



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Nivel de conocimiento y capacidad de respuesta en el personal
de salud en un hospital público de Pucallpa- 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Gonzáles del Aguila, Julio César (orcid.org/0000-0003-2960-7159)

ASESORES:

Dr. PhD Chunga Diaz, Tito Orlando (orcid.org/0000-0003-2933-6715)

Dr. Rios Rios, Segundo Waldemar (orcid.org/0000-0003-1202-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en
salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, a mis padres por su apoyo incondicional, a mi pareja la Dra. Delgado y a mis hijos Alessandra y Favio, que son mi motivo para seguir adelante en este camino del conocimiento.

Agradecimiento

Al centro de salud C.V de Ucayali, por ser un gran equipo de trabajo y por todas las facilidades para poder realizar este trabajo de investigación

A la prestigiosa casa de estudios Universidad Cesar Vallejo y a todos los docentes que inculcaron sus enseñanzas de la mejor manera para cumplir esta meta. En especial al Dr. PhD Tito Orlando Chunga Días.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras y gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de la investigación	10
3.2 Variable y operacionalización	11
3.3 Población muestra y muestreo	12
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	15
3.6 Métodos de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	45

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Prueba de confiabilidad	18
Tabla 2. Valides del instrumento	18
Tabla 3. Distribución de frecuencia de nivel de conocimiento	21
Tabla 4. Distribución de frecuencia de dimensiones de nivel de conocimiento	21
Tabla 5. Distribución de frecuencias de capacidad de respuesta	22
Tabla 6. Distribución de frecuencia de dimensiones de capacidad de respuesta	23
Tabla 7. Prueba de normalidad	24
Tabla 8. Correlación de variables	25
Tabla 9. Correlación primera dimensión con segunda variable	26
Tabla 10. Correlación segunda dimensión con segunda variable	27
Tabla 11. Correlación tercera dimensión con segunda variable	28
Tabla 12. Correlación cuarta dimensión con segunda variable	29

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. gráfico formula de diseño correlacional	12
Figura 2. Valor de correlación Pearson	24

RESUMEN

El presente estudio denominado “Nivel de conocimiento y capacidad de respuesta en el personal de salud en un hospital público de Pucallpa- 2022”, estableció como finalidad determinar si existe o no relación entre nivel de conocimiento y capacidad de respuesta en el personal de salud de un hospital público de Pucallpa en el año 2022. Fue básico como estudio, no experimental como diseño, transversal, correlacional. Se empleo una muestra 80 profesionales asistenciales en salud que trabajan en el hospital en mención. Para poder estudiar las variables se aplicaron dos cuestionarios con su respectiva validación por profesionales a la muestra de profesionales de la salud. Utilizando un enfoque cuantitativo y con el metodo hipotético deductivo. Dada las características de las variables en estudio optó por el metodo de correlación estadístico de Spearman, por el cual se contrastó las hipótesis. Conclusión, se afirma que el nivel de conocimiento si posee una relación directa y significativa con la capacidad de respuesta ya que la significancia bilateral (P) fue para ambas variables de 0.000 y el coeficiente de correlación fue positivo moderada dando un valor de 0.598 Rho spearman

Palabras clave: nivel, conocimiento, capacidad, respuesta, salud.

ABSTRACT

The present study called "Level of knowledge and response capacity in health personnel in a public hospital in Pucallpa- 2022", established the purpose of determining whether or not there is a relationship between the level of knowledge and response capacity in health personnel. health of a public hospital in Pucallpa in the year 2022. It was a basic study, with a non-experimental, cross-sectional, correlational design. 80 health professionals who work in the hospital in question were taken as a sample. In order to study the variables, two questionnaires with their respective validation by professionals were applied to the sample of health professionals. Using a quantitative approach and the hypothetical deductive method. Given the nature of the variables under study, the Spearman correlation statistical method was used, by which the hypotheses were contrasted. Conclusion, it is affirmed that the level of knowledge has a direct and significant relationship with the response capacity since the bilateral significance (P) was 0.000 for both variables and the correlation coefficient was moderate positive giving a value of 0.598 Rho spearman

Keywords: level, knowledge, capacity, response, health

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el nivel de conocimiento y la capacidad de respuesta en el sector salud es la columna principal y a su vez preocupante en los hospitales tanto públicos como privados, al entrar en constante competencia para satisfacer las exigencias principales de la población. Los accidentes que se manejan en el programa de zoonosis son de distinta índole, abarcando accidente creados y ocasionados por animales desde la famosa rabia urbana por mordedura de perros y gatos, como la mordedura de murciélago que puede causar la rabia silvestre, también se atienden mordeduras de serpientes llamadas accidentes ofídicos, las mordeduras de araña, las picaduras de alacrán, picadura de gusano lomónicos y demás accidentes por animales ponzoñosos.

A nivel mundial la World Health Organization, (2020) hace mención donde anualmente se promedia 5 a 8 millones de defunciones por una deficiente atención y lenta respuesta ante un accidente, esto suscita en los países de ingreso bajo, por obvias razones de que no existe un adecuado sistema de salud o algo más preocupante tienen acceso precario o nulo a este servicio. De otra forma, en países donde el ingreso per cápita es mejor de cada 10 pacientes al menos 1 le sucede algún tipo de atropello por recibir una mala calidad de servicio hospitalaria, concluyéndose que la capacidad de respuesta aún sigue siendo deficiente ya que no hay mejoras en infraestructura y peor aún el personal tienen un mal trato o no está suficientemente capacitado para afrontar situaciones comunes, frecuentes o nuevas y como resultado se refleja insatisfacción constata de la población que se acerca por los servicios médicos.

La Organización Panamericana de la Salud, OPAS. (2022) califica a las zoonosis como enfermedades transmitidas por animales vertebrados hacia los humanos. Esto se debe a la interacción que tiene el ser humano desde la era de la domesticación, ahora han aumentado los accidentes por el crecimiento de la comercialización de los subproductos animales que coadyuva a la exposición de estas enfermedades y accidentes, además la diseminación también se debe o se impulsa por la modernización de los actos agrícolas y la invasión de áreas naturales que eran hogar de estas animales creando impacto ambiental directo en el cambio climático y obligando a estas especies entrar más al casco urbano ya sea por comida o refugio. Las zoonosis y los accidentes causados por animales no solo

afecta a la salud pública sino también al impacto económico de las regiones por que genera pérdidas económicas sustanciales. El Centro Panamericano de Fiebre Aftosa y Salud Pública Veterinaria, PANAFTOSA/SPV. (2022), ha proporcionado a lo largo de los años capacitaciones científicas para afrontar reducir y erradicar los distintos accidentes en zoonosis ayudando así a salvaguardar vidas.

Entrando al ámbito de la nación, Ministerio de Salud del Perú, MINSA (2007) estudia la relación del principio básico de atención y la calidad de atenciones en salud, introduciendo técnicas de acción articuladas promoviendo un servicio de buena calidad, incluyendo estándares en sus procesos de atención. En Perú problema de la calidad de atención a nivel del sector salud viene siendo durante años uno de los eslabones débiles a raíz de esto se plantean metas que se pone el MINSA para poder rendir la esperanza que tienen los usuarios que perciben este servicio en salud.

En Perú el 09 de abril se promulga la “ley del aseguramiento universal en salud” Ley, N° 29334. (2009) rigiendo una atención en salud sin ninguna distinción alguna del algún índole político, social y económico. Pero no obstante a pesar de tanta reforma en base a leyes y dictámenes siguen reportándose casos de malestar por el mal servicio que ofrece el sector salud, esto se demostró en el resultado de la encuesta realizada por SuSalud a través del INEI sobre satisfacción de los que reciben la atención, INEI (2016); otro enfoque en el servicio fue la llegada de la pandemia del COVID 19, donde la cantidad de pacientes era inevitable, y el contagio del personal de salud iba a ser un determinante en cuanto a las atenciones, ya que si se enfermaban era un personal menos a la hora de la atención generando malestar y retraso, esto se simulo en distintos escenarios. Auccahuasi, et al. (2022)

A nivel local, los usuarios que concurren por accidentes al servicio de zoonosis del hospital público en Pucallpa, da eventual evidenciar un desconforme por la atención brindada que reciben, dado que el personal de salud está poco capacitado para manejar estos tipos de accidentes y la capacidad de respuesta para una rápida atención se ve afectada directamente, dando como resultado repetitivos reclamos y quejas de parte de la población por la mala actitud que reflejada en el personal asistencial que suelen no ser acordes a su estado actual de salud, la falta de empatía y más problemas, donde la satisfacción se vuelve

negativa; la insatisfacción fue aumentando por la llegada del covid-19 donde todo se centró en atender a estos pacientes dejando de lado los accidentes del área de zoonosis y en algunos casos el trabajo se vino desarrollando remotamente generando aún más desconformidad agravando la situación antes mencionada. Castro y Villena, (2021).

El problema general se presenta como, ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de conocimiento y la capacidad de respuesta en el personal de salud en un hospital público de Pucallpa- 2022? Y por consiguiente se presentan los problemas específicos, 1 ¿Cuál es la relación que existe entre el conocimiento empírico y la capacidad de respuesta en el personal de salud del programa de zoonosis en un hospital público de Pucallpa- 2022?, 2 ¿Cuál es la relación que existe entre conocimiento personal y la capacidad de respuesta en el personal de salud del programa de zoonosis en un hospital público de Pucallpa- 2022?, 3 ¿Cuál es la relación que existe entre conocimiento ético y la capacidad de respuesta en el personal de salud del programa de zoonosis en un hospital público de Pucallpa- 2022?, 4 ¿Cuál es la relación que existe entre conocimiento estético y la capacidad de respuesta en el personal de salud del programa de zoonosis en un hospital público de Pucallpa- 2022?

Justificación teórica, se analizó definición, conceptos, teorías, dimensiones, etc. Con el fin de concluir un medio para identificar y mejorar el nivel de conocimiento que tiene el trabajador de salud y con ello la influencia que tiene en la capacidad de respuesta que se percibe en el hospital público de Pucallpa, en octubre del 2022, haciendo mención al área de zoonosis y accidentes causados por animales, dando una descripción real referidos a los niveles de conocimiento empírico, personal, ético y estético que permitirán intervenir de manera directa en la capacidad que tiene el personal de salud a la hora de ejecutar una respuesta. Esta tesis brinda resultados verdaderos que aportan a la ciencia de administración y gerencia de servicios de salud, también permite hacer comparativos en futuras investigaciones que usen las mismas variables en estudio, así indagar sobre su asociación. Este trabajo es original y de carácter novedoso sobre las variables en mencionadas en el título dentro del entorno de personal de salud en un hospital público de Pucallpa- 2022, caracterizando los principios de nivel de conocimiento, que tiene el personal de salud en estudio, las cuales reflejan la capacidad de

respuesta de los mismos. Justificación práctica, al término de este trabajo los resultados fueron entregados a la jefatura del hospital público de Pucallpa, en la que se ejecutó la investigación, así poder influir en futuros proyectos para mejorar los caracteres que estamos investigando en este centro. Justificación metodológica, se han movilizadodistintas herramientas de investigación científica; por lo tanto, se aplicaron instrumentos para recolectar datos acordes a la realidad de lo que se pretende investigar.

Presentamos el objetivo general, determinar la relación que existe entre en nivel de conocimiento y la capacidad de respuesta en el personal de salud en un hospital público de Pucallpa- 2022, en este marco se presentan los objetivos específicos: 1. Establecer qué relación existe entre conocimiento empírico y la capacidad de respuesta en el personal de salud del programa de zoonosis en un hospital público de Pucallpa- 2022, 2. Conocer qué relación existe entre conocimiento personal y capacidad de respuesta en el personal de salud del programa de zoonosis en un hospital público de Pucallpa, 2022,3. Identificar qué relación existe entre conocimiento ético y la capacidad de respuesta en el personal de salud del programa de zoonosis en un hospital público de Pucallpa- 2022, 4. Medir la relación que existe entre conocimiento estético y la capacidad de respuesta en el personal de salud en un hospital público de Pucallpa- 2022.

La hipótesis general, existe relación directa y significativa entre el nivel de conocimiento y la capacidad de respuesta en el personal de salud en un hospital público de Pucallpa- 2022. hipótesis específicas,1. ¿Existe una relación directa y significativa entre el conocimiento empírico y la capacidad de respuesta en el personal de salud del programa de zoonosis en un hospital público de Pucallpa-2022?, 2. ¿Existe una relación directa y significativa entre conocimiento personal y la capacidad de respuesta en el personal de salud del programa de zoonosis en un hospital público de Pucallpa- 2022?, 3. ¿Existe una relación directa y significativa entre conocimiento ético y la capacidad de respuesta en el personal de salud del programa de zoonosis en un hospital público de Pucallpa- 2022?, 4. ¿Existe una relación directa y significativa entre conocimiento estético y la capacidad de respuesta en el personal de salud del programa de zoonosis en un hospital público de Pucallpa- 2022?.

II. MARCO TEÓRICO

Mencionamos varios trabajos de y tesis de post grado se encontró trabajos internacionales tales como, Mirian (2017) se propone a investigar el nivel de conocimiento que poseen los profesionales de la salud recién ingresados al ámbito laboral dentro del área de neonatología en un hospital de argentina. Usando el método de estudio descriptivo con corte transaccional y cuantitativo tuvo como resultado que del 100% de ingresantes al área 74% cumplen el perfil profesional de los cuales 23% enfermeros de estos mismo el 75% tienen menos de 5 años de experiencia y solo el 25% de estos profesionales ya tiene más de 5 años de experiencia, llegando a una conclusión muy preocupante como ella menciona en su investigación que los trabajadores que ingresan al área de neonatología tienen muy poca experiencia y esto se nota claramente al momento de la atención y la capacidad de respuesta o resolutive frente a accidentes que suceden frecuentemente en esta área pudiendo llegar a ser fatal a la hora de atender una emergencia.

Castillo (2017) investiga el nivel de conocimiento ante un desastre natural estando dentro del espacio de emergencia en un nosocomio público de ecuador en este estudio castillo usa la metodología no experimental cuantitativa transaccional descriptiva. Obteniendo unos resultados donde el 50% conoce que desastres naturales pueden pasar en su entorno, el 66% conoce los protocolos de evacuación, el 100% reconoce las señales de evacuación y solo el 64% conoce las claves de emergencia hospitalaria. Concluyendo que los trabajadores de salud tienen un conocimiento medio en base a estructuras, plan de trabajo y emergencia frente a desastres naturales, sin embargo, tiene un conocimiento amplio en lo que son las claves de emergencia.

