.</li> <li>- Definir la relación entre las dimensiones de calidad de gestión y emergencia sanitaria en el hospital II Essalud, Tarapoto-2023.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>H<sub>1</sub>:</b> Existe relación positiva y significativa entre Calidad de gestión y emergencia sanitaria en el hospital II Essalud, Tarapoto-2023.</li> </ul> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>H<sub>1</sub>:</b> El nivel de la Calidad de gestión en el hospital II Essalud, Tarapoto-2023, es alto.</li> <li>- <b>H<sub>2</sub>:</b> El nivel de la emergencia sanitaria en el hospital II Essalud, Tarapoto-2023, es alto.</li> <li>- <b>H<sub>3</sub>:</b> Existe relación positiva y muy significativa entre las dimensiones de calidad de gestión y emergencia sanitaria en el hospital II Essalud, Tarapoto-2023.</li> </ul>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>												
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>													
<p><b>Diseño:</b> No experimental- Correlacional <b>De corte:</b> transversal</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD     M --&gt; V1     M --&gt; V2     V1 --- r --- V2             </pre> </div> <p><b>Donde:</b>  <b>M</b> = Muestra  <b>V1</b> = Calidad de gestión  <b>V2</b> = Emergencia sanitarias  <b>r</b> = Relación entre variables</p>	<p><b>Población.</b> La población estará conformada por 100 trabajadores del Hospital II EsSalud, Tarapoto.</p> <p><b>Muestra.</b> La muestra estará conformada por un total de 100 trabajadores del Hospital II EsSalud, Tarapoto.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de Gestión</td> <td>Liderazgo</td> </tr> <tr> <td>Planeación</td> </tr> <tr> <td>Personal en todos los niveles</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Emergencia Sanitaria</td> <td>Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Seguridad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Calidad de Gestión	Liderazgo	Planeación	Personal en todos los niveles	Emergencia Sanitaria	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta		Seguridad
Variables	Dimensiones														
Calidad de Gestión	Liderazgo														
	Planeación														
	Personal en todos los niveles														
Emergencia Sanitaria	Elementos tangibles														
	Fiabilidad														
	Capacidad de respuesta														
	Seguridad														

Fuente: Elaboración propia



	objetivos propuestos en su Plan Operativo Institucional?					
8	¿Conoce usted, si se realiza seguimiento y monitoreo a los servicios que presta el Hospital II EsSalud Tarapoto?					
9	¿Para Usted están definidas claramente las funciones del personal de EsSalud?					
10	¿Sabe Ud., si se controla las funciones del personal de EsSalud?					
<b>Interrogantes de la Dimensión: Personal en todos los niveles</b>						
11	¿Está de acuerdo con el trabajo que realiza como personal del Hospital II EsSalud, Tarapoto?					
12	¿El personal del Hospital II de EsSalud realiza trabajo articulado entre el personal administrativo, asistencial y médico?					
13	¿El personal de salud, tiene alguna dificultad para cumplir con su trabajo?					
14	¿Siente satisfacción con la labor que cumple?					
15	¿Los equipos del Hospital permiten el normal desarrollo de la atención al asegurado?					

## Instrumentos de recolección de datos Variable 2

### CUESTIONARIO APLICADO A 80 COLABORADORES PARA CONOCER LA PERCEPCIÓN QUE TIENEN SOBRE LA EMERGENCIA SANITARIA EN EL HOSPITAL II ESSALUD – TARAPOTO, 2023.

#### Emergencia Sanitaria

Cuestionario 2

Fecha: ...../...../.....

#### INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador, la presente ficha de encuesta tiene el propósito de recoger información sobre la emergencia sanitaria en el Hospital II EsSalud – Tarapoto para el desarrollo de una investigación. Se guardará total confidencialidad en los resultados, por ello se requiere que marque su respuesta con total responsabilidad y sinceridad.

**ESCALA:** 5 = Demasiado 4 = Casi Demasiado = Regular 2 = Casi Regular 1 = Nada

Demasiado (5)		Casi Demasiado (4)	Regular(3)	Casi Regular (2)	Nada(1)				
N°	Ítems	Alternativa							
		5	4	3	2	1			
<b>Interrogantes de la Dimensión: Elementos tangibles</b>									
1	¿Considera usted que las instalaciones del hospital II Essalud, Tarapoto se encuentran en óptimas condiciones para el desarrollo de los trabajadores?								
2	¿La institución cuenta con equipos y soportes tecnológicos modernos que le permiten agilizar sus trámites?								
3	¿En el año 2023 se cuenta con el equipamiento necesario para el trabajo que realizan los colaboradores del hospital II EsSalud Tarapoto?								
<b>Interrogantes de la Dimensión: Fiabilidad</b>									
4	¿Los procedimientos que se efectúan en el servicio son comunicados a los superiores jerárquicos?								
5	¿El personal que labora transmite a la institución un alto grado de confianza?								
6	¿El personal que labora transmite al usuario un alto grado de confianza?								
7	¿El personal le da confianza a la hora de consultarle sus								

	dudas o tramites?					
<b>Interrogantes de la Dimensión: Capacidad de respuesta</b>						
8	¿La atención que brinda el personal en una emergencia es de manera organizada y adecuada?					
9	¿Considera que el personal asistencial cuenta con un-Plan para afrontar una emergencia sanitaria?					
10	¿Los informes de los procesos realizados son comunicados de manera oportuna?					
11	¿Considera que obtuvo los resultados esperados en las actividades realizadas?					
<b>Interrogantes de la Dimensión: Seguridad</b>						
12	¿De acuerdo a su experiencia, existe preocupación por resolver las quejas y reclamos que se plantea como colaborador?					
13	¿Se puede señalar que en los diferentes servicios del Hospital II Essalud, Tarapoto, se ha informado claramente sobre los deberes y derechos del asegurado?					
14	¿El personal está siempre dispuesto a atender casos de salud las 24horas del día?					
15	¿El personal muestra interés por solucionar los problemas de salud en equipo?					

