



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión sanitaria y servicios de radiología para los pacientes del
hospital EsSalud, Tarapoto – 2023

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

AUTOR:

Grajeda De Los Santos, Mijael Frank Fabrizzio ([orcid.org/ 0009-0005-3932-3792](https://orcid.org/0009-0005-3932-3792))

ASESOR:

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

CO – ASESOR:

Dr. Sanchez Davila Keller ([orcid.org/ 0000-00003-3911-3806](https://orcid.org/0000-00003-3911-3806))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

TARAPOTO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi familia y personas cercanas, por su apoyo invaluable en el logro de mis metas.

Mijael.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a todos que han colaborado en la materialización de la presente investigación.

A la Universidad César Vallejo y sus docentes, especialmente al doctor Renán Saavedra Sandoval, por su asesoría constante y apoyo en mi desarrollo profesional y así alcanzar nuestro objetivo.

El autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validación de los instrumentos.....	20
Tabla 2 Nivel de gestión sanitaria.....	24
Tabla 3 Nivel de servicio de radiología.....	25
Tabla 4 Prueba de normalidad.....	25
Tabla 5 Relación entre las dimensiones	26
Tabla 6 Relación entre la gestión sanitaria y los servicios de radiología.....	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dispersión simple con ajuste de línea de servicio de radiología por gestión sanitaria.....	29
--	----

RESUMEN

El presente estudio se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre la gestión sanitaria y servicios de radiología para los pacientes del hospital EsSalud Tarapoto, 2023. Es un estudio de tipo básica, enfoque cuantitativo, método deductivo y diseño no experimental descriptivo relacional. La población estuvo conformada por un total de 80 pacientes atendidos en servicio de radiología, en tanto, la muestra se redujo a 67 pacientes. Mediante la aplicación de la encuesta y la solución al cuestionario fue posible el recojo de los datos. Los resultados muestran que, el nivel de gestión sanitaria fue medio con 64 %. El nivel de servicio de radiología fue medio con 49 %. Las 4 dimensiones de la variable gestión sanitaria se correlacionaron positiva y significativamente con el servicio de radiología. Finalmente, se concluyó que existe correlación positiva considerable y significativa entre la gestión sanitaria y el servicio de radiología. Demostrado con la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de 0,868 y un p valor igual a 0,000 menor al nivel de significancia 0,05. Por lo tanto, la gestión sanitaria es determinante en el 80,65 % del servicio de radiología en el Hospital de Tarapoto.

Palabras clave: Gestión Sanitaria, Radiología, Hospital, Estudio

ABSTRACT

The present study was developed with the objective of determining the relationship between health management and radiology services for patients at the EsSalud Tarapoto hospital, 2023. It is a basic type study, quantitative approach, deductive method and relational descriptive non-experimental design. The population consisted of a total of 80 patients treated in the radiology service, while the sample was reduced to 67 patients. Through the application of the survey and the solution to the questionnaire, it was possible to collect the data. The results show that the level of health management was medium with 64%. The level of radiology service was medium with 49%. The 4 dimensions of the healthcare management variable were positively and significantly correlated with the radiology service. Finally, it was concluded that there is a considerable and significant positive correlation between health management and radiology services. Demonstrated with Spearman's Rho non-parametric correlation test, with a correlation coefficient of 0.868 and a p value equal to 0.000 less than the 0.05 significance level. Therefore, health management is decisive in 80.65% of the radiology service at the Hospital de Tarapoto.