Yépez (2018), estudio la relación que existe entre el nivel de conocimiento sobre gestión de desastres naturales en estudiantes en Lic. enfermera de la universidad de ecuador. Uso una metodología no experimental descriptiva y transeccional. Dando como resultado 66.7% de los evaluados tienen escaso conocimiento, 22.2% definían tener conocimiento medio y el 11.1% un conocimiento amplio. Llegando a la conclusión que el conocimiento frente a desastres naturales es de suma importancia durante la formación académica ya

que mejorara en gran medida la capacidad de respuesta para atender los mismos; Rodríguez et al (2022) investiga la capacidad de respuesta que tiene el servicio de salud en el hospital la rioja de España, teniendo como metodología no experimental cuantitativa y transaccional tomando a encuestados mayores de 18 años y haciéndoles preguntas relacionados a la capacidad de respuesta que percibieron por parte del personal de salud de ese hospital, dando como resultado que el 87.10% de los encuestados percibió una rápida respuesta frente a sus problemas entrando más detallado, confidencialidad tuvo un 99.3% de aprobación, dignidad 98.3 de aprobación, 97.3 comunicación consiguen la peor valoración atención rápida 38.6% y calidad del servicio brindado 31.8%. Llegando a la conclusión en esta investigación que si bien os profesionales actúan de manera correcta dándoles seguridad y confidencialidad en sus atenciones esto se ve mellado por la demora en la atención y la baja calidad de la misma.

Entrando al ámbito nacional tenemos a Márquez et al (2017) investigo el nivel de conocimiento que tiene los alumnos de último ciclo en las prácticas profesionales frente a la capacidad de respuesta en un accidente común en odontología que es la inoculación de cocktail de lidocaína y epinefrina en una universidad de lima, de metodo descriptivo correlacional cuantitativa, se dio la encuesta a los egresados como cirujanos dentistas donde se obtuvo como resultado que el 72% tiene una capacidad resolutive a nivel intermedio y solo el 5.7% presenta un nivel alto de conocimiento. Concluyendo que si hay relación directa entre las variables que sometió a estudio; Seijas et al (2018), que se propuso a investigar el nivel de conocimiento que tenía el alumnado de odontología del último ciclo relacionado a las emergencias odontológicas que se enfrentarían a su corto plazo de salir al campo laboral. Su enfoque metodológico fue cuantitativa no experimental transaccional donde se aplicó encuesta a 80 estudiantes de último ciclo, dando como resultado que el 66.3 de estudiantes no conoce o tiene un vago conocimiento a las emergencias que les puede pasar en su ámbito laboral, llegando a la conclusión que la población estudiantil no se está formando ni capacitada para la cotidianidades ni exigencias que la población necesita o pueda necesitar en un entorno real.

Palomino (2018). Investigó nuestras mismas variables pero en personal de enfermería en una situación de emergencia acompañada de trauma en un nosocomio de vitarte, usando una metodología igual a la que se pone en estudio en este trabajo, con una muestra de 20 enfermeros y una confiabilidad de 0.895, obtuvo como resultado que la relación entre sus variables es negativa con P valor de (0.07411) y en su correlación de hipótesis específica tampoco tuvo relación positiva dando resultados, (0.5275) en su primera correlación específica, (0.6002) en la segunda y (0.1255) en la tercera. Concluyendo de que no existe relación entre los objetivos estudiados y por ende se niegan las hipótesis general y específica en este estudio.

Medina y Mestanza (2019). Investiga el nivel de conocimiento y la capacidad de respuesta de los trabajadores en hospital de mochumi ante un evento sísmico, el método que uso fue el mismo que se usa en esta tesis cuantitativo, correlacional descriptivo, realizando encuestas al personal que labora en dicho hospital, dando como resultado que el 61% del personal conoce de medidas preventivas y tiene una capacidad resolutoria buena mientras que el 42% del personal tiene una mala capacidad de respuesta esto concluye que hay una relación directa y correlacional entre el nivel de conocimiento y la capacidad de respuesta del personal de salud del hospital de mochumi para atender oportuna rápida y certeramente una actividad sísmica.

Ñaca (2019) puso en tela de estudio la relación que existe entre las variables que estamos estudiando frente a un sismo en un hospital de Perú, el método de estudio es el mismo mencionado en nuestra investigación encuestando a 58 enfermeras del centro de salud donde se realizó el estudio, dando como resultado que solo el 30.2% del personal de salud está capacitado para afrontar un sismo mientras que el 20.9 solo tiene experiencia vivencial y el 16.3 tiene un conocimiento casi nulo frente a un evento sísmico. Entre la contrastación de su hipótesis con un grado de confiabilidad de (0.89) los resultados tuvieron correlación siendo visible la relación entre las variables en estudio. Concluyendo que las variables en estudio tienen relación directa y significativa entre si con un ($P \leq 0.05$); Rodríguez (2021) estudió las variables que estamos estudiando en personal de enfermería en un escenario hipotético de múltiples víctimas post evento sísmico en

el servicio de emergencia, con una muestra de 90 enfermeras y un grado de confiabilidad de (0.89) llegando a la conclusión que hay una relación directa y significativa entre variables con un valor de ($P \leq 0.05$)

Entrando a los fundamentos teóricos; sustentamos nuestra variable nivel de conocimiento

Hessen (1925) nos define como conocimiento es un enfrentamiento cara a cara entre conciencia y el objeto, pero a su vez el sujeto y el objeto. Esto está representado como una relación directa entre estos dos miembros que a su vez están eternamente separados uno de otro, el dualismo de objeto y sujeto son la esencia del conocimiento. Albornoz et al (2017) hace mención que el conocimiento es adquirir ideas, de distintas opiniones que puede o no ser ordenadas, esto quiere decir que todos tenemos inteligencia, confusa o inexacta pero que se convierte en algo real al ser demostrada por la práctica intelectual; Bunge (1985) nos dice que la inteligencia y el conocimiento no es un hecho de percepción individual, sino que es la suma de experiencias ya obtenidas anteriormente por otros y que al entrelazar experiencias se obtiene un nivel más alto de conocimiento, es decir el conocimiento es de carácter dinámico y gradual, ya que no todos tenemos la misma percepción del mismo hecho de igual manera.

Pérez y Coutín, (2005) el conocimiento te entrega herramientas y le da valor agregado a los datos que has obtenido producto de tu propio raciocinio, el enfoque es la realidad del exterior y la persona proyecta sus conocimientos obtenidos para entender el porqué de las cosas que está observando; Ramírez (2009) define a esta variable como el proceso gradual y progresivo que la persona forma para aprender del mundo que lo rodea y poder desenvolverse como especie e individuo. Científicamente, esta variable está estudiada por la epistemología definiéndola como “teoría del conocimiento”; por el lado etimológico, deriva de la raíz griega episteme que se define como ciencia, extendiéndose esta viene a ser la base de todo conocimiento, entonces el conocimiento siempre puede ser demostrado científicamente; Gonzales (2014) define nivel de conocimiento como la sumatoria de principios y hechos que uno adquiere y quedan retenidos en el consciente al pasar de los años dando como resultado experiencia y aprendizajes para el sujeto; el conocimiento adquirido es una herramienta para el servicio de la comunidad y

del individuo mismo para ser utilizado en momentos que este lo requiera y mejorar su capacidad resolutoria.

Entando a las dimensiones de nivel de conocimiento, Palpa (2021) hace mención conocimiento empírico refiere al conocimiento que se adquiere de manera innata sin previo estudio causado por una experiencia vivida y almacenada para uso en una situación similar por consiguiente esto se medirá en base a las evidencias experiencias y conocimientos que tiene acerca del área del programa de zoonosis. Conocimiento personal, todo conocimiento obtenido a través de un estudio previo que el individuo busca para resolver los problemas que enfrentara en el área que se encuentra aquí entra a tallar los estudios, capacitaciones y habilidades que tiene el persona y valores. conocimiento ético, refiere a los saberes de las políticas y leyes que el individuo se basa para poder sustentar su proceder en un determinado tiempo en este aspecto se medirá los conocimientos sobre las normas legales y las guías prácticas que tiene el personal como base para atender a los pacientes, Conocimientos estéticos, son todos aquellos conocimientos que te ayudan a desenvolverte con el paciente tanto conocimientos prácticos como psicológicos.

En cuanto a la variable capacidad de respuesta citamos a a EIRD (2004) relacionado a una combinación de recursos y fortalezas que un individuo tiene en un determinado espacio tiempo junto a la sociedad y las organizaciones que ayudan a la reducción de los riesgos que se presenten en un posible accidente o desastre y tiene como proposito la reducir la vulnerabilidad y estar preparados para futuros accidentes donde la principal acción será atender de manera rápida y eficaz la vida de las personas; Yang y Pandey (2017) hace mención que la capacidad de respuesta no es más que ser rápido para responder cualquier situación de una manera apropiada y empática. En la capacidad de respuesta dentro la de administración habla también de rapidez en la capacidad resolutoria están abierto a las exigencias que los usuarios necesitan, también esta capacidad influye mucho en la política sin embargo este papel se descuida frecuentemente por personas no capaces para asumir las responsabilidades que se le presentan; Dockery (2014) donde define esta variable como la competencia y la actitud de una persona para realizar acciones buenas para poder sobrellevar eventualidades que puedan dañar

su integridad física mental; Huacon (2015) La capacidad de respuesta en los trabajadores de salud se define como el conjunto de operaciones acciones y actitudes que suceden frente un espacio de acción donde se pone en discusión la salud integral y psicológica de los usuarios con el fin de minimizar las pérdidas de vidas.

Entrando a tocar las dimensiones que se estudiarán en esta variable presentamos las ya estudiadas por Espinoza et al (2016), que fueron: 1. Disposición del colaborador, como su nombre lo dice es la capacidad del personal para estar en el momento justo que se lo requiera donde debe dejarse entender en los distintos niveles de lenguaje, corporal, verbal, textual, dejando como base el valor de la sinceridad y honestidad que no es más que la expresión sin ningún tipo de falsedad en el enunciado y la acción que ejecute el mismo, 2. Rapidez de servicio, se define como la acción medida en tiempo para realizar la atención del usuario una vez que este entró al nosocomio hasta que es atendido en la primera atención del triaje, 3. Tiempo de servicio, en este punto nos enfocamos en el buen diagnóstico del problema, la atención del personal especializado y si se solucionó el problema de la manera más correcta sin daños colaterales y recibiendo conformidad del usuario 4. Interés y vocación de ayuda, esto se refiere a la disponibilidad del personal para atender la exigencia emocional del paciente donde la empatía es uno de los factores primordiales, ya que esto facilitará a que la intervención y la recuperación sean favorables; todos los ítems o preguntas que salgan de estas variables serán medidas bajo la escala de Likert . Sampieri (1997).

La epistemología de la investigación deja como producto un gran aporte para entender como el nivel de conocimiento del personal de salud influye en la capacidad de respuesta del mismo frente a distintos accidentes que se les presente en el programa de zoonosis, ya que las preguntas que se les puso en la encuesta los hará reflexionar de cuanto están capacitados para afrontar los distintos accidentes que se presentan y por qué no se dan cuenta de que hay temas que aún no han visto y por ende desconocen; la Gnoseología o teoría del conocimiento fue estudiada por Platón en el año 387 a.c , es decir que ya desde ese año se estudia el conocimiento en sus distintos niveles y nos revela que el ser humano desde que toma uso de sus facultades busca el conocimiento para entender y

encajar en el mundo que lo rodea, Francis (2007); por otro lado la segunda variable es más moderna ya que vino con la industrialización y la entrega de servicios, se emplea para temas de excelencia en servicio con dos enfoques bien marcados, uno que percibe el que da el servicio y otro es que percibe el que la recibe, ya que ambas percepciones pueden ser las correctas como también las equivocadas, Tigani (2006); Esta investigación cuenta también con beneficiarios indirectos y directos tales como: conocimiento para otros trabajadores de hospitales, familiares de los mismos trabajadores de salud y las jefaturas que dirigen estas organizaciones; es decir esta investigación tiene una alta relevancia social.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de la investigación

3.1.1 Este estudio estuvo enmarcado en un paradigma positivista cuenta con un enfoque cuantitativo debido a que dentro de sus análisis estadísticos usa una base numérica que son necesarios para probar las hipótesis en estudio, Hernández, R. (2014)

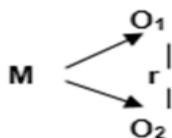
3.1.2 Según su finalidad este estudio fue de tipo básica, Hernández, et al (2014). nos dice que la investigación básica conocida también como pura o dogmática, se origina en un marco teórico y se mantiene en él, busca incrementar el conocimiento científico sin someterlo a demostración práctica. En este caso se investigó de manera teórica la relación entre nivel de conocimiento y capacidad de respuesta del personal de salud del hospital de Pucallpa en el programa de zoonosis.

3.1.3 En cuanto al enfoque fue cuantitativo ya que los resultados fueron cuantificados para aceptar o negar la hipótesis planteada en un principio dando como resultado un análisis estadístico. López y Fachelli. (2016).

3.1.4 En relación al trabajo de investigación se fundamentó metodológicamente en la hipótesis deductiva con base a leyes y teorías en un entorno general a uno específico. Hernández y Mendoza, (2018), es decir antes de aplicar un método de estudio se hizo en primera instancia una hipótesis general para poder resolverlas y comprobarlas mediante un experimento.

3.1.5 En base al nivel de la investigación fue carácter correlacional, Hernández, et al (2014). Nos dice que este carácter trata de buscar la relación, interrelación o el grado de asociación que tienen dos variables en un mismo entorno de estudio, comprendida en la siguiente fórmula

Figura 1: Gráfico de la fórmula de correlación



Nota: figura tomada de Hernández et al (2014)

Donde:

M = muestra de los trabajadores de salud del hospital de Pucallpa

O1= variable 1: nivel de conocimiento

O2= variable 2: capacidad de respuesta

r = relacione entre variables

3.1.6 Esta investigación fue de diseño no experimental ya que para medir la variable no habrá ningún tipo de modificación y se mantendrá tal y como se encuentran a la hora de la investigación no experimental.

3.1.7 En su importancia en el tiempo, fue de carácter transversal. Hernández, et al (2014) define a este carácter como la toma o recolección de datos en un único momento de la investigación.

3.2 variables, Operacional

Definición conceptual

Variable 1: nivel de conocimiento

Minsa (2017) tomamos al conocimiento como el aglomerado de información que se guarda generando la experiencia o el aprendizaje a través de lo vivido, sobre normas que son aplicados en múltiples formas del conocimiento científico.