## Anexo 04: Consentimiento y/o asentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: "Calidad de gestión y emergencia sanitaria en el hospital II EsSalud, Tarapoto-2023"

Investigador (a) (es): Rafael Reggis Torres Gronerth

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Calidad de gestión y emergencia sanitaria en el hospital II EsSalud, Tarapoto-2023" cuyo objetivo es Establecer la relación entre Calidad de gestión y emergencia sanitaria en el hospital II EsSalud, Tarapoto. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (posgrado) del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: Hospital II EsSalud, Tarapoto



Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Cuál es la relación entre Calidad de gestión y emergenciasanitaria en el hospital II EsSalud, Tarapoto-2023?

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada Calidad de gestión y emergencia sanitaria en el hospital II EsSalud, Tarapoto-2023

1. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en el ambiente de Gineco Obstetricia (Emergencias) del Hospital II EsSalud, Tarapoto. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años



**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador: Torres Gronerth Rafael Reggis email:reggis.893@gmail.com y Docente asesor: Dr. Saavedra Sandoval, Renán email: ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: David Carlos Gómez Albornoz

Fecha: 16-06-23 hora: 6:00am Firma: [Firma manuscrita]

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

## Anexo 05: Validación de los instrumentos de investigación



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### Calidad de gestión

Nº	DIMENSIÓN: Liderazgo	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Conoce usted el significado de calidad de gestión con Liderazgo?				X				X				X	
02	¿Sabe usted si la calidad de servicio que presta el Hospital II EsSalud Tarapoto, se realiza de acuerdo a ley?				X				X				X	
03	¿Conoce usted la relación que existe entre el liderazgo y la calidad de servicio en el Hospital II EsSalud Tarapoto?				X				X				X	
04	¿Considera Ud., que el personal encargado de las áreas, tiene un adecuado liderazgo?				X				X				X	
05	¿El personal del Hospital II EsSalud Tarapoto, brinda al asegurado información confiable?				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN: Planeación</b>													
06	¿El hospital planifica las actividades operativas de atención al paciente teniendo en cuenta los requerimientos y necesidades de los profesionales de la salud?				X				X				X	
07	¿Conoce Ud, si el Hospital II EsSalud Tarapoto, cumple los objetivos propuestos en su Plan Operativo Institucional?				X				X				X	
08	¿Conoce Ud, si se realiza seguimiento y monitoreo a los servicios que presta Hospital II EsSalud Tarapoto?				X				X				X	
09	¿Para Usted están definidas claramente las funciones del personal de Essalud?				X				X				X	
10	¿Sabe Ud, si se controla las funciones del personal de Essalud?				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN: Personal en todos los niveles</b>													
11	¿Está de acuerdo con el trabajo que realiza como personal del hospital II Essalud, Tarapoto?				X				X				X	
12	¿El personal del Hospital II de Essalud realiza trabajo articulado entre el personal administrativo, asistencial y médico?				X				X				X	
13	¿El personal de salud, tiene alguna dificultad para cumplir con su trabajo?				X				X				X	
14	¿Siente satisfacción con la labor que cumple?				X				X				X	
15	¿Los equipos del Hospital permiten el normal desarrollo de la atención al asegurado?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento cuenta con un alto nivel de claridad, coherencia y relevancia, por lo tanto, es un instrumento suficiente.



**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Emergencia Sanitaria**

Nº	DIMENSIÓN: Elementos tangibles	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera usted que las instalaciones del hospital Il Essalud, Tarapoto se encuentran en óptimas condiciones para el desarrollo de los trabajadores?			X			X					X		
02	¿La institución cuenta con equipos y soportes tecnológicos modernos que le permiten agilizar sus trámites?			X			X					X		
03	¿En el año 2023 se cuenta con el equipamiento necesario para el trabajo que realizan los colaboradores del Hospital Il EsSalud Tarapoto?			X			X					X		
<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad</b>														
04	¿Los procedimientos que se efectúan en el servicio son comunicados a los superiores jerárquicos?			X			X					X		
05	¿El personal que labora transmite a la institución un alto grado de confianza?			X			X					X		
06	¿El personal que labora transmite al usuario un alto grado de confianza?			X			X					X		
07	¿El personal le confianza a la hora de consultarle sus dudas o trámites?			X			X					X		
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta</b>														
08	¿La atención que brinda el personal en una emergencia es de manera organizada y adecuada?			X			X					X		
09	¿Considera que el personal asistencial cuenta con un Plan para afrontar una emergencia sanitaria?			X			X					X		
10	¿Los informes de los procesos realizados son comunicados de manera oportuna?			X			X					X		
11	¿Considera que obtuvo los resultados esperados en las actividades realizadas?			X			X					X		
<b>DIMENSIÓN: Seguridad</b>														
12	¿De acuerdo a su experiencia, existe preocupación por resolver las quejas y reclamos que se plantea como colaborador?			X			X					X		
13	¿Se puede señalar que en los diferentes servicios del Hospital Il Essalud, Tarapoto, se ha informado claramente sobre los deberes y derechos del asegurado?			X			X					X		
14	¿El personal está siempre dispuesto a atender casos de salud las 24 horas del día?			X			X					X		
15	¿El personal muestra interés por solucionar los problemas de salud en equipo?			X			X					X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento cuenta con un moderado nivel de claridad, coherencia y relevancia, por lo tanto, es suficiente.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  / No aplicable  / Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador: Maria Zaldívar Cruz-Narváez DNI: 19441522