Keywords: Health Management, Radiology, Hospital, Study

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la demanda asistencial de radiología supone más del 50% de la actividad global de los servicios de radiodiagnóstico. Esto represento un gran impacto, por lo que su correcta organización y gestión es crítica. La prestación de los servicios de urgencias radiológicas tiene como misión atender urgencias, urgencias y pacientes críticos en servicios clínicos externos (servicios de emergencia) e internos (servicios hospitalarios). Para realizar adecuadamente esta tarea, todos los hospitales deben disponer de un servicio específico de radiología de urgencias dimensionado para el volumen de actividad a realizar y dotado de los medios humanos, técnicos, estructurales y organizativos suficientes para llevar a cabo esta tarea. En España, una encuesta encontró que los exámenes de radiología se realizan en los hospitales por personal del propio servicio (técnicos radiológicos), así como por estudiantes y profesores de otras regiones. Todos ellos, como personas expuestas profesionalmente a radiaciones ionizantes, están obligados por ley a superar un curso de formación en protección radiológica (duración teórica 15 horas) homologado por la Comisión Española de Seguridad Nuclear (Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España, 2015).

De igual forma, en América Latina, Ecuador se encontró que el 80% de los usuarios externos estaban insatisfechos con la calidad del servicio brindado por el departamento de RX, el 12% estuvo de acuerdo en que las instalaciones y la tecnología del departamento de RX eran de alta calidad y el 8% estuvo de acuerdo con la atención que brindaron. (Ambato, 2016). En Chile, el 6 de noviembre de 2020 se realizó una encuesta titulada “Gestión y control de calidad de los servicios de radiología en el Hospital El Pino”. Cada servicio y producto debe ser de alta calidad para satisfacer a los clientes. Este concepto se puede aplicar en varios campos. En este caso, se aplicará en el ámbito de la salud, especialmente en los centros de radiología. Para brindar un buen servicio en el campo de la radiología es imprescindible el control de calidad, junto con una adecuada administración, que busca mejorar la calidad de la atención que se brinda a los pacientes desde que llegan al centro hasta que se van con su examen. Además, se evaluó la administración para conocer la opinión de los pacientes sobre la atención brindada,

así mismo se propusieron posibles soluciones para mejorar la calidad de los servicios de radiología (Santiago, 2020).

Asimismo, En Perú, Lima en un estudio sobre la satisfacción laboral de los servicios de rayos X en una institución privada, Nivel III-4, 2015, se definió como el entorno físico que la agencia debe mejorar, recibir y monitorear frente a los beneficios. La prestación de servicios de calidad debe ser el paradigma de todos los que hacemos labores de salud para mejorar las condiciones de vida de las personas y poblaciones, aunque la calidad parece ser un atributo inherente a la prestación de servicios de salud, no siempre se garantiza ya que esta debe buscar la equidad y la investigación de validez, Investigación activa en la atención y los beneficios integrales de la salud, aplicando el conocimiento científico y la tecnología de manera sistemática, lo que resulta en los máximos beneficios para la salud, lo que permite brindar atención para lograr el mejor equilibrio entre riesgo y beneficio desde que nos enfrentamos a las radiaciones. Favorable equilibrio, y éste debe ir siempre acompañado de buenas relaciones, medidas por el grado de apego a los valores, normas, expectativas y deseos de los usuarios internos y externos (Lima, 2015).

La ciudad de Tarapoto, en EsSalud la atención médica se brinda a través de un Hospital de ESSALUD de nivel 2, un Policlínico y un centro Metropolitano. El Hospital atiende a una población asegurada de 69,012 personas (59%). en este contexto, el servicio de radiología existente presenta diversas limitaciones. El servicio de radiología cuenta con equipos para tomografía, mamografía, densitometría ósea, ecografía, rayos x digital y rayos x rodable. Desafortunadamente, debido a problemas en el suministro eléctrico de la región, estos equipos biomédicos se encuentran fuera de servicio y la solución a estos inconvenientes se demora. Esta falta de mantenimiento preventivo y la adquisición de equipos que cumplan con los requerimientos necesarios resultan en una calidad de atención deficiente y contribuyen al incremento de la insatisfacción de los usuarios y la congestión de las citas. Para abordar estos problemas, es necesario implementar una gestión enfocada en mejorar la calidad de los servicios de salud en los establecimientos del Hospital EsSalud Tarapoto. Esto implica establecer un

plan de mantenimiento preventivo y de contingencia para solucionar de manera rápida cualquier inconveniente que pueda surgir en el futuro (Tarapoto, 2022).