Gonzáles (2014). Se deriva de la progresión del saber cómo producto y se expresa como el entendimiento de las cosas con un nivel de complejidad más alto y completo.

PAHO. (2021). Grados donde el saber se agencia de herramientas científicas, teóricas y tecnológicas de manera natural y con una complejidad de comprensión absoluta o casi absoluta

Escala de medición para la variable: Ordinal

Escala de medición para los indicadores: escala de lickert

Variable 2: capacidad de respuesta.

Velásquez (2011) nos dice que capacidad de respuesta es ayudar a la persona y cumplir con sus necesidades en el menor tiempo posible generando un pleno en la satisfacción.

Hernández (2012), se traduce en proporcionar un servicio sin ninguna demora.

Quispe (2018) que un buen servicio es la clave para mantener a los clientes. Al no cumplir los plazos o generar falsas expectativas se podrá generar una insatisfacción y por ende da paso a que los clientes busquen un mejor servicio en otro lugar. Es importante la capacidad de responder de manera rápida la demanda al cliente ya que los clientes aumentarán y los problemas disminuirán.

Duque (2017) nos dice que esta dimensión, se traduce en dar un servicio lo más veloz que se pueda

Escala de medición para la variable: Ordinal

Escala de medición para los indicadores: escala de lickert

Definición operacional

Variable 1: nivel de conocimiento

Capacidad de las personas para retener información a largo plazo y que puede medirse en base a preguntas sobre el saber en un área de estudio determinada y medirla en base a las respuestas que la persona brinda.

Variable 2: capacidad de respuesta

Es la facilidad, rapidez y exactitud con la que una persona resuelve un problema sin errores y generando conformidad a la hora de resolverlo

Las variables antes mencionadas serán medidas a nivel cualitativo ya que no se puede cuantificar en números lo que se quiere medir, sino más bien se medirá en base a la presencia o ausencia de las de las mismas y tendrán una medición a escala ordinal.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población, Hernández et al (2018), son la totalidad de las personas elementos o instituciones que se someten a estudio y poseen características comunes; conformada por elementos 80 personas pertenecientes al área de salud del hospital de Pucallpa estos comprendieron médicos, químicos farmacéuticos, enfermeros, obstetras, técnicos en enfermería, que son las personas que se encargan de atender los accidentes que llegan al programa de zoonosis.

3.3.2 Muestra, comprendieron las mismas 80 personas antes mencionadas, muestra fue de tipo censal, Hayes (2007) nos habla de tres tipos de métodos de muestra entre ellos está el censal que se usa cuando se quiere saber a opinión total de los involucrados o también cuando la población objetiva es muy reducida y se quiere obtener un buen valor estadístico.

3.3.3 Muestreo, no probabilístico censal, es cuando la muestra se selecciona porque está a conveniencia del investigador, Hernández et al (2018).

3.3.4 Criterios de inclusión

Las personas del hospital público de Pucallpa que fueron incluidos en el proceso de estudio fueron escogidas por los siguientes criterios:

Personal contratado o nombrado

Personal que tenga registro de asistencia en el hospital

Personal asistencial que este facultado para atender este programa

Que desee y acepte ser parte del estudio en curso.

3.3.5 Criterio de exclusión

° Las personas del hospital público de Pucallpa que fueron excluidos del proceso de estudio se escogieron por los siguientes criterios:

° Personal que no sea contratado o nombrado (practicantes)

° Personal que no tenga registro de asistencia en el hospital

° Personal asistencial que no esté facultado para atender este programa (odontólogos y psicólogos)

° Que no desee y no acepte ser parte del estudio en curso

3.4 técnica e instrumento de recolección de datos

Hernandez, et al. (2010) nos dice que a recopilación de datos debe tener un procedimientos planificado y detallado para tener una buena recopilación de datos, dada las características de las variables que se estudian se optó por usar la técnica

de la encuesta, por ser fácil, sencillo y versátil al querer medir las variables en estudio; este estudio tomó dos instrumentos.

Ficha técnica instrumento 1

Título: cuestionario nivel de conocimiento

Versión reducida en español

Autor: Palpa landa Amanda Carmen (lima, 2021) - Perú

Año: 2021

Adaptación: Gonzales del águila UCV - Perú - 2022

Propósito: Evaluar el nivel de conocimiento

Descripción: Formulario correspondiente a 12 preguntas con escala de tipo Likert con 05 opciones

Dimensiones: conocimiento empírico (1, 2, 3)

Conocimiento personal o autoconocimiento (4, 5, 6)

Conocimiento ético (7, 8, 9)

Conocimiento estético (10, 11, 12)

Puntuación y escala: Definitivamente no (1)

Probablemente no (2)

Indeciso (3)

Probablemente si (4)

Definitivamente si (5)

Sujetos a aplicarse: personal asistencial de salud

Forma de aplicación: Puede aplicarse de forma individual o colectiva

Tiempo de aplicación: 20 minutos

Baremos: peruanos

Niveles: Alto (45 – 60), Medio (29 – 44), Bajo (12 – 28)

Ficha técnica instrumento 2

Título: cuestionario de capacidad de respuesta

Versión reducida en español

Autor: Dávila García delfín (Tarapoto, 2020) - Perú

Año: 2020

Adaptación: Gonzales del Aguila UCV - Perú

Año: 2022

Propósito: Evaluar el nivel de conocimiento

Descripción: Formulario correspondiente a 12 opciones con escala de tipo Likert con 05 alternativas

Dimensiones: disposición del colaborador (1, 2, 3)

Rapidez en el servicio (4, 5, 6)

Tiempo de servicio (7, 8, 9)

Interés vocación de ayuda (10, 11, 12)

Puntuación y escala: definitivamente no (1)

Probablemente no (2)

indeciso (3)

probablemente si (4)

definitivamente si (5)

Sujetos a aplicarse: personal asistencial de salud

Forma de aplicación: Puede aplicarse de forma individual o colectiva

Tiempo de aplicación: 20 minutos

Baremos: peruanos

Niveles: Alto (45 – 60), Medio (29 – 44), Bajo (12 – 28)

Validez y confiabilidad

López (2019) validez de un instrumento enmarca a los procesos que se usan para evaluar las preguntas de una encuesta para asegurar que es confiable, en este proceso existen muchos factores que pueden influir al mal desarrollo de una pregunta por eso el proceso no es una tarea rápida.

Confiabilidad mide el grado en que el instrumento de manera reiterada se emplea a una misma persona u objeto dando por consiguiente un mismo resultado, Hernandez, et. al. (2010, p.200)

Tabla 1

Prueba de confiabilidad de las variables nivel de conocimiento y capacidad de respuesta

Instrumento	alfa de Cronbach	N° de elementos
Nivel de conocimiento	0.708	12
Capacidad de respuesta	0.740	12

Nota: tabla del grado de confiabilidad de ambas variables

Tabla 2

Validez del instrumento

Experto validador	pertinencia	relevancia	claridad	clasificación
Mg. Gomes García, Cristian Manuel	Si	Si	Si	
Mg. Carrasco Lozano, Cecilia Rocio	Si	Si	Si	Aplicable
Mg. Guzmán Salaz Deysi Elvina	Si	Si	Si	

Nota: Esta tabla representa el juicio de los expertos presentes en el anexo 6, pág. 55, 57, 59 respectivamente con grado académico mínimo de maestro con ficha SUNEDU en el anexo 6, pág. 56, 58, 59 quienes dan la valides para poder ejecutar el instrumento planteado para nuestra investigación.

3.5 procedimientos

Para iniciar la investigación se buscó información de distintos autores que nos den una base teórica de lo que esperamos investigar estas como condición debían estar relacionadas a las variables en estudio, para posterior formular la encuesta o encuestas que nos serviría como material para recolectar datos que nos servirán para contrastar las hipótesis que nos plantearíamos, para darle el peso a las encuestas que realizaremos se pidió a expertos con grado mínimos académicos presente en la guía de desarrollo de tesis, aptos para dar la validez del mismo por consiguiente y luego de tener todas las herramientas listas para la investigación, se solicitó permiso al jefe de la micro red de salud de campo verde, luego se solicitó a manera interna una reunión con todo el personal del centro de salud para explicarles el porqué de la encuesta que se les va a realizar y que es con fines únicamente educativos, se procedió a hacer la encuesta.

3.6 métodos de análisis de datos

Se guardó datos en Excel realizando la sumatoria de los resultados por dimensión con los instrumentos de cuantificación, posterior a eso se hizo un análisis de fiabilidad con alfa de Cronbach, terminando finalmente con los análisis estadísticos de los datos en el software (IBM SPSS Statistics), en la versión 21 español. IBM (2021).

3.7 aspectos éticos

Este estudio si hizo tomando en cuenta estos criterios

- a) Información a la persona, cada trabajo de investigación tiene sus propias particularidades por ende el investigadore informa a la persona que se le va a aplicar el instrumento para tener su aprobación y mostrarle lo que se piensa obtener como resultado, PUCP (2019).
- b) Respetar el derecho y la decisión de la persona, la persona a la que se aplicara el instrumento debe estar consciente de que tiene decisión propia de sus respuestas y que no está bajo ninguna condición ni amenaza que puede influir en su juicio al momento de llenar una encuesta, tiene la decisión de querer participar o no en el trabajo de investigación, QuestionPro (2022)

- c) La confidencialidad, en esta investigación se asegura a la persona que la información que se obtendrá es rigurosamente confidencial, anónima y que están regidas por leyes que sancionan cualquier acto de engaño, por otro lado, también se puede salir del anonimato con previa aceptación de la persona a la que se aplicó el instrumento. RGDP (2018)
- d) Para esta investigación también se tomaron los criterios de ética del colegio médico donde nos dice que, para realizar investigaciones con base de datos de carácter público, no se preside ser aprobado por comité ético institucional, declarado esto en la de Helsinki de la Asociación Médica Mundial 2012, CMP (2018)

IV. RESULTADOS

4.1.1 Análisis Descriptivo

Tabla 3

Distribución de frecuencia del nivel de conocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	0	0	0	0
	Medio	15	18.75	18.75	18.75
	Alto	65	81.25	81.25	100.00
	Total	80	100.00	100.00	

Según tabla 3 grafica dada al 100% de encuestados, el 81.25% (65), la variable nivel de inteligencia tiene un nivel alto, por otro lado, el 18.75% (37), representa un nivel medio y el 0% (0) evaluados un nivel bajo.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de dimensiones de nivel de conocimiento

	C. Empírico		C. Personal		C. Ético		Estético	
	f	%	f	%	f	%	F	%
Bajo	2	2.50	6	7.50	3	3.75	0	0.00
Medio	17	21.25	10	12.50	45	56.25	18	22.50
Alto	61	76.25	64	80.00	32	40.00	62	77.50
Total	80	100.00	80	100.00	80	100.00	80	100.00

Observamos en la tabla 4 la representación de los resultados conseguidos y analizados en la primera dimensión conocimiento empírico el 76.25% tiene conocimiento alto, mientras que el 21.25% conocimiento medio y conocimiento bajo solo el 2.5%; de este modo analizamos la segunda dimensión conocimiento personal dando un 80% de conocimiento alto, un 12.5 de conocimiento medio y solo un 7.5 de conocimiento bajo; siguiendo con el análisis de la tercera dimensión conocimiento ético nos resulta que el 40% tiene un conocimiento alto, el 56.25 % un conocimiento medio y el 3.75% un conocimiento bajo; y para finalizar con la última dimensión conocimiento estético tenemos como resultado que el 77.5% tiene un conocimiento alto, el 22.5 un conocimiento medio y un 0% de la población conocimiento bajo.

Tabla 5

Distribución de frecuencia de capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	0	0	0	0
	Medio	26	32.50	32.50	32.50
	Alto	54	67.50	67.50	100.0
	Total	80	100.00	100.00	

Según tabla 5 grafica dada al 100% de encuestados, el 67.50% (54), la variable capacidad de respuesta tiene un nivel alto, por otro lado, el 32.50% (26), representa nivel medio y el 0% (0) de evaluados, nivel bajo.

Tabla 6*Distribución de frecuencias de dimensiones de capacidad de respuesta*

	D. Colaborador		R. Servicio		T. Servicio		I.vocacion	
	f	%	f	%	f	%	F	%
Bajo	0	0.00	3	3.75	6	7.50	0	0.00
Medio	16	20.00	39	48.75	29	36.25	8	10.00
Alto	64	80.00	38	47.50	45	56.25	72	90.00
Total	80	100.00	80	100.00	80	100.00	80	100.00

Observamos en la tabla 6 se presentan los resultados conseguidos y analizados en la primera dimensión disposición del colaborador el 80.00% tiene conocimiento alto, mientras que el 20.00% conocimiento medio y conocimiento bajo el 0%; de este modo analizamos la segunda dimensión rapidez de servicio dando un 47.50% de conocimiento alto, un 48.75% de conocimiento medio y solo un 3.75% de conocimiento bajo; siguiendo con el análisis de la tercera dimensión tiempo de servicio nos resulta que el 56.25% tiene un conocimiento alto, el 38.25 % un conocimiento medio y el 7.50% un conocimiento bajo; y para finalizar con la última dimensión interés y vocación de servicio tenemos como resultado que el 90.00% tiene un conocimiento alto, el 10.00% un conocimiento medio y un 0% de la población conocimiento bajo.

4.1.2 Prueba de normalidad

Luego de haber usado los instrumentos de recolección de datos, con una característica ordinal, se aplicó una prueba de normalidad para esto usamos el criterio de cantidad de población ya que menos de 50 se aplica la prueba de normalidad de Shapiro – wilk y una población mayor de 50 se aplica Kolmogorov –

Smirnov. Santana, A. (2021); con esta prueba dejamos clara la relación causa - efecto entra la primera y la segunda variable. Este análisis preside a la prueba de contrastación de hipótesis. En cuestión a los resultados no paramétricos obtenidos en esta prueba, se tomó como criterio idóneo a la prueba de correlación spearman por ser datos de carácter cuantitativos para el desarrollo y la comprobación de la hipótesis.