Especialidad del validador (a): MAESTRO EN DERECHO PENAL Y PROCESAL PENAL

Tarapoto 31 de mayo de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
CÉSAR MARTÍNEZ CALDERÓN  
JUEZ TITULAR  
PROBADO EN DERECHO PENAL Y PROCESAL PENAL

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
Calidad de gestión

Nº	DIMENSIÓN: Liderazgo	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Conoce usted el significado de calidad de gestión con Liderazgo?				X				X				X	
02	¿Sabe usted si la calidad de servicio que presta el Hospital II EsSalud Tarapoto, se realiza de acuerdo a ley?				X				X				X	
03	¿Conoce usted la relación que existe entre el liderazgo y la calidad de servicio en el Hospital II EsSalud Tarapoto?				X				X				X	
04	¿Considera Ud., que el personal encargado de las áreas, tiene un adecuado liderazgo?				X				X				X	
05	¿El personal del Hospital II EsSalud Tarapoto, brinda al asegurado información confiable?				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN: Planeación</b>														
06	¿El hospital planifica las actividades operativas de atención al paciente teniendo en cuenta los requerimientos y necesidades de los profesionales de la salud?				X				X				X	
07	¿Conoce Ud, si el Hospital II EsSalud Tarapoto, cumple los objetivos propuestos en su Plan Operativo Institucional?				X				X				X	
08	¿Conoce Ud, si se realiza seguimiento y monitoreo a los servicios que presta Hospital II EsSalud Tarapoto?				X				X				X	
09	¿Para Usted están definidas claramente las funciones del personal de Essalud?				X				X				X	
10	¿Sabe Ud, si se controla las funciones del personal de Essalud?				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN: Personal en todos los niveles</b>														
11	¿Está de acuerdo con el trabajo que realiza como personal del hospital II EsSalud, Tarapoto?				X				X				X	
12	¿El personal del Hospital II de Essalud realiza trabajo articulado entre el personal administrativo, asistencial y médico?				X				X				X	
13	¿El personal de salud, tiene alguna dificultad para cumplir con su trabajo?				X				X				X	
14	¿Siente satisfacción con la labor que cumple?				X				X				X	
15	¿Los equipos del Hospital permiten el normal desarrollo de la atención al asegurado?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento cuenta con un alto nivel de claridad, coherencia y relevancia, por lo tanto, es un instrumento suficiente.

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

Apellidos y nombres del juez validador..... Vilínquez Pintado Grecia DNI: 46929010

Especialidad del validador (a):..... Mg. Gestión Pública y Derecho

Tarapoto 31 de mayo de 2023

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
GRECIA VILÍNQUEZ PINTADO  
Mg. Gestión Pública  
Dra. Derecho  
DNI N° 46929010

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
Emergencia Sanitaria

Nº	DIMENSIÓN: Elementos tangibles	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera usted que las instalaciones del hospital II Essalud, Tarapoto se encuentran en óptimas condiciones para el desarrollo de los trabajadores?			X			X			X				
02	¿La institución cuenta con equipos y soportes tecnológicos modernos que le permiten agilizar sus trámites?			X			X			X				
03	¿En el año 2023 se cuenta con el equipamiento necesario para el trabajo que realizan los colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto?			X			X			X				
<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad</b>														
04	¿Los procedimientos que se efectúan en el servicio son comunicados a los superiores jerárquicos?			X			X			X				
05	¿El personal que labora transmite a la institución un alto grado de confianza?			X			X			X				
06	¿El personal que labora transmite al usuario un alto grado de confianza?			X			X			X				
07	¿El personal le confianza a la hora de consultarle sus dudas o trámites?			X			X			X				
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta</b>														
08	¿La atención que brinda el personal en una emergencia es de manera organizada y adecuada?			X			X			X				
09	¿Considera que el personal asistencial cuenta con un Plan para afrontar una emergencia sanitaria?			X			X			X				
10	¿Los informes de los procesos realizados son comunicados de manera oportuna?			X			X			X				
11	¿Considera que obtuvo los resultados esperados en las actividades realizadas?			X			X			X				
<b>DIMENSIÓN: Seguridad</b>														
12	¿De acuerdo a su experiencia, existe preocupación por resolver las quejas y reclamos que se plantea como colaborador?			X			X			X				
13	¿Se puede señalar que en los diferentes servicios del Hospital II Essalud, Tarapoto, se ha informado claramente sobre los deberes y derechos del asegurado?			X			X			X				
14	¿El personal está siempre dispuesto a atender casos de salud las 24 horas del día?			X			X			X				
15	¿El personal muestra interés por solucionar los problemas de salud en equipo?			X			X			X				

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento cuenta con un moderado nivel de claridad, coherencia y relevancia, por lo tanto, es suficiente.

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

Apellidos y nombres del juez validador..... Vilma Luz Pintado Crespo    DNI: 46929010

Especialidad del validador (a):..... Mg. Gestión Pública y Derecho

Tarapoto 31 de mayo de 2023

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
-----  
VILMA LUZ PINTADO  
Mg. Gestión Pública  
Dra. Derecho  
DNI N° 46929010