En consecuencia, después de toda las informaciones del ámbito internacional, nacional, regional y local; luego del análisis respectivo, se ha decidido realizar una investigación sobre la problemática de gestión sanitaria y gestión de servicios de radiología en el Hospital EsSalud, para lo cual se planteará como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión sanitaria y servicios de radiología para los pacientes del Hospital EsSalud Tarapoto, 2023?; asimismo se planteará como problemas específicos, ¿Cuál es el nivel de la gestión sanitaria en el Hospital EsSalud, Tarapoto - 2023?; ¿Cuál es el nivel de servicio de radiología para los pacientes en el Hospital EsSalud, Tarapoto - 2023?; ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión sanitaria y servicio de radiología en el Hospital EsSalud, Tarapoto - 2023?.

De igual forma, la investigación Se justificó por conveniencia, ya que los resultados obtenidos contribuirían en la mejora de la calidad sanitaria y del servicio de radiología a cada uno de los usuarios del Hospital EsSalud de la ciudad de Tarapoto. Asimismo, tenían relevancia social, ya que los resultados de la investigación beneficiarían a la gran mayoría de los usuarios que requerían un servicio de radiología de calidad. También tenían valor teórico, ya que abordaron teorías a ser comprobadas por la aplicación de los instrumentos en sus diversos ámbitos, garantizando así que se contribuyera en la generación de nuevas informaciones. De igual manera, tenían valor práctico, ya que con los resultados obtenidos se podrán implementar las recomendaciones, que servirían para superar las deficiencias del servicio, solucionando así un problema no resuelto durante muchos años. Asimismo, tenían utilidad metodológica, ya que el estudio garantizara la aplicación de nuevos instrumentos, los cuales quedaran como aportes a la comunidad científica, para posibles aplicaciones en investigaciones similares.

Asimismo, el estudio se planteará como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión sanitaria y servicios de radiología para los pacientes del Hospital EsSalud Tarapoto, 2023; asimismo, como objetivos específicos: Identificar el nivel

de la gestión sanitaria del Hospital EsSalud Tarapoto, 2023, Identificar el nivel de servicios de radiología para los pacientes del Hospital EsSalud Tarapoto 2023; Definir la relación entre las dimensiones de gestión sanitaria y servicios de radiología para los pacientes del Hospital EsSalud Tarapoto, 2023; de igual forma de planteará como hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión sanitaria y servicios de radiología para los pacientes del Hospital EsSalud Tarapoto, 2023. Y además como hipótesis específica: El nivel de la gestión sanitaria para los pacientes del Hospital EsSalud Tarapoto - 2023, es alto; El nivel de servicio de radiología para los pacientes del Hospital EsSalud, Tarapoto - 2023, es alto; Existe relación positiva y significativa muy alta, entre las dimensiones de la gestión sanitaria y la calidad del servicio de radiología para los pacientes del Hospital EsSalud, Tarapoto - 2023.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación se sustentó en una variedad de estudios internacionales; entre ellos se cita a Teran (2016), concluyo que, en su estudio titulado "Gestión de calidad de atención en el servicio de radiología del Hospital Carlos Andrade Marín, Ecuador - 2013", es que el servicio de radiología del hospital no cumplía con los estándares de calidad y calidez necesarios para satisfacer a los usuarios y alcanzar sus expectativas. Se identificaron deficiencias en la atención proporcionada por el personal de radiología, como la falta de oportunidad, personalización y continuidad en el servicio. Estas deficiencias afectaban negativamente la eficiencia y la experiencia de los usuarios. Uno de los factores subyacentes era la ausencia de un programa integral que garantizara una atención integral y de calidad en el servicio de radiología del Hospital.