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
nivel de conocimiento	,101	80	,042
capacidad de respuesta	,086	80	,200*

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Observando la tabla 7 que la significancia que ahora llamaremos P valor, en la variable nivel de conocimiento es > 0.05 por consiguiente no sigue una distribución normal, pero en la variable capacidad de respuesta el P valor es mayor que 0.05 por tanto sigue una distribución normal, concluyendo que los resultados obtenidos son mixtos paramétrico y no paramétrico se usa por defecto la prueba de correlación de spearman

4.1.3 Contrastación de la Hipótesis general

La Hipótesis General existe relación directa y significativa entre el nivel de conocimiento y la capacidad de respuesta en el personal de salud en un hospital público de Pucallpa- 2022

HG: Existe una relación directa y significativa entre nivel de conocimiento y la capacidad de respuesta.

Si **P** valor es < 0.05 aceptamos la HG
Estadístico: correlación de spearman.7

Tabla 8

Correlación de la variable 1 nivel de conocimiento y la variable 2 capacidad de respuesta a través de modelo estadístico spearman.

		Correlaciones		
		Variable 1	Variable 2	
Rho de Spearman	Variable 1	Coefficiente de correlación	1,000	,598**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Variable 2	Coefficiente de correlación	,598**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

En la tabla 8 se aprecia la correlación entre ambas variables dando como resultado que la significancia bilateral (**P**) dio un valor para ambas variables de 0.000 que es un resultado >0.05 (**P**) entonces se aceptamos la **HG**, esto quiere decir que existe una relación directa y significativa entre el nivel de conocimiento y la capacidad de respuesta; a su vez el coeficiente de correlación es 0.598 en las dos variables, esto afirma que nuestras variables tienen una correlación positiva moderada. (véase figura 2)

Figura 2: valor de correlación Pearson

-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.0 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa muy baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.0 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: figura tomada de Hernández et all (2014).

Contrastación hipótesis específica 1

Específica 1. ¿Existe una relación directa y significativa entre el conocimiento empírico y la capacidad de respuesta en el personal de salud del programa de zoonosis en un hospital público de Pucallpa- 2022?

H1: Existe una relación directa y significativa entre el conocimiento empírico y la capacidad de respuesta.

El **P** valor es igual a 0.05 de significancia en un contraste bilateral

Si **P** valor < 0.05 se acepta la H1.

Tabla 9

Correlación de primera dimensión conocimiento empírico y la variable capacidad de respuesta a través de modelo estadístico spearman.

Correlaciones			
		dimensión 1	variable 1
Dimensión 1	Coeficiente de correlación	1,000	,391**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Variable 1	Coeficiente de correlación	,391**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

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

En la tabla 9 se aprecia la correlación entre la dimensión 1 conocimiento empírico y la variable capacidad de respuesta, dando como resultado que la significancia bilateral (**P**) dio un valor para ambas variables de 0.000 que es un resultado > 0.05 (**P**) entonces aceptamos **H1**, esto quiere decir que existe una relación directa y significativa entre el conocimiento empírico y la capacidad de respuesta; a su vez el coeficiente de correlación es 0.391 para las dos variables, esto afirma que nuestras variables tiene una correlación positiva baja según la escala de correlación de spearman. (véase figura 02)

Contrastación de la hipótesis específica 2

Específica 2. ¿Existe una relación directa y significativa entre conocimiento personal y la capacidad de respuesta en el personal de salud del programa de zoonosis en un hospital público de Pucallpa- 2022?

H2: Existe una relación directa y significativa entre el conocimiento personal y la capacidad de respuesta.

El **P** valor es igual a 0.05 de significancia en un contraste bilateral

Si **P** valor < 0.05 se acepta la H2.

Tabla 10

Correlación de la segunda dimensión conocimiento personal y la variable 1 capacidad de respuesta a través de modelo estadístico spearman.

Correlaciones			
		Dimensión 2	variable 1
Dimensión 2	Coefficiente de correlación	1,000	,404**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Variable 1	Coefficiente de correlación	,404**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

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

En la tabla 10 se aprecia la correlación entre la dimensión 2 conocimiento personal y la variable capacidad de respuesta, dando como resultado que la significancia bilateral (**P**) dio un valor para ambas variables de 0.000 que es un resultado >0.05 (**P**) por lo tanto se acepta la **H2**, esto quiere decir que existe una relación directa y significativa entre el conocimiento personal y la capacidad de respuesta; a su vez el coeficiente de correlación es de 0.404 para ambas variables, esto afirma que nuestras variables tiene una correlación positiva moderada. Según escala de correlación Spearman (véase figura 2)

Contrastación de la hipótesis específica 3

Específica 3. ¿Existe una relación directa y significativa entre conocimiento ético y la capacidad de respuesta en el personal de salud del programa de zoonosis en un hospital público de Pucallpa- 2022?

H3: Existe una relación directa y significativa entre el conocimiento ético y la capacidad de respuesta.

El **P** valor es igual a 0.05 de significancia en un contraste bilateral.

Si **P** valor < 0.05 se acepta la H3.

Tabla 11

Correlación de la tercera dimensión conocimiento ético y la variable 1 capacidad de respuesta a través de modelo estadístico spearman.

Correlaciones			
		Dimensión 3	Variable 1
Dimensión 3	Coeficiente de correlación	1,000	,572**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,572**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

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

En la tabla 11 se aprecia la correlación entre la dimensión 3 conocimiento ético y la variable capacidad de respuesta, dando como resultado que la significancia bilateral (**P**) dio un valor para ambas variables de 0.000 que es un resultado >0.05 (**P**) por lo tanto se acepta la **H3**, esto quiere decir que existe una relación directa y significativa entre el conocimiento ético y la capacidad de respuesta; a su vez el coeficiente de correlación es de 0.572 para ambas variables, esto afirma que nuestras variables tiene una correlación positiva moderada. Según escala de correlación de spearman (véase figura 2)

Contrastación de la hipótesis específica 4

Específica 4. ¿Existe una relación directa y significativa entre conocimiento estético y la capacidad de respuesta en el personal de salud del programa de zoonosis en un hospital público de Pucallpa- 2022?

H4: Existe una relación directa y significativa entre el conocimiento estético y la capacidad de respuesta.

El **P** valor es igual a 0.05 de significancia en un contraste bilateral.

Si **P** valor < 0.05 se acepta la H4.

Tabla 12

Correlación de la cuarta dimensión conocimiento estético y la variable 1 capacidad de respuesta a través de modelo estadístico spearman.

		Correlaciones	
		dimension.4	variable 1
Dimension.4	Coeficiente de correlación	1,000	,564**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Rho de Spearman			
Variable 1	Coeficiente de correlación	,564**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

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

En la tabla 12 se aprecia la correlación entre la dimensión 4 conocimiento estético y la variable 1 capacidad de respuesta, dando como resultado que la significancia bilateral (**P**) dio un valor para ambas variables de 0.000 que es un resultado >0.05 (**P**) por lo tanto se acepta la **H4**, esto quiere decir que existe una relación directa y significativa entre el conocimiento estético y la capacidad de respuesta. ; a su vez el coeficiente de correlación es de 0.564 para ambas variables, esto afirma que nuestras variables tiene una correlación positiva moderada. Según escala de correlación de spearman (véase figura 2)

V. DISCUSIÓN

Entrando a analizar descriptivamente las variables en estudios, se identifica que del 100% (80) de encuestados en relación al nivel de conocimiento, el 81.25% (65) posee un nivel alto, por consiguiente el 18.75% (37) de encuestados posee un nivel medio y hay un 0% (0) de encuestados que posee un nivel bajo; en cuanto a nuestra segunda variable capacidad de respuesta del 100% (80) de encuestados se obtuvo, que el 67.50% (54) tienen una capacidad alta, mientras que el 32.50% (26) tiene una capacidad media y el 0% (0) una capacidad baja. Mientras que a Ñaca, M (2019) su primera variable obtuvo 36.7% nivel alto, 47.7% nivel medio y 16.3 nivel bajo; en cuanto a su segunda variable 24.4% capacidad alta, 73.3% capacidad media y 2.3% capacidad baja. Por otro lado Medina y Mestanza (2019) sus resultado en la primera variable en estudio fue de 28% nivel alto, 61% nivel medio, 11% nivel bajo; y en su segunda variable 33% capacidad alta, 42% capacidad media, 25% capacidad baja; los resultados obtenidos frente a la discusión con las otros dos estudios puestos anteriormente son muy alejados a diferencia de las dos comparaciones puestas que tiene un parecido frente a sus resultados en cuanto a que el nivel y la capacidad media tiene mayor porcentaje, esto puede pasar por dos factores principales, el primero puede ser a que los dos estudios en comparación son en un entorno de un accidente natural (sismo) mientras que el estudio que hemos realizado es en un entorno de accidente causado por animales que por lo general son más a menudo; otro punto sería que los resultados son diferentes en cuanto a porcentajes porque las preguntas no son iguales o no son las adecuadas, esto se podría contrastar haciendo un estudio con las mismas preguntas de los dos autores en discusión en el entorno donde se realiza el presente estudio.

Analizando descriptivamente las dimensiones de la variable 1 Nivel de Conocimiento, del 100% (80) de encuestados nos encontramos con los siguientes resultados, en la primera dimensión Conocimiento Empírico (Ce) el 76.25% (61) tiene un Ce alto, mientras que el 21.25% (17) tiene un Ce medio y el 2.5% (2) tiene un Ce bajo; basándonos en esta evaluación seguimos con la segunda dimensión Conocimiento Personal (Cp) donde el 80% (64) tiene un Cp alto, el 12.5% (10) tiene un Cp medio y solo el 7.5% (6) un Cp bajo; en el caso de la tercera dimensión Conocimiento Ético (Cet) nos dio como resultado que el 40% (32) tiene un Cet alto,

el 56.25% (45) un Cet medio y el 3.75 (3) un Cet bajo, por ultimo analizando la última dimensión Conocimiento Estético (Ces) se obtuvo que el 77.5% (62) tiene un Ces alto, el 22.5% (18) un Ces medio y el 0% (0) tiene un Ces bajo; entrando a discusión. Palpa, A (2021) analizó las mismas dimensiones que nuestra investigación obteniendo como resultado, 55.0% Ce alto, 32.5% Ce medio y 12.5% bajo; en su segunda dimensión 52.5% Cp alto, 32.5 Cp medio y 15.0% Cp bajo; con la tercera dimensión los resultados fueron 52.5% Ces alto, 40.0% Ce medio y 7.5% Ce bajo; en la última dimensión se obtuvo 55.0% Ces alto, 32.5% Ces medio y 12.50% Ces bajo. Los resultados son muy parecidos en cuanto a niveles ya que ambas investigaciones coinciden en que las dimensiones en estudio influyen mucho en la segunda variable, Frente a estos resultados no se puede discutir con más autores puesto que las variables son de carácter novedoso, pero investigaciones a futuro pueden agendarse de estos resultados para formular futuras discusiones.

Entrando a contrastar la hipótesis general dado que el grado de significancia ahora llamaremos (P valor) es de 0.05 donde si es menor se acepta la hipótesis alterna H1 entrando a analizar estadísticamente con spearman obtuvimos que ambas variables tienen un grado de significancia de 0.000; por consiguiente, se acepta la **H1** afirmando nuestra hipótesis de manera positiva, esto quiere decir que ambas variables tienen un grado de correlación directa y significativa. Castillo (2017) con un grado de significancia de 0.000 nos reafirma que hay una relación directa y significativa entre el nivel de conocimiento en desastres naturales y la capacidad de respuesta frente a ellos. Rodríguez et all (2022), con un $p > 0.05$ acepta la hipótesis alternante y apoya al sentido de que un conocimiento amplio repercute directamente en la capacidad de respuesta frente a un accidente en el área de emergencia. Naca (2017) con un valor de P menos a 0.05 para ambas variables también llega a la conclusión que el nivel de conocimiento tiene una relación directa con la capacidad de respuesta en este caso frente a un desastre natural; Medina y Mestanza (2019) plantea su hipótesis general con las mismas variables en estudio obteniendo un P valor de 0.000 aceptando la hipótesis alternante, teniendo la conclusión que sus variables guardan una relación directa y significativa En cuestión al enunciado anterior; Palpa, A (2021) obtuvo un grado de significancia de 0.000 reafirma que las variables que están en estudio guardan una relación directa y significativa; Por su parte Palomino, S (2018) con un resultado

de P valor (0.07411) difiere de los anteriores autores ya que las variables en estudio, en su investigación no tuvieron relación; esto puede suceder por muchos motivos a comparación de los otros autores que sus variables si tuvieron una relación directa y significativa, puede suceder porque no usó las preguntas correctas, también por que el numero de encuestados fue muy poco solo de 20 enfermeros, mientras que en los demás estudios el mínimo fue 80 como en la actual investigación y el más alto de Rodríguez et al (2022) 403 participantes. La cantidad de la muestra es de suma importancia para validar bien un estudio, Ventura, L (2017).

Afirmado que las variables tienen correlación estimamos a que grado están relacionadas entre sí, usando el coeficiente de correlación de spearman, que para ambas variables dio como resultado un valor de 0.598 que es una relación positiva media, basándonos en la figura número 5, que nos dice que las variables tienen una correlación donde -1 es una relación altamente negativa y +1 una relación altamente positiva nuestro resultado tuvo una relación positiva moderada. Naca (2017) obtuvo un coeficiente de correlación de 0.680 que viene a ser una relación positiva alta entre ambas variables esto se debe a que el personal en su mayoría jóvenes y recibe capacitaciones frecuentemente frente a desastres naturales por ende su nivel de conocimiento es muy alto y repercute en la capacidad de respuesta; en relación a lo anterior; Medina y Mestanza (2019) obtuvo un coeficiente de correlación de 0.686 que para explicación según escala de spearman tiene una relación entre ambas variables positiva alta Palpa, A (2021) tuvo un coeficiente de correlación de 0.584 para las variables en estudio dando a conocer que sus variables tienen una relación positiva media; en cuestión a estos autores se puede hipotetizar que al momento de la encuesta hay preguntas claves que pueden levantar o bajar el coeficiente de correlación en la escala de spearman o que se debe mejorar el asesoramiento antes de empezar a aplicar la encuesta para un mayor entendimiento de los participantes.

En relación a la hipótesis específica 1, al correlacionar el conocimiento empírico (dimensión 1) con la capacidad de respuesta (variable) nos dio una significancia bilateral (P) para ambas variables de 0.000 que es un resultado menor a 0.05 esto afirma en manera positiva que la dimension1 y la variable 2 variables tienen una relación directa y significativa; Mientas que para Palpa, A (2021) al

demostrar su hipótesis específica¹ con la misma dinámica que lo estudiado donde correlaciona su primera dimensión en razón a su segunda variable obtiene un valor de significancia de 0.000 dando camino a la aceptación de que guardan una relación directa y significativa; En cambio, Palomino, S (2018) obtuvo P valor de (0.5272) siendo un resultado mayor a 0.05 esto rechaza que su dimensión 1 y su variable 2 tengan relación, esto puede deberse a preguntas incorrectas o un bajo número de muestra.