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

## Calidad de gestión

Nº	DIMENSIÓN: Liderazgo	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Conoce usted el significado de calidad de gestión con Liderazgo?				X				X				X	
02	¿Sabe usted si la calidad de servicio que presta el Hospital II EsSalud Tarapoto, se realiza de acuerdo a ley?				X				X				X	
03	¿Conoce usted la relación que existe entre el liderazgo y la calidad de servicio en el Hospital II EsSalud Tarapoto?				X				X				X	
04	¿Considera Ud., que el personal encargado de las áreas, tiene un adecuado liderazgo?				X				X				X	
05	¿El personal del Hospital II EsSalud Tarapoto, brinda al asegurado información confiable?				X				X				X	
DIMENSIÓN: Planeación														
06	¿El hospital planifica las actividades operativas de atención al paciente teniendo en cuenta los requerimientos y necesidades de los profesionales de la salud?				X				X				X	
07	¿Conoce Ud, si el Hospital II EsSalud Tarapoto, cumple los objetivos propuestos en su Plan Operativo Institucional?				X				X				X	
08	¿Conoce Ud, si se realiza seguimiento y monitoreo a los servicios que presta Hospital II EsSalud Tarapoto?				X				X				X	
09	¿Para Usted están definidas claramente las funciones del personal de Essalud?				X				X				X	
10	¿Sabe Ud, si se controla las funciones del personal de Essalud?				X				X				X	
DIMENSIÓN: Personal en todos los niveles														
11	¿Está de acuerdo con el trabajo que realiza como personal del hospital II Essalud, Tarapoto?				X				X				X	
12	¿El personal del Hospital II de Essalud realiza trabajo articulado entre el personal administrativo, asistencial y médico?				X				X				X	
13	¿El personal de salud, tiene alguna dificultad para cumplir con su trabajo?				X				X				X	
14	¿Siente satisfacción con la labor que cumple?				X				X				X	
15	¿Los equipos del Hospital permiten el normal desarrollo de la atención al asegurado?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento cuenta con un alto nivel de claridad, coherencia y relevancia, por lo tanto, es un instrumento suficiente.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Angulo Farge, Linda    DNI: 47149127

Especialidad del validador (a): Magister en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 31 de mayo de 2023

  
-----  
Mg. Linda Angulo Farge  
ABOGADO  
C.A.S.M.N.714

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
 Emergencia Sanitaria

Nº	DIMENSIÓN: Elementos tangibles	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera usted que las instalaciones del hospital II Essalud, Tarapoto se encuentran en óptimas condiciones para el desarrollo de los trabajadores?				X				X				X	
02	¿La institución cuenta con equipos y soportes tecnológicos modernos que le permiten agilizar sus trámites?				X				X				X	
03	¿En el año 2023 se cuenta con el equipamiento necesario para el trabajo que realizan los colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto?				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad</b>														
04	¿Los procedimientos que se efectúan en el servicio son comunicados a los superiores jerárquicos?				X				X				X	
05	¿El personal que labora transmite a la institución un alto grado de confianza?				X				X				X	
06	¿El personal que labora transmite al usuario un alto grado de confianza?				X				X				X	
07	¿El personal le confía a la hora de consultarle sus dudas o tramites?				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta</b>														
08	¿La atención que brinda el personal en una emergencia es de manera organizada y adecuada?				X				X				X	
09	¿Considera que el personal asistencial cuenta con un Plan para afrontar una emergencia sanitaria?				X				X				X	
10	¿Los informes de los procesos realizados son comunicados de manera oportuna?				X				X				X	
11	¿Considera que obtuvo los resultados esperados en las actividades realizadas?				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN: Seguridad</b>														
12	¿De acuerdo a su experiencia, existe preocupación por resolver las quejas y reclamos que se plantea como colaborador?				X				X				X	
13	¿Se puede señalar que en los diferentes servicios del Hospital II Essalud, Tarapoto, se ha informado claramente sobre los deberes y derechos del asegurado?				X				X				X	
14	¿El personal está siempre dispuesto a atender casos de salud las 24 horas del día?				X				X				X	
15	¿El personal muestra interés por solucionar los problemas de salud en equipo?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento cuenta con un moderado nivel de claridad, coherencia y relevancia, por lo tanto, es suficiente.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Angulo Farge, Linda    DNI: 47149127

Especialidad del validador (a): Magister en Gestión Pública

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

Tarapoto 31 de mayo de 2023

  
-----  
Mg. Linda Angulo Farge  
ABOGADO  
CASM N°714

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

## Calidad de gestión

Nº	DIMENSIÓN: Liderazgo	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Conoce usted el significado de calidad de gestión con Liderazgo?				X				X				X	
02	¿Sabe usted si la calidad de servicio que presta el Hospital II EsSalud Tarapoto, se realiza de acuerdo a ley?				X				X				X	
03	¿Conoce usted la relación que existe entre el liderazgo y la calidad de servicio en el Hospital II EsSalud Tarapoto?				X				X				X	
04	¿Considera Ud., que el personal encargado de las áreas, tiene un adecuado liderazgo?				X				X				X	
05	¿El personal del Hospital II EsSalud Tarapoto, brinda al asegurado información confiable?				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN: Planeación</b>														
06	¿El hospital planifica las actividades operativas de atención al paciente teniendo en cuenta los requerimientos y necesidades de los profesionales de la salud?				X				X				X	
07	¿Conoce Ud, si el Hospital II EsSalud Tarapoto, cumple los objetivos propuestos en su Plan Operativo Institucional?				X				X				X	
08	¿Conoce Ud, si se realiza seguimiento y monitoreo a los servicios que presta Hospital II EsSalud Tarapoto?				X				X				X	
09	¿Para Usted están definidas claramente las funciones del personal de Essalud?				X				X				X	
10	¿Sabe Ud, si se controla las funciones del personal de Essalud?				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN: Personal en todos los niveles</b>														
11	¿Está de acuerdo con el trabajo que realiza como personal del hospital II Essalud, Tarapoto?				X				X				X	
12	¿El personal del Hospital II de Essalud realiza trabajo articulado entre el personal administrativo, asistencial y médico?				X				X				X	
13	¿El personal de salud, tiene alguna dificultad para cumplir con su trabajo?				X				X				X	
14	¿Siente satisfacción con la labor que cumple?				X				X				X	
15	¿Los equipos del Hospital permiten el normal desarrollo de la atención al asegurado?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento cuenta con un alto nivel de claridad, coherencia y relevancia, por lo tanto, es un instrumento suficiente.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: CUMPA QUIROZ Bismarck Segundo DNI: 01146440