De igual forma, según; Lema et al. y Malverde et al. (2005), concluyo que, en su investigación se realizó una evaluación a la Gestión Administrativa, la cual permitió conocer la opinión del paciente con respecto a la atención brindada; se llevó a cabo a través de una encuesta, constituida por 9 preguntas, que se hizo a cada paciente una vez finalizado su examen. Lo cual llevo al propósito de este trabajo que es la aplicación de Protocolos de Control de Calidad en el Servicio de Radiología del Hospital El Pino, tanto en un equipo de Radiología General como en el Cuarto Oscuro y negatoscopios, evaluando al mismo tiempo la Gestión Administrativa de este Centro Radiológico.

Asimismo, para finalizar este primer apartado se citará a Fleitas (2006) en una revista panamericana de salud pública, concluyo que, en su investigación se analizaron 366 mamografías, 343 procedimientos radiológicos para las quejas del aparato digestivo, 319 exámenes de rayos X de la columna vertebral y 157 radiografías de tórax. Entonces una imagen de buena calidad es fundamental para el logro de un diagnóstico certero. Se debe hacer hincapié en la educación continuada de los técnicos de radiología y en la adquisición y el mantenimiento de los equipos y los accesorios adecuados, especialmente de los negatoscopios, las pantallas intensificadoras y las máquinas reveladoras automáticas, dada la repercusión que tienen en la calidad de las imágenes.

Asimismo, para el ámbito **nacional** se citará a según Bardales (2018), concluyo que, el objetivo principal de su investigación fue implementar un modelo de gestión en el departamento de imágenes del hospital para mejorar la calidad del servicio. A partir de los resultados obtenidos, se pudo observar que un alto porcentaje (85%) de los pacientes mostraba insatisfacción con el servicio recibido. El autor identificó que la principal causa de esta insatisfacción era la mala atención por parte del personal de salud, así como la falta de comunicación y empatía al explicar las dudas de los pacientes con respecto a sus placas radiográficas. Estos hallazgos destacan la importancia de abordar estos aspectos en la gestión del servicio de imágenes para lograr una mayor satisfacción y calidad en la atención a los pacientes.

Adicionalmente, dentro de este ámbito también se citará a Zeña et al. (2018), concluyo que, el objetivo principal de su investigación fue evaluar la aplicación del sistema de información radiológica y archivamiento en el Hospital de Emergencias Grau, La Victoria-Lima. La población del estudio estuvo compuesta por 186 profesionales médicos y 500 pacientes atendidos diariamente. Se trabajó con una muestra de 79 profesionales del cuerpo médico y 167 pacientes, y la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta mediante la aplicación de cuestionarios. Los resultados de la investigación indicaron que la implementación de un sistema informático para la gestión y administración de la información radiológica fue de gran ayuda. Además, los investigadores sugirieron que es importante proporcionar capacitación e información a los usuarios del sistema para que puedan interactuar y hacer un seguimiento de sus procesos clínicos, lo que contribuiría a mejorar la calidad del servicio. Estos hallazgos resaltan la importancia de contar con sistemas informáticos eficientes en el área de imágenes para una mejor gestión y atención médica.

Asimismo, se citará también a Cantorin et al. (2018), concluyo que, los resultados indicaron que los conocimientos de las buenas prácticas de bioseguridad del personal evaluado en cuanto a la bioseguridad radiológica eran elevados. Se enfatizó la importancia de las capacitaciones para mejorar la actuación en el manejo y manipulación de los materiales radiológicos, con el objetivo de brindar un buen servicio al paciente y mantener un entorno de trabajo desinfectado y ordenado. Estos hallazgos resaltan la importancia de promover la formación continua y la

actualización en las buenas prácticas de bioseguridad en el campo de la radiología médica.