Mientras que si analizamos el coeficiente de correlación que fue de un valor de 0.391 el cuadro de correlación de Pearson nos dice que la relación es positivamente baja, esto sucede porque del 100% (80) de encuestados aceptan en que el conocimiento empírico tiene relación con la capacidad de respuesta, pero no influye mucho en la misma; Palpa, A (2021) obtiene un mejor resultado que el nuestro en cuanto a coeficiente de correlación en su primera hipótesis obteniendo 0.764 que en el cuadro de correlación de Spearman nos dice que posee una relación positiva alta; Palomino, S (2018) al no tener relación en su dimensión 1 y su variable dos tampoco tendrá un coeficiente de correlación adecuado. En relación a los autores en mención se nota una diferencia entre si guardan o no relación sus hipótesis en el marco de este surgen aún más hipótesis que se pueden evaluar a futuro, como si las preguntas son las correctas, si el número de muestra es el adecuado o si el personal que llenó las encuestas estaba lo suficientemente orientado para un buen llenado de la herramienta de la encuesta.

En relación a la hipótesis específica 2, al correlacionar el conocimiento personal con la capacidad de respuesta nos dio una significancia bilateral (P) para ambas variables de 0.000 que es un resultado menor a 0.05 esto afirma en manera positiva que la dimensión 2 y la variable 2 tienen una relación directa y significativa. Mientras que para Palpa, A (2021) al demostrar su hipótesis específica² con la misma dinámica que lo estudiado donde correlaciona su segunda dimensión en razón a su segunda variable obtiene un valor de significancia de 0.000 dando camino a la aceptación de que guardan una relación directa y significativa; Palomino, S (2018) obtuvo P valor de (0.6002) siendo un resultado mayor a 0.05 esto rechaza que su dimensión 2 y su variable 2 tengan relación puede deberse a preguntas incorrectas o un bajo número de muestra.

Analizando el coeficiente de relación entre conocimiento personal y capacidad de respuesta que fue de un valor de 0.404 nos denota que la relación es positivamente moderada, esto quiere decir que del 100% (80) de los encuestados aceptan que el conocimiento personal tiene relación con la capacidad de respuesta y esta influye de una manera considerable en la misma. Palpa, A (2021) obtiene un mejor resultado que el nuestro en cuanto a coeficiente de correlación en su segunda hipótesis obteniendo 0.764 que en el cuadro de correlación de spearman nos dice que posee una relación positiva alta; Palomino, S (2018) al no tener relación en su dimensión 2 y su variable dos tampoco tendrá un coeficiente de correlación adecuado. En relación a los autores en mención se nota una diferencia entre si guardan o no relación sus hipótesis en el marco de este surgen aún más hipótesis que se pueden evaluar a futuro, como si las preguntas son las correctas, si el número de muestra es el adecuado o si el personal que lleno las encuestas estaba lo suficientemente orientado para un buen llenado de la herramienta de la encuesta.

En relación a la hipótesis específica 3, al correlacionar el conocimiento ético con la capacidad de respuesta nos dio una significancia bilateral (P) para ambas variables de 0.000 que es un resultado menos a 0.05 esto nos afirma de manera positiva que la dimensión 3 y la variable 2 tiene una relación directa y significativa. Mientras que para Palpa, A (2021) al demostrar su hipótesis específica 3 con la misma dinámica que lo estudiado donde correlaciona su tercera dimensión en razón a su segunda variable obtiene un valor de significancia de 0.000 dando camino a la aceptación de que guardan una relación directa y significativa; Palomino, S (2018) obtuvo P valor de (0.1255) siendo un resultado mayor a 0.05 esto rechaza que su dimensión 3 y su variable 2 tengan relación puede deberse a preguntas incorrectas o un bajo número de muestra. En relación a los autores en mención se nota una diferencia entre si guardan o no relación sus hipótesis en el marco de este surgen aún más hipótesis que se pueden evaluar a futuro, como si las preguntas son las correctas, si el número de muestra es el adecuado o si el personal que lleno las encuestas estaba lo suficientemente orientado para un buen llenado de la herramienta de la encuesta.

Analizando el coeficiente de correlación entre conocimiento ético y capacidad de respuesta que fue de un valor de 0.572 esto nos denota una relación positiva moderada, esto quiere decir que del 100% (80) de los encuestados aceptan

que el conocimiento ético tiene relación con la capacidad de respuesta y esta influye de manera considerable en la misma. Palpa, A (2021) obtiene un mejor resultado que el nuestro en cuanto a coeficiente de correlación en su segunda hipótesis obteniendo 0.697 que en el cuadro de correlación de spearman nos dice que posee una relación positiva alta; Palomino, S (2018) al no tener relación en su dimensión 2 y su variable dos tampoco tendrá un coeficiente de correlación adecuado.

En relación a la hipótesis específica 4, al correlacionar el conocimiento estético con la capacidad de respuesta nos dio una significancia bilateral (P) para ambas variables de 0.000 que es un resultado menor a 0.05 esto nos afirma de manera positiva que la dimensión 4 y la variable 2 tienen una relación directa y significativa. Mientras que, para Palpa, A (2021) al demostrar su hipótesis específica 4 con la misma dinámica que lo estudiado donde correlaciona su cuarta dimensión en razón a su segunda variable obtiene un valor de significancia de 0.000 dando camino a la aceptación de que guardan una relación directa y significativa; Palomino, S (2018) no propuso una relación entre una 4 dimensión y su segunda variable por ende no se puede discutir

Analizando el coeficiente de correlación entre conocimiento estético y capacidad de respuesta nos dio un valor de 0.564 esto quiere decir que ambos sujetos en estudio tienen una relación positivamente moderada, esto no dice que el 100% (80) de encuestados aceptan que el conocimiento ético tiene relación con la capacidad de respuesta y esta a su vez influye positivamente de manera moderada en la misma. Palpa, A (2021) no propone una cuarta hipótesis específica por lo tanto no obvia la discusión; Palomino, S (2018) no propuso una relación entre una 4 dimensión y su segunda variable por ende no se puede discutir.

Entrando a hacer un autoanálisis de nuestra investigación encontramos distintas fortalezas y debilidades que se hacen visibles al término de la investigación como; Debilidades, se debió estudiar mejorar las preguntas así se hubiese obtenido un mejor significancia bilateral así el grado de correlación spearman hubiese sido más alto, la limitante del tamaño de muestra, ya que se realizó en un hospital pequeño la muestra fue muy reducida por más que se hizo de carácter censal, a mayor muestra resultados más reales, los limitantes tecnológicos de los encuestados ya que todos no manejan los formatos digitales aumenta el tiempo en que se tabulan los resultados; Fortalezas, una de las más grandes fue la disposición

de los colaboradores para llenar las encuestas, el metodo de correlación spearman ayudo mucho a que los datos se procesaran rápido y den un claro entendimiento de los resultados, el haber usado unas variables de coyuntura actual ya que fue muy fácil establecer el escenario de investigación

VI. CONCLUSIONES

- Primero El nivel de conocimiento y la capacidad de respuesta con una significancia bilateral (P) de 0.000 afirma que tienen una relación directa y significativa, con un coeficiente de correlación de 0.598 positivo moderado, esto según modelo estadístico de correlación Rho spearman.
- Segundo El conocimiento empírico y la capacidad de respuesta con una significancia bilateral (P) de 0.000 afirma que tienen una relación directa y significativa, con un coeficiente de correlación de 0.391 positivo bajo, esto según modelo estadístico de correlación Rho spearman.
- Tercero El conocimiento personal y la capacidad de respuesta con una significancia bilateral (P) de 0.000 afirma que tiene relación directa y significativa, con un coeficiente de correlación de 0.404 positivo moderado, esto según modelo estadístico de correlación Rho spearman.
- Cuarto El conocimiento ético y la capacidad de respuesta con una significancia bilateral (P) de 0.000 afirma que tienen una relación directa y significativa, con un coeficiente de correlación de 0.572 positivo moderado, esto según modelo estadístico de correlación Rho spearman.
- Quinto El conocimiento estético y la capacidad de respuesta con una significancia bilateral (P) de 0.000 afirma que tienen una relación directa y significativa, con un coeficiente de correlación de 0.564 positivo moderado, esto según modelo estadístico de correlación Rho spearman

VII. RECOMENDACIONES

- Primero Al investigador que realice un nuevo estudio que ayude a certificar o negar la relación que existe entre el nivel de conocimiento y la capacidad de respuesta, formule nuevas dimensiones o preguntas que nos dé más luz para mejorar la capacidad de respuesta, esto permitirá entrar en comparaciones, diferencias y posibles similitudes.
- Segundo Al encargado de contrataciones del centro hospitalario, debe pedir perfiles específicos para ocupar un área determinada, ya que eso certifica un nivel de conocimiento amplio que repercute en una buena capacidad de respuesta.
- Tercero Al jefe del centro hospitalario debe incitar a mejorar el conocimiento de sus colaboradores fomentando el estudio colectivo invitando capacitadores continuamente para mejorar o afianzar los conocimientos de los colaboradores.
- Cuarto Al jefe de recursos humanos del centro hospitalario debe realizar constantes simulacros de atenciones así certificar que su personal está realmente capacitado para una óptima respuesta frente a accidentes.
- Quinto Al encargado del área de zoonosis talleres que específicos en valores y calidad de atención ya que el conocimiento ético es una de las claves para la capacidad de respuesta a la hora de la atención.

REFERENCIAS

- Auccahuasi, et al. (2022). *Method for the Analysis of Health Personnel Availability in a Pandemic Crisis Scenario through Monte Carlo Simulation*. Volume 12, Issue 16, August 2022, Article number 8299. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85136581743&doi=10.3390%2fapp12168299&partnerID=40&md5=b70e2618af02baf6fc8dddb10786fc23>
- Albornoz, M. (2017). *Política y gestión de la ciencia y la tecnología: un espacio de tensión frente a los cambios de dinámica en la producción del conocimiento: elementos de análisis para la evaluación en ciencia y tecnología* <http://repositorio.ungs.edu.ar/handle/UNGS/377>
- Bunge, M. (1985). *La investigación científica*. Madrid: España: Ariel S.A. ¿Qué es el conocimiento? Mario Bunge. Páginas 83-91. Características del conocimiento. <http://www.der.unicen.edu.ar/wp-content/uploads/2021/06/05.-BUNGE-1.pdf>
- Castillo, V. (2017). *Conocimiento del equipo de salud en el manejo de víctimas ante un desastre natural en la sala de emergencia del Hospital "Luis Gabriel Dávila" Tulcán 2017* (repositorio utm-ecuador) <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8149/1/06%20ENF%20954%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Castro & Villena, (2021). *The COVID-19 Pandemic and its impact on public health in Peru*, Acta méd. Peru vol.38 no.3 Lima jul./sep. 2021. <http://dx.doi.org/10.35663/amp.2021.383.2227>
- CMVP. (2018) *Colegio Médico de Perú: Aspectos éticos – actamedica peruana* https://amp.cmp.org.pe/index.php/AMP/aspectos_eticos
- Dávila, D. (2020) *Alistamiento sanitario y capacidad de respuesta frente al COVID 19 – Hospital II-2 de Tarapoto, 2020* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52620/D%c3%a1vila_GD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dockery, G. (2014). *Los factores que determinan la velocidad de respuesta. Perú: Bruño*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56407/Campos_LCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Duque, O (2017). *Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó*. https://www.researchgate.net/publication/327853281_Evaluacion_de_la_calidad_de_servicio_percibida_en_los_establecimientos_hoteleros_de_quibdo.

- ERID. (2004). *Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres (EIRD)* "Términos principales relativos a la reducción del riesgo de desastres". Las Américas. 2004. Disponible en: <http://www.eird.org/esp/terminologia-esp.htm>
- Espinoza, F., Graciela, S., Flores, A., y Patricia, F. (2016). *Nivel de conocimiento sobre el autocuidado en el paciente con enfermedad hipertensiva del consultorio externo de cardiología de un hospital nivel iii – minsa*. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/481>
- Francis, M. (2007). *Conford. La teoría platónica del conocimiento, primera edición en la colección surcos 2007*. https://books.google.com.pe/books/about/La_Teoria_Platonica_Del_Conocimiento_the.html?id=jC1XMxCv1gcC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Flores, R. (2018) *Conocimiento y prácticas de medidas de bioseguridad en salones de belleza, Santiago de Surco, 2017* (repositorio ucv) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14373/Flores_QRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gonzales, J. (2014) *Levels of knowledge. The Aleph in curricular innovation, National Polytechnic Institute of Mexico*. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ie/v14n65a9.pdf>
- Hayes, B. (2007). *Misurare la soddisfazione dei clienti : sviluppo, controllo, utilizzazione dei questionari, tecniche per l'analisi dei risultati*. <https://www.worldcat.org/es/title/799798779>
- Hernandez, Z., Cardona, M., y Gonzáles, N. (2010). Methodological form for design and application of curricular strategies in Medical Sciences. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412010000100005
- Hernández, R. (2014). Qualitative research trough interviews: Its analysis by Grounded Theory. <https://idus.us.es/handle/11441/36261>
- Hernández y Mendoza. (2018). Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill Education. https://doi.org/http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_con_sulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2018). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). México. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>.

- Huacon, k. (2015). Capacidad de respuesta del personal de salud. Guayaquil: pearso.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8121/1/Tesis%20Final%20Enfermer%C3%ADa.pdf>.
- Hessen, J. (1925) teoria del conocimiento (libro resumen)
http://trabajosocialucen.files.wordpress.com/2012/05/hessen_johannes-teoria-del-conocimiento-pdf-1.pdf.
- IBM (2021). IBM SPSS Statistics. Uncover data insights that can help solve business and research problems. <https://www.ibm.com/products/spss-statistics>.
- INEI. (2016) Encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud – ensusalud. <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/inei-y-susalud-realizaran-la-encuesta-nacional-de-satisfaccion-de-usuarios-en-salud-ensusalud-2016-8843/>.
- LEY, N° 29334. (2009). Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, Congreso de la República, 9 de abril del 2009. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/229356-29344>.
- López. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas, *revista nacional de medicina military*. Vol 48, No.2. <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>
- López y Fachelli. (2016). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Universidad Autónoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf.
- Márquez, J., Guerra, A., Albornoz., E., y Castillo, T. (2017) Nivel de Conocimiento de Accidentes Laborales, Facultad de Odontología U.C.V <https://iadr.abstractarchives.com/abstract/venez11-159105/nivel-de-conocimiento-de-accidentes-laborales-facultad-de-odontologia-ucv>
- Medina y Mestanza (2019) Nivel de conocimientos y capacidad de respuesta del personal de un centro de salud frente a un sismo Mochumí 2018 <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5096>.
- Mirian, R. (2017) Estudio clínico multicéntrico en 7 unidades de cuidados intensivos pediátricos de la República Argentina. <http://iah.salud.gob.ar/doc/Documento101.pdf>.
- MINSA. (2007). Sistema de gestión de calidad en salud. Documento técnico: RM 5192006/MINSA. http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf.