Especialidad del validador (a): Constitucional, Sociología Universitaria e Investigación Pedagógica

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 31 de mayo de 2023



**BISMARCK CUMPA QUIROZA**  
Abogado / Lic. Educación / Lic. Administración  
Doctor en Derecho  
Maestro en Derecho Constitucional  
y Derechos Humanos  
Maestro en Docencia Universitaria  
e Investigación Pedagógica  
DNI: 01146440

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**Emergencia Sanitaria**

N°	DIMENSIÓN: Elementos tangibles	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera usted que las instalaciones del hospital II Essalud, Tarapoto se encuentran en óptimas condiciones para el desarrollo de los trabajadores?			X			X			X				
02	¿La institución cuenta con equipos y soportes tecnológicos modernos que le permiten agilizar sus trámites?			X			X			X				
03	¿En el año 2023 se cuenta con el equipamiento necesario para el trabajo que realizan los colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto?			X			X			X				
<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad</b>														
04	¿Los procedimientos que se efectúan en el servicio son comunicados a los superiores jerárquicos?			X			X			X				
05	¿El personal que labora transmite a la institución un alto grado de confianza?			X			X			X				
06	¿El personal que labora transmite al usuario un alto grado de confianza?			X			X			X				
07	¿El personal le confía a la hora de consultarle sus dudas o trámites?			X			X			X				
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta</b>														
08	¿La atención que brinda el personal en una emergencia es de manera organizada y adecuada?			X			X			X				
09	¿Considera que el personal asistencial cuenta con un Plan para afrontar una emergencia sanitaria?			X			X			X				
10	¿Los informes de los procesos realizados son comunicados de manera oportuna?			X			X			X				
11	¿Considera que obtuvo los resultados esperados en las actividades realizadas?			X			X			X				
<b>DIMENSIÓN: Seguridad</b>														
12	¿De acuerdo a su experiencia, existe preocupación por resolver las quejas y reclamos que se plantea como colaborador?			X			X			X				
13	¿Se puede señalar que en los diferentes servicios del Hospital II Essalud, Tarapoto, se ha informado claramente sobre los deberes y derechos del asegurado?			X			X			X				
14	¿El personal está siempre dispuesto a atender casos de salud las 24 horas del día?			X			X			X				
15	¿El personal muestra interés por solucionar los problemas de salud en equipo?			X			X			X				

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento cuenta con un moderado nivel de claridad, coherencia y relevancia, por lo tanto, es suficiente.

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

Apellidos y nombres del juez validador: CUMPA QUIROZ, Bismarck Segundo DNI: 0146440

Especialidad del validador (a): Constitucional, Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica

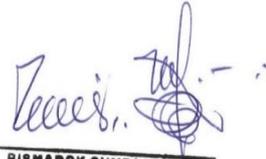
<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto 31 de mayo de 2023



**BISMARCK CUMPA QUIROZA**  
Abogado / Lic. Educación / Lic. Administración  
Doctor en Derecho  
Maestro en Derecho Constitucional  
y Derechos Humanos  
Maestro en Docencia Universitaria  
e Investigación Pedagógica  
DNI: 01146440

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Calidad de gestión

Nº	DIMENSIÓN: Liderazgo	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Conoce usted el significado de calidad de gestión con Liderazgo?			✓				✓						
02	¿Sabe usted si la calidad de servicio que presta el Hospital II EsSalud Tarapoto, se realiza de acuerdo a ley?			✓				✓				✓		
03	¿Conoce usted la relación que existe entre el liderazgo y la calidad de servicio en el Hospital II EsSalud Tarapoto?			✓				✓				✓		
04	¿Considera Ud., que el personal encargado de las áreas, tiene un adecuado liderazgo?			✓				✓				✓		
05	¿El personal del Hospital II EsSalud Tarapoto, brinda al asegurado información confiable?				✓			✓				✓		
<b>DIMENSIÓN: Planeación</b>														
06	¿El hospital planifica las actividades operativas de atención al paciente teniendo en cuenta los requerimientos y necesidades de los profesionales de la salud?			✓				✓				✓		
07	¿Conoce Ud, si el Hospital II EsSalud Tarapoto, cumple los objetivos propuestos en su Plan Operativo Institucional?			✓				✓					✓	
08	¿Conoce Ud, si se realiza seguimiento y monitoreo a los servicios que presta Hospital II EsSalud Tarapoto?			✓					✓			✓		
09	¿Para Usted están definidas claramente las funciones del personal de Essalud?				✓			✓				✓		
10	¿Sabe Ud, si se controla las funciones del personal de Essalud?				✓			✓				✓		
<b>DIMENSIÓN: Personal en todos los niveles</b>														
11	¿Está de acuerdo con el trabajo que realiza como personal del hospital II Essalud, Tarapoto?			✓				✓				✓		
12	¿El personal del Hospital II de Essalud realiza trabajo articulado entre el personal administrativo, asistencial y médico?			✓				✓					✓	
13	¿El personal de salud, tiene alguna dificultad para cumplir con su trabajo?			✓				✓					✓	
14	¿Siente satisfacción con la labor que cumple?			✓					✓			✓		
15	¿Los equipos del Hospital permiten el normal desarrollo de la atención al asegurado?				✓			✓				✓		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento cuenta con un alto nivel de claridad, coherencia y relevancia, por lo tanto, es un instrumento suficiente.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Edlis Escudé Gallo R. DNI: 01121574