De igual manera, para el nivel local, se citará a Torres (2016), concluyo que, los resultados obtenidos indicaron que la digitalización de las imágenes radiográficas permitió lograr eficiencia y efectividad en los resultados, lo que a su vez mejoró tanto el servicio externo como interno. Se observó una reducción significativa en el porcentaje de repeticiones de exploraciones radiográficas. Además, la digitalización facilitó la interacción con otras áreas, como emergencia, trauma shock y hospitalización, lo cual optimizó y agilizó la manipulación de la información por parte del personal médico de turno. Estos hallazgos resaltan la importancia de la digitalización de los Rayos X en la mejora de la atención a los pacientes que requieren diagnóstico por imágenes. La eficiencia y efectividad de los resultados contribuyen a una atención más rápida y precisa, así como a una mejor coordinación y comunicación entre las distintas áreas médicas involucradas en el proceso.

Por último, se tomará en cuenta el Informe del operativo de visita preventiva a los establecimientos de salud públicos del segundo y tercer nivel de atención, basado en su operativo por una salud pública, tuvo como universo 253 IPRESS desplazados por las 25 regiones del país. Donde **concluyo**, que de manera general los Hospitales y clínicas de atención general, cuentan con un mínimo número de Médicos especialistas en Radiología, Radioterapia, sus ambientes de radiología no se encuentran en óptimas condiciones, no se usa dosímetros personales durante los procedimientos radiológicos, mostrando un elevado incumpliendo de las Normas Técnicas de Salud, lo cual es un riesgo para la atención de los pacientes. (Gerencia de Control de Servicios Públicos Básicos y Sectores Vulnerables a Desastres Subgerencia de Control del Sector Salud, 2018).

El estudio se fundamentará en teorías relacionadas con la gestión sanitaria y el servicio de radiología. Una de ellas es "La Teoría de los nuevos modelos de gestión de hospitales como alternativa para la sostenibilidad del sistema hospitalario público" (Franco y Fullana, 2019). Esta teoría se enfoca en analizar la eficiencia del gasto sanitario en los nuevos modelos de gestión hospitalaria en comparación con el modelo de gestión tradicional. El objetivo es identificar la estrategia más eficiente en términos de gasto y sostenibilidad.

Además, se tomó en consideración para la variable gestión sanitaria la **Teoría de la Emergencia Sanitaria** la cual estipula que la Ley General de Salud, es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, y que la protección de la salud es de interés público. Por lo que es responsabilidad de estado en regular, vigilar y promoverla. (RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 196-2022/MINSA); adicionalmente, se tomó consideración para la variable gestión sanitaria la Teoría de la Gestión de Calidad Total (Total Quality Management, TQM): Esta teoría se enfoca en mejorar la calidad de los servicios de salud a través de la participación de todos los miembros de la organización. Se basa en principios como el enfoque al cliente, la mejora continua, el trabajo en equipo y el liderazgo (Deming, W. E., 1986)

Al mismo tiempo, también se tomó en consideración de la variable servicios de radiología como la Teoría de ALARA, que significa en inglés: “As Low As Reasonably Achievable” es decir “tan bajo como sea razonable alcanzable”. Esto es uno de los principios básicos para establecer cualquier medida de seguridad radiológica. Para cumplir esto hay que cumplir tres criterios básicos: distancia, blindaje, y tiempo, así a mayor distancia, menos radiación. A menor tiempo de exposición, menor irradiación y la creación de una barrera también disminuye la radiación (Connor 2020).

Por otra parte, se sustentó también en diversas teorías relacionados a la variable servicio de radiología la Teoría de Gestión de los servicios de radiología la misma que establece que, un servicio de radiología que genera productos sanitarios asistenciales intermedios necesarios para la realización del producto final, que no es otro que el paciente con el valor añadido del cuidado y mejor de su salud (SERAM 2020); asimismo, se tomó en consideración para la variable servicio de radiología la Teoría de la Organización de Servicios de Salud (Organizational Theory of Health Services): Esta teoría examina cómo se estructuran y organizan los servicios de salud, incluyendo los servicios de radiología, y cómo influyen en la calidad de la atención. Analiza aspectos como la estructura organizativa, la toma de decisiones, la coordinación interdepartamental y la cultura organizacional (Scott, W. R., 2014); adicionalmente, se sustentó también en diversas teorías relacionadas a la variable servicio de radiología la Teoría de la Gestión del Cambio (Change Management Theory): Esta teoría se enfoca en cómo gestionar y liderar los

cambios en las organizaciones de salud, como la implementación de nuevas tecnologías radiológicas o la mejora de los procesos de trabajo. Proporciona enfoques y herramientas para facilitar la transición y minimizar las resistencias al cambio.