- Ñaca, M. (2019). *Nivel de conocimiento y la relación con la capacidad de respuesta frente a un sismo en el personal del centro de salud de ciudad nueva, Tacna 2017* (repositorio unjbg) http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3810/135_2019_naca_bailon_ms_fac_s_segunda_especialidad_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=
- World Health Organization. (2020). Quality of care. https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- OPAS. (2022). Zoonosis: Saúde animal: Saúde pública veterinária. Organização Pan-Americana da Saúde. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=list&slug=zoonosis-saude-animal-2061&Itemid=270&lang=pt#gsc.tab=0.
- PAHO. (2021). Knowledge Management. Pan American Health Organization. <https://www.paho.org/en/evidence-and-intelligence-action-health/knowledge-management>
- PANAFTOSA/SPV. (2022). Control y erradicación de las principales zoonosis. <https://www.paho.org/es/temas/zoonosis>
- Palpa, A. (2021). Nivel de conocimiento y prácticas sobre medidas de bioseguridad del personal personal de enfermería medicina E. Hospital del Niño-Lima 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55024/Palpa_LAC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Palomino, S. (2018) Nivel de conocimiento y capacidad de respuesta del profesional de Enfermería frente a emergencias con trauma, Hospital Vitarte 2017. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6286/Tesis_60165.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Pérez, Y., y Coutín, A. (2005) la gestión del conocimiento: un nuevo enfoque a la gestión empresarial, ACIMED v.13 n.6 Ciudad de la Habana nov.-dic http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352005000600004&script=sci_arttext&lng=pt.
- PUCP (2019). Protocolo de consentimiento informado para encuestas. Pontífice Universidad Católica del Perú. <https://investigacion.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2019/04/ejemplos-de-los-pci-desarrollados-todos-los-casos.pdf>
- Quispe, B (2018). Calidad de servicio de alimentación y satisfacción de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, Perú – 2018. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35031/quispe_pb.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- QuestionPro. (2022). Tipos de Encuesta. Según el Tipo de Pregunta y Respuesta. <https://www.questionpro.com/es/tipos-de-encuestas.html>
- Ramírez. (2009). La teoría del conocimiento en investigación científica: *una visión actual an. Fac. med. V. 70 n.3, Lima sep 2009 (artículo científico)* http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832009000300011&script=sci_arttext
- RGDP. (2018). Reglamento General de Protección de Datos, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016. <https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf>
- Rodríguez, E., Gil, M., San Sebastián, M., Oliván, B., Coronado, V., Sánchez, M. y Magallón, R. (2022). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas Vol. 36. Núm. 3. páginas 232-239 (Mayo - Junio 2022) DOI: 10.1016/j.gaceta.2021.02.008 https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654078/Medina_CC.pdf?sequence=3
- Rodríguez, S. (2021). Nivel de conocimiento del profesional de enfermería y su relación con la capacidad de respuesta ante situación del desastre con saldo masivo de víctimas frente a un sismo en el servicio de emergencia, 2021. https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/5775/T061_41276698_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Seijas, L. Gregorio, J y García, A. (2018). Conocimiento que tienen los estudiantes de odontología sobre el diagnóstico y tratamiento de emergencias médico-odontológicas específicas <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/43985>.
- Santana, A. (2021). Pruebas de Normalidad Shapiro-Wilk y Kolmogorov-Smirnov. Contratación de hipótesis de normalidad. https://rpubs.com/SantanaAlec/AI5UC1_6.
- Sampieri. (1997). Research methodology fifth edition/lickert scale. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Tigani, D. (2006). Exelencia en Servicio – primera edición/Liderazgo 21. http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
- Velásquez, A. (2011). Health in Peru: towards universal coverage and effective responses to health risks. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2016.333.2339>.

- Ventura, L. (2017). Manera correcta de seleccionar una muestra. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132017000300009.
- Yang y Pandey (2017). Satisfacción Laboral: Un Modelo Explicativo Basado en Variables disposicionales, *Revista redaly satisfacción laboral*. <https://www.redalyc.org/pdf/804/80454275010.pdf>
- Yépez, F. (2018). *Knowledge about risk and disaster prevention in students of the nursing career of the Technical University of the North 2017* <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8104>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título del proyecto de investigación: Nivel de conocimiento y capacidad de respuesta en el personal de salud en un hospital público de Pucallpa- 2022						
Problema	Objetivo	hipotesis	Variables y dimensiones			
Problema general	Objetivo general	Hipotesis general	Variable 1 : nivel de conocimiento			
¿Cuál es la relación que existe entre en nivel de conocimiento y la capacidad de respuesta en el personal de salud en un hospital público de Pucallpa- 2022?	Determinar la relación que existe entre en nivel de conocimiento y la capacidad de respuesta en el personal de salud en un hospital público de Pucallpa - 2022	Existe relación significativa entre el nivel de conocimiento y la significativa con la capacidad de respuesta en el personal de salud en un hospital público de Pucallpa-2022.	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
			Conocimiento empírico	1 evidencia 2 experiencia 3 aprendizaje	1 - 3	ordinal
			Conocimiento personal	4responsabilidad 5 inteligencia 6 habilidad	4 – 6	
			Conocimiento ético	7 normas 8 acciones	7 – 9	
Conocimiento estético	9 practica 10 empatía	10 - 11				
Problema específico	Objetivo específico	Hipotesis específica	Variable 2: capacidad de respuesta			
.¿Cuál es la relación que existe entre el conocimiento empírico y la capacidad de respuesta. .	1: establecer qué relación existe entre conocimiento empírico y la capacidad de respuesta.	1. Existe una relación directa y significativa entre el conocimiento empírico y la capacidad de respuesta,	Disposición del colaborador	Información clara precisa y entendible del accidente	1 – 3	ordinal
. 2. ¿Cuál es la relación que existe entre conocimiento personal y la capacidad de respuesta.	2. Conocer qué relación existe entre conocimiento personal y la capacidad,	2.Existe una relación directa y significativa entre conocimiento personal y la capacidad de respuesta,	Rapidez de servicio	Disponibilidad de a atención y tiempo oportuno de las mismas	4 - 6	
3. ¿Cuál es la relación que existe entre conocimiento ético y la capacidad de respuesta.	3. Identificar qué relación existe entre conocimiento ético y la capacidad de respuesta	3. Existe una relación directa y significativa entre conocimiento ético y la capacidad de respuesta,	Tiempo de servicio	Interés por cumplir las expectativas y exigencias de usuario en el tiempo adecuado	7 - 9	
.4. ¿Cuál es la relación que existe entre conocimiento estético y la capacidad de respuesta	, 4. Medir la relación que existe entre conocimiento estético y la capacidad de respuesta	4. Existe una relación directa y significativa entre conocimiento estético y la capacidad de respuesta	Interés y vocación de ayuda	demanda de atención, en valores y empatía	10 - 11	
Diseño de la investigación	Escenario y participantes	Tecnicas e instrumentos	Rigor científico		Análisis de datos	
Enfoque: Cuantitativo Tipo: aplicada Diseño: No experimental Nivel: Correlacional	Escenario de estudio: Un hospital de Pucallpa Participantes: Personal de salud del CS	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Validez: Juicio de expertos Confiability: Alfa de Cronbach		Análisis descriptivo: Excel Análisis inferencial: SPSS-V26 Método hipotético deductivo	

Anexo 2: operacionalización de las variables

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	NIVELES Y RANGOS
Variable1: nivel de conocimiento	Minsa (2017) los conocimientos son un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje o a través de la introspección	Operacionalmente se recogerá la valoración (en base a la escala de Likert) que tienen los trabajadores de salud acerca de las dimensiones de conocimiento empírico, conocimiento personal, conocimiento ético y conocimiento estético a través de un cuestionario de 12 preguntas	Conocimiento empírico	1 evidencia 2 experiencia 3 aprendizaje	1 - 3	Ordinal Escala de Likert MODIFICADA 1 muy desacuerdo 2 en desacuerdo 3 neutral 4 de acuerdo 5 muy de acuerdo	Valoración global Alto 45 - 60 Adecuado 29 - 44 Bajo 12 - 28
			Conocimiento personal	4 responsabilidad 5 inteligencia 6 habilidad	4 - 6		
			Conocimiento ético	7 normas 8 acciones	7 - 9		
			Conocimiento estético	9 practica 10 empatía	10 - 12		

Fuente: Tomado de Flores, R (2017): Conocimiento y prácticas de medidas de bioseguridad en salones de belleza, Santiago de Surco, 2017 adaptado por el autor.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	NIVELES Y RANGOS
Variable 1: capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta es la capacidad de solucionar un problema en el menor tiempo posible, utilizando elementos tangibles e intangibles para satisfacer las necesidades del usuario	Operacionalmente se recogerá la valoración (en base a la escala de Likert) que tienen los trabajadores de salud acerca de las dimensiones de disposición del colaborador, rapidez de servicio, tiempo de servicio y interés y vocación de ayuda a través de un cuestionario de 12 preguntas	Disposición del colaborador	Información clara precisa y entendible del accidente	1 - 3	Ordinal Escala de Likert MODIFICADA 1 muy desacuerdo 2 en desacuerdo 3 neutral 4 de acuerdo 5 muy de acuerdo	Valoración global Alto 45 - 60 Medio 29 - 44 Bajo 12 - 28
			Rapidez de servicio	Disponibilidad de atención y tiempo oportuno de las mismas	4 - 6		
			Tiempo de servicio	Interés por cumplir las expectativas y exigencias de usuario en el tiempo adecuado	7 - 9		
			Interés y vocación de ayuda	demanda de atención, valores y empátia	10 - 12		

Anexo 3:

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Cuestionario Formulado

por: Julio César Gonzales del Aguila

El objetivo de este cuestionario es saber el conocimiento que tiene usted sobre las atenciones que se brindan en el programa de zoonosis y haciendo de conocimiento que estos datos solo se usaran para fines de estudio siendo estrictamente anónimo y confidencial. El propósito es conocer con veracidad sus opiniones, agradeciéndole de antemano su colaboración.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las preguntas que se le presentan a continuación y marque con una (x) la respuesta con la que usted se identifique.

DATOS A NIVEL GENERAL:

1.cargo:

Médicos. () M. veterinario ()

Enfermeras. () Obstetra. ()

Técnico. ()

2.Servicio en el que labora: _____

3. Edad:

24 – 35 años. ()

36 – 46 años. ()

47 años a más ()

4. Sexo:

M () F ()

5. años de trabajo:

1 año - 4 años ()

5 años – 7 años ()

8 años a más ()

6. Tubo capacitaciones este último año

SI ()

NO ()

Especifique, si es Si

CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE CONOCIMIENTO.

DIMENSIÓN 1. Conocimiento empírico

1. ¿Usted cree que el servicio del área de zoonosis está apoyado en evidencia científica?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

2. ¿Usted cree que su conocimiento en el programa de zoonosis fue adquiridos a travez de la experiencia laboral?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

3. ¿ Usted a desarrollado experiencias de aprendizaje constructivo en el programa de zoonosis?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

DIMENSIÓN 2. Conocimiento personal o autoconocimiento.

4. ¿ Tiene conocimiento en manejo de accidentes zoonoticos y que se necesita para una mejor atención?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

5. ¿ Usa usted la inteligencia emocional para regular tus emociones y así conseguir tus objetivos durante una intervención de emergencia en el programa de zoonosis?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

6. ¿Usted reconoce sus habilidades para resolver problemas en accidentes zoonoticos?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

DIMENSIÓN 3. Conocimiento ético

7. ¿ Conoce el código de ética que rigen las atenciones?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

8. ¿Conoce las normas técnicas para la atención de los distintos accidentes zoonoticos?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

9. ¿Cree que las acciones que se someten a deliberación en un accidente zoonotico están sujetos a juicios correctos?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

DIMENSIÓN 4. Conocimiento estético

10. ¿Cree usted que lo que se realiza sobre la atención en zoonosis es lo que se aprendió en la práctica?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

11. ¿Cree usted que la facilidad de atención lo aprendió durante la practica?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

12. ¿Tener conocimiento empático y aplicar la empatía ayuda a mejorar las actividades de una atención?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CAPACIDAD DE RESPUESTA.

DIMENSIÓN 1. disposición del colaborador

1. ¿ Usted cree que la información que entrega es precisa?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

2. ¿ Usted cree que la información que entrega es entendible?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

3. ¿ Considera usted que el paciente se queda conforme con la información que usted da?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

DIMENSIÓN 2. Rapidez en el servicio.

4. ¿ Considera que el tiempo de espera en triaje de zoonosis es apropiado?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

5. ¿ Considera que el tiempo de entrega de medicamento es el apropiado?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

6. ¿Considera que el tiempo de espera para resultados de laboratorio es apropiado?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

DIMENSIÓN 3. Tiempo de servicio

7. ¿Usted considera que la atención es rápida?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

8. ¿Usted considera que la atención médica en el programa en zoonosis es precisa?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

9. ¿Considera que el tiempo de consulta médica en el programa de zoonosis es apropiado?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

DIMENSIÓN 4. Interés, vocación de ayuda

10. ¿Considera que el paciente tiene confianza en el servicio recibido?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

11. ¿ Considera que el paciente recibe un trato humanitario?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

12. ¿ Considera usted que es empático con los pacientes?