Especialidad del validador (a): Magister Docecia Universidad

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 31 de mayo de 2023

  
Ing. Mg. Carlos Roberto Gallo Escudé  
CIP Nº 159412

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
Emergencia Sanitaria

Nº	DIMENSIÓN: Elementos tangibles	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera usted que las instalaciones del hospital II Essalud, Tarapoto se encuentran en óptimas condiciones para el desarrollo de los trabajadores?			✓										
02	¿La institución cuenta con equipos y soportes tecnológicos modernos que le permiten agilizar sus trámites?			✓										
03	¿En el año 2023 se cuenta con el equipamiento necesario para el trabajo que realizan los colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto?			✓										
<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad</b>														
04	¿Los procedimientos que se efectúan en el servicio son comunicados a los superiores jerárquicos?			✓										
05	¿El personal que labora transmite a la institución un alto grado de confianza?			✓										
06	¿El personal que labora transmite al usuario un alto grado de confianza?			✓										
07	¿El personal le confianza a la hora de consultarle sus dudas o tramites?				✓									
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta</b>														
08	¿La atención que brinda el personal en una emergencia es de manera organizada y adecuada?			✓										
09	¿Considera que el personal asistencial cuenta con un Plan para afrontar una emergencia sanitaria?			✓										
10	¿Los informes de los procesos realizados son comunicados de manera oportuna?			✓										
11	¿Considera que obtuvo los resultados esperados en las actividades realizadas?				✓									
<b>DIMENSIÓN: Seguridad</b>														
12	¿De acuerdo a su experiencia, existe preocupación por resolver las quejas y reclamos que se plantea como colaborador?			✓										
13	¿Se puede señalar que en los diferentes servicios del Hospital II Essalud, Tarapoto, se ha informado claramente sobre los deberes y derechos del asegurado?			✓										
14	¿El personal está siempre dispuesto a atender casos de salud las 24 horas del día?			✓										
15	¿El personal muestra interés por solucionar los problemas de salud en equipo?			✓										

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento cuenta con un moderado nivel de claridad, coherencia y relevancia, por lo tanto, es suficiente.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Carlos Gaudin Carlos R. DNI: 0121574

Especialidad del validador (a): Ingeniería Magister.

Tarapoto 31 de mayo de 2023

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Carlos Gaudin  
Ing. Mg. Carlos Roberto Celis Escudero  
CIP Nº 159412

## Anexo 06: Índice de la V de Ayken

### Variable 1: Calidad de gestión

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
D2	P6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
D3	P11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3

V de Ayken

0.95

## Variable 2: Emergencia sanitaria

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D4	P12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken

0.98

## Anexo 07: Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### Análisis de fiabilidad de calidad de gestión

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

---

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

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
	,977		15

---

### Análisis de fiabilidad de emergencia sanitaria

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

---

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

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
	,972		15

---

## Anexo 08: Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

CARTA N° 305 D-RATAR-ESSALUD-2023

Tarapoto,

22 JUN. 2023

Sr:

**RAFAEL REGGIS TORRES GRONERTH**

Presente

**ASUNTO : AUTORIZA EJECUCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.**

**REFERENCIA : ACTA DE REUNION DEL COMITÉ DE ETICA EN INVESTIGACIÓN DE LA RED ASISTENCIAL TARAPOTO**



Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo informarle que en merito al documento de la referencia, los miembros del Comité de Ética e Investigación se reunieron para la revisión respectiva del Proyecto de Investigación Titulado "**CALIDAD DE GESTIÓN Y EMERGENCIA SANITARIA EN EL HOSPITAL II ESSALUD TARAPOTO, 2023**", concluyendo en opinión favorable, al cual el director de la Red Asistencial ESSALUD Tarapoto autoriza el reclutamiento y recolección de datos para el mencionado estudio.



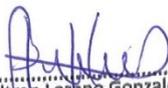
Al término de la presente investigación deberá presentar al área de capacitación los resultados del trabajo de investigación, así mismo se le recuerda que para publicar cualquier resultado deberá solicitar el permiso respectivo a la Institución.

Se expide el presente documento a solicitud del interesado, para los fines que estime pertinente.



Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

  
Beltran Lozano Gonzales  
DIRECTOR  
RED ASISTENCIAL TARAPOTO  
EsSalud

BLC/gaam/dmrc/lisp.

OpyC/Archivo

NIT:	1281	2023	2973
------	------	------	------

## Anexo 09: Base de datos estadísticos

### Base de datos prueba piloto de calidad de gestión

V1																
N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51

### Base de datos piloto de emergencia sanitaria

V2																
N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL
1	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	41
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	49
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	17
4	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	23
5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	51
6	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	24
7	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	56
8	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	39
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	60
10	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	69
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	62
12	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	41
13	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	35
14	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	52

15	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	27
16	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	34
17	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	45
18	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	26
19	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	28
20	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	51

### Base de datos de calidad de gestión

Nº	RESULTADO DE LA VARIABLE CALIDAD DE GESTION																			TOTAL
	LIDERAZGO						PLANEACION						PERSONAL EN TODOS LOS NIVELES							
	P1	P2	P3	P4	P5	sub total	P6	P7	P8	P9	P10	sub total	P11	P12	P13	P14	P15	sub total		
1	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	5	19	4	3	3	5	4	19	58	
2	1	2	3	2	3	11	2	3	3	2	3	13	3	3	2	3	3	14	38	
3	3	2	3	2	3	13	2	2	3	3	3	13	3	2	3	4	2	14	40	
4	3	4	2	4	4	17	4	3	1	4	2	14	5	3	3	3	3	17	48	
5	3	2	2	2	3	12	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	41	
6	5	4	4	4	4	21	4	3	4	3	4	18	4	3	3	5	3	18	57	
7	3	3	3	5	5	19	4	5	4	5	4	22	4	5	1	5	5	20	61	
8	5	4	5	5	4	23	4	4	3	4	4	19	5	4	4	4	5	22	64	
9	3	1	3	1	1	9	1	2	3	4	1	11	3	2	5	3	3	16	36	
10	4	4	2	2	4	16	4	3	2	2	3	14	5	3	3	5	3	19	49	
11	1	1	3	1	4	10	4	1	4	4	3	16	3	4	1	4	1	13	39	
12	2	3	3	4	4	16	4	3	3	4	4	18	4	4	3	4	4	19	53	
13	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	3	16	54	
14	4	3	3	2	5	17	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	4	18	50	
15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	3	5	4	21	61	
16	4	3	4	3	2	16	2	3	3	4	4	16	4	3	3	4	4	18	50	
17	3	2	1	1	5	12	3	3	3	3	3	15	4	2	2	3	2	13	40	
18	3	5	3	2	4	17	3	3	3	3	2	14	3	3	3	4	3	16	47	
19	3	2	4	3	3	15	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	53	
20	2	3	3	3	3	14	4	3	3	3	3	16	3	4	5	5	4	21	51	
21	3	4	3	2	2	14	4	4	3	4	3	18	4	3	3	4	3	17	49	
22	3	4	3	4	5	19	3	3	4	5	5	20	4	4	3	5	4	20	59	
23	4	3	4	1	1	13	2	1	1	2	1	7	5	1	2	5	5	18	38	
24	3	3	3	4	4	17	4	3	3	4	4	18	4	3	3	3	4	17	52	
25	3	5	4	5	5	22	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24	70	
26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19	58	
27	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	2	5	5	22	70	
28	5	3	3	4	5	20	4	4	4	5	5	22	5	4	3	5	3	20	62	
29	3	4	3	4	5	19	4	2	2	4	3	15	3	3	3	3	3	15	49	

30	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	47
31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	4	18	58
32	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	59
33	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	46
34	3	4	3	4	4	18	4	4	4	5	3	20	5	4	3	4	3	19	57
35	4	5	4	5	5	23	5	3	2	4	2	16	4	4	2	5	4	19	58
36	2	3	3	4	5	17	4	4	3	5	3	19	4	3	3	5	4	19	55
37	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	5	23	4	2	4	5	5	20	64
38	4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	5	22	4	3	4	5	5	21	64
39	5	5	5	5	5	25	4	5	4	3	3	19	5	5	5	5	4	24	68
40	5	5	5	4	4	23	5	3	3	5	4	20	5	5	4	5	4	23	66
41	4	4	4	5	5	22	5	4	4	5	5	23	5	5	3	5	4	22	67
42	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	49
43	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	44
44	4	3	2	4	4	17	4	3	4	4	4	19	4	4	2	4	4	18	54
45	3	4	3	4	4	18	3	4	4	4	4	19	4	4	3	5	4	20	57
46	3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	3	17	5	5	4	5	3	22	56
47	3	3	3	2	3	14	2	2	2	3	3	12	4	3	2	4	3	16	42
48	2	2	2	4	4	14	3	1	4	3	4	15	5	4	5	4	2	20	49
49	5	5	5	5	5	25	5	3	3	5	4	20	5	5	4	5	4	23	68
50	3	4	3	2	5	17	4	3	4	3	5	19	4	4	4	4	3	19	55
51	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	3	14	43
52	2	4	2	3	4	15	4	2	4	3	4	17	2	4	4	3	2	15	47
53	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	58
54	3	3	3	4	4	17	3	4	3	4	4	18	4	4	3	5	4	20	55
55	5	5	5	4	5	24	5	4	4	5	4	22	5	5	4	5	5	24	70
56	1	3	1	1	3	9	3	4	4	4	4	19	5	2	4	4	3	18	46
57	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	2	16	4	4	2	5	4	19	54
58	5	5	5	5	5	25	5	3	3	5	4	20	5	5	2	5	4	21	66
59	2	5	2	3	4	16	5	4	5	5	5	24	5	3	4	4	4	20	60
60	3	5	3	5	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	1	5	5	21	67
61	5	4	5	4	3	21	5	4	3	5	4	21	4	4	5	5	4	22	64
62	3	4	2	1	4	14	5	4	5	5	4	23	4	3	3	4	3	17	54
63	5	3	5	4	5	22	5	4	5	5	3	22	5	4	3	5	3	20	64
64	5	4	5	4	5	23	5	3	5	4	5	22	5	4	5	4	5	23	68
65	5	3	5	4	5	22	5	4	3	5	5	22	4	5	4	5	5	23	67
66	5	4	5	4	5	23	3	4	3	4	5	19	5	4	5	4	5	23	65
67	5	3	3	2	5	18	3	3	3	4	2	15	1	1	5	1	3	11	44
68	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	4	18	58
69	5	5	5	4	4	23	4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	4	22	66
70	3	3	5	3	3	17	2	3	3	2	2	12	4	2	3	4	4	17	46
71	4	4	5	4	5	22	5	4	5	4	4	22	4	5	5	5	4	23	67

72	5	5	4	5	5	24	5	4	5	4	5	23	5	4	5	4	4	22	69
73	3	5	4	4	5	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	62
74	5	5	4	5	5	24	5	4	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24	71
75	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
76	5	4	3	4	4	20	5	3	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	61
77	5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	4	23	69
78	5	4	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	5	23	70
79	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	57
80	5	4	5	4	4	22	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23	67