Definitivamente si ()

Probablemente si ()

Indeciso ()

Probablemente no ()

Definitivamente no ()

ANEXO 4: BASE DE DATOS ALFA DE CROMBACH

VARIABLE NIVEL DE CONOCIMIENTO: BASE DE DATOS

C.E.1	C.E.2	C.E.3	C.P.4	C.P.5	C.P.6	C.E.7	C.E.8	C.E.9	C.ST.10	C.ST.11	C.ST.12
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	2	1	2	5
4	1	5	1	4	3	5	2	3	4	4	5
5	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5
5	5	4	5	5	5	5	3	2	3	5	5
5	4	4	4	5	5	4	3	2	4	4	5
5	5	5	1	5	5	4	2	3	4	4	5
5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5
5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5
5	4	5	4	5	5	5	3	3	3	4	5
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5

VARIABLE CAPACIDAD DE RESPUESTA: BASE DE DATOS

D.C.1	D.C.2	D.C.3	R.S.4	R.S.5	R.S.6	T.S.7	T.S.8	T.S.9	I.V.10	I.V.11	I.V.12
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5
5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	2	4	3	4	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4
5	5	4	3	4	2	2	4	4	4	4	5
5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	2	3	3	4	3	2	4	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5

ANEXO 5 : CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

° Nivel de conocimiento

Alfa crombach de las variables estudio

```
RELIABILITY
/VARIABLES=D.C.1 D.C.2 D.C.3 R.S.4 R.S.5 R.S.6 T.S.7 T.S.8 T.S.9 I.V.A.10 I.V.A.11 I.V.A
.12
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

→ Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos0]

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,722	12

° Capacidad de respuesta

▶ Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos0] C:\Users\JULIO CESAR\Documents\TESIS 1.sav

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos


		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,740	12

ANEXO 6: CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUECES



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CAPACIDAD DE RESPUESTA

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1 disposición del colaborador							
1	Usted cree que la información que entrega es puntual	X		X		X		
2	Usted cree que la información que entrega es entendible	X		X		X		
3	Considera usted que el paciente se queda conforme con la información que usted da	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 rapidez en el servicio							
4	Considera que el tiempo de espera en inaje es apropiado	X		X		X		
5	Considera que el tiempo de espera de medicamento es el apropiado	X		X		X		
6	Considera que el tiempo de espera para resultados de laboratorio es apropiado	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 tiempo de servicio							
7	Usted considera que la atención es rápida	X		X		X		
8	Usted considera que la atención de los médicos son precisos	X		X		X		
9	Considera que el tiempo de consulta médica es apropiado	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 interés, vocación de ayuda							
10	Considera que el paciente tiene confianza en el servicio recibido	X		X		X		
11	Considera que el paciente recibe un trato humanitario	X		X		X		
12	Considera usted que es empático con los pacientes	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gómez García, Cristian, Manuel DNI: 71695884

Especialidad del validador: Maestro en gestión pública ... 07 de 10 del 2022

Cristian Manuel Gómez García
Firma del Experto Informante.

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

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE CONOCIMIENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1 conocimiento empírico							
1	Usted cree que el servicio del área de zoonosis está apoyado en evidencia científica	X		X		X		
2	Usted cree que los conocimientos en el programa de zoonosis fue adquirido a través de la experiencia laboral	X		X		X		
3	Usted a desarrolló experiencias de aprendizaje constructivo en el área de zoonosis	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 conocimiento personal							
4	Tiene conocimiento en manejo de accidentes zoonóticos y que se necesita para una mejor atención	X		X		X		
5	Usa usted la inteligencia emocional para regular sus emociones y así conseguir sus objetivos durante una intervención de emergencia en el área de zoonosis	X		X		X		
6	Usted conoce sus habilidades para resolver problemas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 conocimiento ético							
7	Conoce el código de ética para las atenciones	X		X		X		
8	Conoce las normas técnicas para la atención de los distintos accidentes zoonóticos	X		X		X		
9	Cree que las acciones que se someten a deliberación en un accidente zoonótico están sujetas a juicios correctos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 conocimiento estético							
10	Cree usted que lo que se realiza sobre la atención en zoonosis es lo que se aprendió en la práctica	X		X		X		
11	Cree usted que la facilidad de atención lo aprendió durante la práctica	X		X		X		
12	Tener conocimiento empático y aplicar empática ayuda a mejorar las actividades de una atención	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: _____ DNI: 71695884

Especialidad del validador: Maestro en gestión pública ... 07 de 10 del 2022

Cristian Manuel Gómez García
Firma del Experto Informante.

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

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

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>GÓMEZ GARCÍA, CRISTIAN MANUEL DNI 71695884</p>	<p>BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 15/03/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matricula: 16/05/2011 Fecha egreso: 22/12/2018</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i></p>
<p>GÓMEZ GARCÍA, CRISTIAN MANUEL DNI 71695884</p>	<p>ABOGADO Fecha de diploma: 14/10/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p>	<p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i></p>
<p>GÓMEZ GARCÍA, CRISTIAN MANUEL DNI 71695884</p>	<p>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/10/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matricula: 18/04/2020 Fecha egreso: 08/08/2021</p>	<p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i></p>

ESCUELA DE POSGRADO
UCV
ESCUELA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE CONOCIMIENTO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1 conocimiento empirico Usted cree que el servicio del área de zoonosis está apoyado en evidencia científica	X		✓		✓		
2	Usted cree que los conocimientos en el programa de zoonosis fue adquirido a través de la experiencia laboral	X		✓		✓		
3	DIMENSION 2 conocimiento personal Usted desarrolla experiencias de aprendizaje constructivo en el área de zoonosis	X	No	✓	No	✓	No	
4	Tiene conocimiento en manejo de accidentes zoonóticos y que se necesita para una mejor atención	X		✓		✓		
5	Usa usted la inteligencia emocional para regular sus emociones y así conseguir sus objetivos durante una intervención de emergencia en el área de zoonosis	X		✓		✓		
6	Usted conoce sus habilidades para resolver problemas	X		✓		✓		
7	DIMENSION 3 conocimiento ético Conoce el código de ética para las atenciones	SI	No	SI	No	SI	No	
8	Conoce las normas técnicas para la atención de los distintos accidentes zoonóticos	X		✓		✓		
9	Cree que las acciones que se someten a deliberación en un accidente zoonótico están sujetas a juicios correctos	✓		X		X		
10	DIMENSION 3 conocimiento estético Cree usted que lo que se realiza sobre la atención en zoonosis es lo que se aprendió en la práctica	✓		X		X		
11	Cree usted que la facilidad de atención lo aprendió durante la práctica	X		X		X		
12	Tener conocimiento empático y aplicar empática ayuda a mejorar las actividades de una atención	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carasco Solano, Cecilia Rocio DNI: 72499433

Especialidad del validador: Magister en salud pública y gestión sanitaria

...03 de 10 del 2022.

DIRESA UCAYALI
C.S. CAMPO VERDE
[Firma]
Dra. Micaela Isabel V. Rojas Morales
COP 1554
Firma del Experto Informante.

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

ESCUELA DE POSGRADO
UCV
ESCUELA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CAPACIDAD DE RESPUESTA

N°	DIMENSIONES / Item	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1 disposición del colaborador Usted cree que la información que entrega es puntual	X		X		X		
2	Usted cree que la información que entrega es entendible	X		X		X		
3	Considera usted que el paciente se queda conforme con la información que usted da	X		X		X		
4	DIMENSION 2 rapidez en el servicio Considera que el tiempo de espera en triaje es apropiado	SI	No	SI	No	SI	No	
5	Considera que el tiempo de entrega de medicamento es el apropiado	X		X		X		
6	Considera que el tiempo de espera para resultados de laboratorio es apropiado	X		X		X		
7	DIMENSION 3 tiempo de servicio Usted considera que la atención es rápida	X		X		X		
8	Usted considera que la atención de los médicos son precisos	X		X		X		
9	Considera que el tiempo de consulta médica es apropiado	X		X		X		
10	DIMENSION 4 interés, vocación de ayuda Considera que el paciente tiene confianza en el servicio recibido	X		X		X		
11	Considera que el paciente recibe un trato humanitario	X		X		X		
12	Considera usted que es empático con los pacientes	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carasco Solano, Cecilia Rocio DNI: 72499433

Especialidad del validador: Magister en salud pública y gestión sanitaria

...03 de 10 del 2022.

DIRESA UCAYALI
C.S. CAMPO VERDE
[Firma]
Dra. Micaela Isabel V. Rojas Morales
COP 1554
Firma del Experto Informante.

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

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CARRASCO SOLANO, CECILIA ROCIO DNI 22499433	OBSTETRIZ Fecha de diploma: 30/05/1996 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
CARRASCO SOLANO, CECILIA ROCIO DNI 22499433	MAGISTER EN SALUD PUBLICA Y GESTION SANITARIA - Fecha de diploma: 01/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE CONOCIMIENTO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1 conocimiento empirico Usted cree que el servicio del área de zoonosis esta apoyado en evidencia científica	X		X		X		
2	Usted cree que los conocimientos en el programa de zoonosis fue adquirido a través de la experiencia laboral	X		X		X		
3	Usted a desarrolla experiencias de aprendizaje constructivo en el área de zoonosis	X		X		X		
	DIMENSION 2 conocimiento personal	SI	No	SI	No	SI	No	
4	Tiene conocimiento en manejo de accidentes zoonóticos y que se necesita para una mejor atención	X		X		X		
5	Usa usted la inteligencia emocional para regular sus emociones y así conseguir sus objetivos durante una intervención de emergencia en el área de zoonosis	X		X		X		
6	Usted conoce sus habilidades para resolver problemas	X		X		X		
	DIMENSION 3 conocimiento etico	SI	No	SI	No	SI	No	
7	Conoce el código de ética para las atenciones	X		X		X		
8	Conoce las normas técnicas para la atención de los distintos accidentes zoonóticos	X		X		X		
9	Cree que las acciones que se someten a deliberación en un accidente zoonótico están sujetas a juicios correctos	X		X		X		
	DIMENSION 3 conocimiento estetico	SI	No	SI	No	SI	No	
10	Cree usted que lo que se realiza sobre la atención en zoonosis es lo que se aprendió en la práctica	X		X		X		
11	Cree usted que la facilidad de atención lo aprendió durante la práctica	X		X		X		
12	Tener conocimiento empático y aplicar empática ayuda a mejorar las actividades de una atención	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Guilma... Salas... Reyes... elvira DNI: 000.680.76
 Especialidad del validador: Magister en Salud pública y gestión sanitaria, maestría en gobiernos en salud

...03 de...10...del 2022

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


 Firma del Experto Informante.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CAPACIDAD DE RESPUESTA

Nº	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSION 1 disposición del colaborador	SI	No	SI	No	SI	No	
1	Usted cree que la información que entrega es puntual	X		X		X		
2	Usted cree que la información que entrega es entendible	X		X		X		
3	Considera usted que el paciente se queda conforme con la información que usted da	X		X		X		
	DIMENSION 2 rapidez en el servicio	SI	No	SI	No	SI	No	
4	Considera que el tiempo de espera en triaje es apropiado	X		X		X		
5	Considera que el tiempo de entrega de medicamento es el apropiado	X		X		X		
6	Considera que el tiempo de espera para resultados de laboratorio es apropiado	X		X		X		
	DIMENSION 3 tiempo de servicio	SI	No	SI	No	SI	No	
7	Usted considera que la atención es rápida	X		X		X		
8	Usted considera que la atención de los médicos son precisos	X		X		X		
9	Considera que el tiempo de consulta médica es apropiado	X		X		X		
	DIMENSION 4 Interes, vocación de ayuda	SI	No	SI	No	SI	No	
10	Considera que el paciente tiene confianza en el servicio recibido	X		X		X		
11	Considera que el paciente recibe un trato humanitario	X		X		X		
12	Considera usted que es empático con los pacientes	X		X		X		

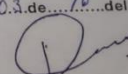
Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Guilma... Salas... Reyes... elvira DNI: 000.680.76
 Especialidad del validador: Magister en Salud pública y gestión sanitaria, maestría en gobiernos en salud

...03 de...10...del 2022

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


 Firma del Experto Informante.

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

<p>CERON SOLARTE, GEMMA LUCIA DNI 00068076</p>	<p>BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES CON MENCION EN SOCIOLOGIA Fecha de diploma: 22/07/1981 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU</p>
<p>CERON SOLARTE, GEMMA LUCIA DNI 00068076</p>	<p>LICENCIADO EN SOCIOLOGIA Fecha de diploma: 11/04/1984 Modalidad de estudios: -</p>	<p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU</p>
<p>GUZMAN SALAS, DEYSI ELVINA DNI 00068076</p>	<p>LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 28/10/1997 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI PERU</p>
<p>GUZMAN SALAS, DEYSI ELVINA DNI 00068076</p>	<p>MAGISTER EN SALUD PUBLICA Y GESTION SANITARIA - Fecha de diploma: 01/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO PERU</p>

ANEXO 7 : CARTA DE PRESENTACION DE LA CASA DE ESTUDIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 10 de octubre de 2022

Carta P. 1242-2022-UCV-EPG-SP

Lic.

ROGER ENRIQUE MEDINA SANEZ
Jefe de la Microred Campo Verde
CENTRO DE SALUD CAMPO VERDE

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **GONZÁLES DEL AGUILA JULIO CÉSAR**; identificado(a) con DNI/CE N° 47457455 y código de matrícula N° 7002537110; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2022-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

NIVEL DE CONOCIMIENTO Y CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL PERSONAL DE SALUD EN UN HOSPITAL PUBLICO DE PUCALLPA - 2022

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

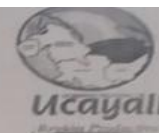


ucv.edu.pe

ANEXO 8: CARTA DE AUTORIZACION DE VALIDACION DE INSTRUMENTO



GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI
DIRECCION REGIONAL DE SALUD UCAYALI
DIRECCION DE RED DE SALUD DE FEDERICO BASADRE
MICRO RED DE SALUD CAMPO VERDE



A : **MBA. RUTH ANGÉLICA CHICAMA BECERRA**
Coordinadora General de Programa de Postgrado Semipresenciales
de la universidad Cesar Vallejo

DE : **Lic. Enf. ROGER ENRIQUE MEDINA SÁENZ**
Jefe de la Microred Campo Verde
Jefe del Centro de Salud Campo Verde

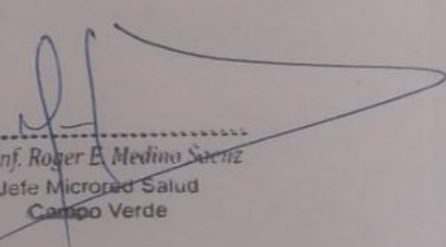
ASUNTO : **AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO**
FECHA : **Campo Verde, 15 de octubre del 2022**

Me dirijo a su digno despacho con la finalidad de saludarlo muy cordialmente y hacerle conocimiento que se **AUTORIZA** al **M.V GONZÁLES DEL AGUILA, JULIO CÉSAR**, estudiante del programa de **MAESTRIA DE GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** de su casa de estudios, para la aplicación de instrumentos de evaluación de su tesis: **Nivel de conocimiento y capacidad de respuesta en el personal de salud de un hospital público de Pucallpa -2022**

Solicitando se sirva alcanzar a mi despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente.


Lic. Enf. Roger E. Medina Sáenz
Jefe Microred Salud
Campo Verde

ANEXO:9 RESULTADOS VARIABLE 1 NIVEL DE CONOCIMIENTO

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	
2	BASE DE DATOS VARIABLE 1: nivel de conocimiento																		SUMA
3	D. Conocimiento empirico				TOTAL	D. Conocimiento personal				TOTAL	D. Conocimiento ético			TOTAL	D. Conocimiento estetico			TOTAL	
4	N°	1	2	3	////	4	5	6	////	7	8	9	////	10	11	12	////		
4	1	5	5	5	15	5	5	5	15	5	3	5	13	5	5	5	15	58	
5	2	5	5	5	15	4	5	5	14	5	4	4	13	4	5	5	14	56	
6	3	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	2	11	1	2	5	8	49	
7	4	4	1	5	10	1	4	3	8	5	2	3	10	4	4	5	13	41	
8	5	5	5	4	14	3	5	4	12	4	3	4	11	4	4	5	13	50	
9	6	5	5	4	14	5	5	5	15	5	3	2	10	3	5	5	13	52	
10	7	5	4	4	13	4	5	5	14	4	3	2	9	4	4	5	13	49	
11	8	5	5	5	15	1	5	5	11	4	2	3	9	4	4	5	13	48	
12	9	5	5	3	13	5	5	5	15	5	3	3	11	3	5	5	13	52	
13	10	5	4	5	14	5	5	5	15	3	4	5	12	5	5	5	15	56	
14	11	4	5	5	14	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	5	15	58	
15	12	4	5	5	14	4	4	4	12	5	4	4	13	5	5	4	14	53	
16	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14	4	5	5	14	58	
17	14	2	5	5	12	5	5	5	15	5	5	3	13	5	5	5	15	55	
18	15	5	5	5	15	4	5	5	14	5	4	4	13	4	5	5	14	56	
19	16	5	4	5	14	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	58	
20	17	5	5	5	15	4	5	5	14	5	4	4	13	5	5	5	15	57	
21	18	4	5	5	14	5	5	5	15	5	4	1	10	5	5	5	15	54	
22	19	5	4	5	14	4	5	5	14	5	3	3	11	3	4	5	12	51	
23	20	5	5	5	15	4	5	5	14	4	5	5	14	5	3	5	13	56	
24	21	5	3	5	13	5	3	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12	50	
25	22	5	4	4	13	4	4	5	13	4	3	3	10	3	3	5	11	47	
26	23	5	5	5	15	3	5	3	11	1	1	3	5	5	5	5	15	46	
27	24	5	4	5	14	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	48	
28	25	5	5	4	14	2	5	5	12	4	1	4	9	5	5	5	15	50	
29	26	5	5	2	12	3	5	4	12	5	3	2	10	5	5	4	14	48	
30	27	2	4	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	46	
31	28	5	5	4	14	4	5	5	14	5	5	4	14	5	5	5	15	57	
32	29	5	4	4	13	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	5	14	55	
33	30	5	5	5	15	5	5	5	15	5	1	2	8	4	5	5	14	52	
34	31	3	3	1	7	4	5	3	12	3	2	2	7	2	4	4	10	36	
35	32	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	3	10	3	4	4	11	44	
36	33	3	4	4	11	4	3	4	11	3	2	4	9	3	3	4	10	41	
37	34	5	4	5	14	2	4	3	9	4	2	3	9	4	4	4	12	44	
38	35	5	5	5	15	5	4	4	13	5	4	4	13	4	5	5	14	55	
39	36	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	5	13	3	3	5	11	52	
40	37	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	4	13	6	5	5	16	58	
41	38	5	4	4	13	1	3	2	6	1	2	5	8	3	4	4	11	38	
42	39	5	3	3	11	4	4	4	12	5	2	4	11	3	4	4	11	45	
43	40	5	4	5	14	4	3	4	11	2	3	3	8	4	4	5	13	46	
44	41	5	5	5	15	5	4	5	14	4	4	3	11	4	5	5	14	54	
45	42	5	5	1	11	5	4	5	14	4	4	5	13	4	5	5	14	52	
46	43	5	1	4	10	1	1	1	3	5	1	5	11	5	5	5	15	39	
47	44	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	2	12	4	5	5	14	54	
48	45	5	4	4	13	4	4	5	13	4	1	4	9	5	4	5	14	49	
49	46	5	4	1	10	4	4	4	12	1	4	5	10	2	2	5	9	41	
50	47	5	1	5	11	4	5	5	14	5	1	4	10	4	2	5	11	46	
51	48	5	5	4	14	2	2	2	6	1	5	4	10	5	5	5	15	45	
52	49	5	5	3	13	3	5	5	13	5	1	5	11	4	4	5	13	50	
53	50	5	4	4	13	5	4	5	14	5	3	3	11	4	4	5	13	51	
54	51	5	5	4	14	3	4	3	10	3	4	4	11	4	5	5	14	49	
55	52	5	5	5	15	3	5	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14	53	
56	53	5	5	4	14	4	5	5	14	4	4	5	13	4	5	5	14	55	
57	54	2	4	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	46	
58	55	5	5	4	14	4	5	5	14	5	5	4	14	5	5	5	15	57	
59	56	5	4	4	13	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	5	14	55	
60	57	5	5	5	15	5	5	5	15	5	1	2	8	4	5	5	14	52	
61	58	3	3	1	7	4	5	3	12	3	2	2	7	2	4	4	10	36	
62	59	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	3	10	3	4	4	11	44	
63	60	3	4	4	11	4	3	4	11	3	2	4	9	3	3	4	10	41	
64	61	5	4	5	14	2	4	3	9	4	2	3	9	4	4	4	12	44	
65	62	5	5	5	15	5	4	4	13	5	4	4	13	4	5	5	14	55	
66	63	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	5	13	3	3	5	11	52	
67	64	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	4	13	6	5	5	16	58	
68	65	5	4	4	13	1	3	2	6	1	2	5	8	3	4	4	11	38	
69	67	5	3	3	11	4	4	4	12	5	2	4	11	3	4	4	11	45	
70	68	5	4	5	14	4	3	4	11	2	3	3	8	4	4	5	13	46	
71	69	5	5	5	15	5	4	5	14	4	4	3	11	4	5	5	14	54	
72	70	5	5	1	11	5	4	5	14	4	4	5	13	4	5	5	14	52	
73	71	5	1	4	10	1	1	1	3	5	1	5	11	5	5	5	15	39	
74	72	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	2	12	4	5	5	14	54	
75	73	5	4	4	13	4	4	5	13	4	1	4	9	5	4	5	14	49	
76	74	5	4	1	10	4	4	4	12	1	4	5	10	2	2	5	9	41	
77	75	5	1	5	11	4	5	5	14	5	1	4	10	4	2	5	11	46	
78	76	5	5	4	14	2	2	2	6	1	5	4	10	5	5	5	15	45	
79	77	5	5	3	13	3	5	5	13	5	1	5	11	4	4	5	13	50	
80	78	5	4	4	13	5	4	5	14	5	3	3	11	4	4	5	13	51	
81	79	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	2	12	4	5	5	14	54	
82	80	5	4	4	13	4	4	5	13	4	1	4	9	5	4	5	14	49	

ANEXO: 10 RESULTADOS VARIABLE 2, CAPACIDAD DE RESPUESTA

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	
2	BASE DE DATOS VARIABLE 2: capacidad de respuesta																		SUMA
3	N°	Disposicion del colaborad			TOTAL	D. Rapidez en el servicio			TOTAL	D. Tiempo de servicio			TOTAL	Interes, vocacion de ayud			TOTAL		
4		1	2	3	###	4	5	6	###	7	8	9	###	10	11	12	###		
4	1	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60	
5	2	5	4	4	13	4	3	3	10	4	4	5	13	5	5	5	15	51	
6	3	5	5	5	15	2	5	5	12	4	5	5	14	5	5	5	15	56	
7	4	4	5	2	11	4	3	4	11	5	5	5	15	5	5	5	15	52	
8	5	4	5	4	13	4	5	5	14	4	4	4	12	3	5	4	12	51	
9	6	5	5	4	14	3	4	2	9	2	4	4	10	4	4	5	13	46	
10	7	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	4	13	4	5	5	14	54	
11	8	5	5	5	15	4	5	4	13	4	4	4	12	4	5	5	14	54	
12	9	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60	
13	10	5	5	4	14	4	5	4	13	5	4	5	14	4	5	4	13	54	
14	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	13	4	5	5	14	51	
15	12	5	5	4	14	5	4	4	13	4	5	5	14	5	5	4	14	55	
16	13	5	5	5	15	5	3	3	11	5	5	5	15	4	5	5	14	55	
17	14	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	58	
18	15	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	12	5	5	5	15	55	
19	16	5	5	5	15	4	5	4	13	5	5	4	14	5	5	5	15	57	
20	17	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	59	
21	18	5	5	5	15	2	3	3	8	4	3	2	9	4	5	5	14	46	
22	19	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	15	52	
23	20	5	5	5	15	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	5	14	57	
24	21	4	5	5	14	5	5	4	14	2	3	4	9	4	4	4	12	49	
25	22	4	4	3	11	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	44	
26	23	4	3	4	11	2	4	4	10	1	4	4	9	4	4	5	13	43	
27	24	5	4	5	14	3	4	3	10	3	4	3	10	4	4	4	12	46	
28	25	4	5	4	13	2	4	1	7	2	5	4	11	4	4	4	12	43	
29	26	4	4	4	12	4	2	4	10	4	4	4	12	4	4	5	13	47	
30	27	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48	
31	28	5	5	5	15	5	5	2	12	5	5	5	15	5	5	2	12	54	
32	29	5	5	4	14	4	4	2	10	4	4	4	12	4	4	5	13	49	
33	30	5	5	4	14	2	5	1	8	1	4	2	7	4	4	5	13	42	
34	31	4	4	4	12	4	2	2	8	2	4	2	8	4	2	4	10	38	
35	32	4	4	4	12	2	4	2	8	3	4	4	11	3	4	4	11	42	
36	33	4	4	4	12	2	3	2	7	2	4	4	10	4	4	4	12	41	
37	34	3	4	4	11	3	4	2	9	2	4	3	9	4	4	4	12	41	
38	35	4	4	4	12	3	3	2	8	3	4	4	11	2	4	5	11	42	
39	36	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	3	11	4	5	5	14	48	
40	37	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	5	14	58	
41	38	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	5	12	46	
42	39	4	4	4	12	3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12	44	
43	40	4	4	4	12	5	4	3	12	4	4	4	12	4	5	4	13	49	
44	41	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	59	
45	42	5	4	4	13	4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	4	12	51	
46	43	4	5	5	14	2	3	5	10	5	5	5	15	5	4	5	14	53	
47	44	3	4	3	10	2	4	4	10	5	4	4	13	4	5	4	13	46	
48	45	4	4	4	12	4	5	4	13	3	3	4	10	5	4	5	14	49	
49	46	3	4	4	11	2	4	2	8	1	4	2	7	2	3	4	9	35	
50	47	4	4	2	10	4	5	5	14	2	3	2	7	4	4	4	12	43	
51	48	5	4	4	13	4	3	4	11	4	4	4	12	4	5	4	13	49	
52	49	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	3	9	4	3	5	12	44	
53	50	5	4	4	13	2	2	4	8	3	4	3	10	3	5	4	12	43	
54	51	5	5	4	14	2	5	2	9	4	4	4	12	4	3	5	12	47	
55	52	5	5	5	15	3	4	3	10	3	5	5	13	5	5	5	15	53	
56	53	5	5	5	15	4	3	3	10	3	5	5	13	5	5	5	15	53	
57	54	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48	
58	55	5	5	5	15	5	5	2	12	5	5	5	15	5	5	2	12	54	
59	56	5	5	4	14	4	4	2	10	4	4	4	12	4	4	5	13	49	
60	57	5	5	4	14	2	5	1	8	1	4	2	7	4	4	5	13	42	
61	58	4	4	4	12	4	2	2	8	2	4	2	8	4	2	4	10	38	
62	59	4	4	4	12	2	4	2	8	3	4	4	11	3	4	4	11	42	
63	60	4	4	4	12	2	3	2	7	2	4	4	10	4	4	4	12	41	
64	61	3	4	4	11	3	4	2	9	2	4	3	9	4	4	4	12	41	
65	62	4	4	4	12	3	3	2	8	3	4	4	11	2	4	5	11	42	
66	63	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	3	11	4	5	5	14	48	
67	64	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	5	14	58	
68	65	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	5	12	46	
69	66	4	4	4	12	3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12	44	
70	67	4	4	4	12	5	4	3	12	4	4	4	12	4	5	4	13	49	
71	68	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	59	
72	69	5	4	4	13	4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	4	12	51	
73	70	4	5	5	14	2	3	5	10	5	5	5	15	5	4	5	14	53	
74	71	3	4	3	10	2	4	4	10	5	4	4	13	4	5	4	13	46	
75	72	4	4	4	12	4	5	4	13	3	3	4	10	5	4	5	14	49	
76	73	3	4	4	11	2	4	2	8	1	4	2	7	2	3	4	9	35	
77	74	4	4	2	10	4	5	5	14	2	3	2	7	4	4	4	12	43	
78	75	5	4	4	13	4	3	4	11	4	4	4	12	4	5	4	13	49	
79	76	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	3	9	4	3	5	12	44	
80	77	5	4	4	13	2	2	4	8	3	4	3	10	3	5	4	12	43	
81	78	3	4	3	10	2	4	4	10	5	4	4	13	4	5	4	13	46	
82	79	4	4	4	12	4	5	4	13	3	3	4	10	5	4	5	14	49	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHUNGA DIAZ TITO ORLANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Nivel de conocimiento y capacidad de respuesta en el personal de salud en un hospital público de Pucallpa-2022", cuyo autor es GONZÁLES DEL AGUILA JULIO CÉSAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 15 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHUNGA DIAZ TITO ORLANDO DNI: 16746065 ORCID: 0000-0003-2933-6715	Firmado electrónicamente por: TCHUNGA el 08-01- 2023 23:09:48

Código documento Trilce: TRI - 0489196