## Base de datos de emergencia sanitaria

Nº	RESULTADO DE LA VARIABLE EMERGENCIA SANITARIA																			TOTAL
	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					
	P1	P2	P3	sub total	P4	P5	P6	P7	sub total	P8	P9	P10	P11	sub tota	P12	P13	P14	P15	sub total	
1	3	2	3	8	2	2	3	3	10	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	39
2	3	3	3	9	3	4	5	4	16	5	3	5	4	17	5	3	5	4	17	59
3	3	2	3	8	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	41
4	3	3	3	9	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	2	4	5	5	16	57
5	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	39
6	1	2	3	6	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	48
7	4	5	5	14	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	64
8	3	4	4	11	3	3	3	3	12	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	52
9	1	1	2	4	1	1	2	2	6	1	3	2	2	8	1	3	3	3	10	28
10	2	4	2	8	4	4	3	3	14	4	2	4	4	14	3	3	5	4	15	51
11	4	4	2	10	3	4	4	2	13	3	2	3	3	11	3	3	4	4	14	48
12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	5	4	16	60
13	4	4	4	12	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	59
14	3	3	3	9	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	50
15	3	4	4	11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	5	5	16	59
16	2	3	3	8	4	4	3	4	15	4	3	2	4	13	5	2	4	3	14	50
17	2	4	4	10	3	1	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	4	2	12	42
18	2	3	3	8	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	47
19	3	3	3	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	57
20	3	4	4	11	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	53
21	3	4	4	11	3	3	3	3	12	4	4	3	4	15	3	2	3	4	12	50
22	3	4	4	11	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	62
23	1	1	3	5	5	5	5	5	20	4	1	1	3	9	2	1	5	5	13	47
24	3	3	3	9	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	3	3	3	2	11	47
25	4	5	4	13	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	3	5	5	5	18	69
26	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	5	5	18	61
27	3	3	3	9	5	5	5	5	20	3	3	5	5	16	4	5	5	5	19	64
28	3	4	4	11	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	3	4	5	5	17	62
29	4	3	4	11	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	3	5	4	15	53
30	2	3	3	8	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	44
31	4	3	3	10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	58
32	4	4	4	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	49
33	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	45
34	2	3	3	8	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	3	4	5	4	16	53
35	2	4	4	10	5	4	4	5	18	5	5	4	4	18	3	3	4	5	15	61
36	5	5	5	15	4	5	5	4	18	4	5	4	4	17	3	3	5	5	16	66
37	4	4	3	11	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	3	4	5	5	17	63
38	4	4	3	11	4	4	5	5	18	3	4	5	4	16	3	4	5	5	17	62
39	4	4	4	12	4	4	4	3	15	5	4	4	4	17	5	4	5	4	18	62
40	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	62
41	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	3	4	5	16	5	4	5	4	18	62
42	3	3	2	8	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	49
43	3	3	3	9	3	3	3	4	13	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	51

44	4	3	3	10	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	56
45	4	4	4	12	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17	67
46	2	3	2	7	2	3	3	4	12	4	4	3	3	14	3	2	4	3	12	45
47	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	44
48	2	2	2	6	4	3	3	3	13	4	3	4	4	15	3	3	5	4	15	49
49	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	62
50	3	4	3	10	3	2	4	3	12	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	52
51	2	4	3	9	3	3	3	3	12	3	2	2	3	10	3	2	4	3	12	43
52	3	4	3	10	2	1	1	2	6	3	3	3	3	12	5	4	3	3	15	43
53	3	3	3	9	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	56
54	3	3	3	9	3	4	4	3	14	2	3	3	3	11	4	3	3	4	14	48
55	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	5	3	5	4	17	60
56	3	3	4	10	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	2	2	2	9	47
57	3	3	3	9	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	4	2	13	49
58	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	62
59	3	3	3	9	5	4	3	3	15	3	4	3	4	14	4	4	5	4	17	55
60	5	4	3	12	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	70
61	5	4	5	14	5	4	3	5	17	5	4	4	5	18	5	4	5	4	18	67
62	3	4	3	10	5	4	5	5	19	5	5	4	3	17	4	4	3	5	16	62
63	4	5	3	12	5	3	5	3	16	4	3	5	3	15	5	4	5	3	17	60
64	5	3	3	11	3	5	5	3	16	4	3	5	3	15	5	4	3	5	17	59
65	5	4	3	12	5	3	5	4	17	3	5	4	3	15	5	4	3	4	16	60
66	5	3	5	13	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19	3	4	5	5	17	67
67	3	4	3	10	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	57
68	5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	67
69	4	4	4	12	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	71
70	3	3	3	9	3	3	4	4	14	3	2	2	3	10	3	3	5	4	15	48
71	4	5	5	14	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	69
72	5	4	5	14	5	4	5	4	18	5	4	4	5	18	5	4	5	4	18	68
73	4	5	4	13	4	4	5	5	18	5	4	5	4	18	5	4	4	5	18	67
74	5	5	4	14	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	71
75	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	59
76	5	4	3	12	5	5	2	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	61
77	5	4	5	14	5	4	5	4	18	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18	69
78	5	4	5	14	5	4	5	4	18	5	5	3	5	18	5	2	5	5	17	67
79	4	4	4	12	4	2	4	4	14	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	56
80	5	5	5	15	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19	5	4	5	4	18	70

## Anexo 10: Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20131257750
Hospital 2 EsSalud - Tarapoto	
Nombre del Titular o Representante legal: Director de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud	
Nombres y Apellidos Beltrán Lozano González	DNI: 10343464

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal Y del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo , no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad de gestión y emergencia sanitaria en el hospital II EsSalud, Tarapoto - 2023	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Rafael <del>Segis</del> Torres <del>González</del>	DNI: 72709664

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: TARAPOTO, 14 DE JULIO DEL 2023

Firma:

(Titular o Representante legal de la Institución)

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal Y " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, <http://www.ucv.edu.pe/web/investigacion> formal con el gerente o director de la organización, esto que se difunde la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Calidad de gestión y emergencia sanitaria en el hospital II Essalud, Tarapoto-2023", cuyo autor es TORRES GRONERTH RAFAEL REGGIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN <b>DNI:</b> 00974279 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 14:36:30
SANCHEZ DAVILA KELLER <b>DNI:</b> 41997504 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3911-3806	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZDA2081 el 04-08-2023 21:42:10

Código documento Trilce: TRI - 0641009