Por otra parte, se sustentó también en diversas teorías relacionados a la variable servicio de radiología la Teoría de la Gestión de la Calidad en Radiología (Radiology Quality Management Theory): Esta teoría se centra específicamente en la gestión de la calidad en los servicios de radiología. Se basa en la aplicación de estándares y prácticas para asegurar la calidad de los procedimientos radiológicos, incluyendo la precisión de los diagnósticos, la seguridad del paciente y la eficiencia de los servicios (Kotter, J. P. ,1996).

Por último, también se tomó en consideración de la variable servicios de radiología como la Teoría del Liderazgo en Salud (Healthcare Leadership Theory): Esta teoría examina los estilos de liderazgo y las habilidades necesarias para dirigir eficazmente los servicios de salud, incluyendo los servicios de radiología. Se enfoca en la motivación del personal, la toma de decisiones estratégicas, la gestión del cambio y la creación de un ambiente de trabajo colaborativo (Yuki, G., 2013).

De igual manera, la investigación tomo como referencia a los conceptos relacionados a la primera variable, entre ellos tenemos a, calidad en salud, el cual según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define como asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnóstico y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria optima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso; de igual manera, el concepto relacionado a la gestión de la salud, según Pérez (2008) es un proceso dinámico, integral, sistemático y participativo bajo el liderazgo y conducción de la autoridad sanitaria; finalmente se tomara en cuenta el concepto de servicios de salud, según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) son aquellas prestaciones que brindan asistencia sanitaria con un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud.

Asimismo, la investigación tomo como referencia a los conceptos relacionados a la segunda variable, entre ellos tenemos a, radiología diagnóstica, el cual según SERAM (2020), la radiología es una especialidad médica que tiene como fin el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades utilizando como soporte técnico fundamental las imágenes y los datos morfológicos y funcionales obtenidos por medio de radiaciones ionizantes o no ionizantes y otras fuentes de energía; de igual manera el concepto relacionado a los rayos X, según Castro (2005), muy allá de ser un descubrimiento accidental, es un espectro de energía denominada radiación electromagnética que va desde los rayos gamma (alta energía) hasta las ondas de baja energía; finalmente se tomar en cuenta el concepto de radiología y la atención médica primaria, según Palmer (1978), las instalaciones radiológicas sencillas; para el diagnóstico médico, pueden desempeñar una función muy valiosa en la asistencia médica de las poblaciones rurales.

De igual forma, la investigación definió la primera variable, gestión sanitaria, se tiene al autor Ortún (2017), precisando que la gestión sanitaria es el área del sistema sanitario encargada de gestionar el negocio, la gestión documental y el impulso de todas las actividades que se desarrollan en las organizaciones prestadoras de asistencia sanitaria, que puede ser un hospital, un centro médico, un profesional o un servicio médico; asimismo, Según autor Torres (2016), la variable **gestión sanitaria** es el ámbito encargado de todo lo relacionado con la gestión empresarial y la gestión documental relacionada con los pacientes. Además, analiza el funcionamiento interno de una clínica u hospital y se encarga de promover actividades sanitarias paralelas en organizaciones sanitarias como centros de atención primaria, hospitales, etc. Ningún centro médico puede funcionar correctamente sin una gestión adecuada. Además, se destaca que el técnico en gestión de la salud será el responsable de gestionar la información recibida, lo que debe promoverse desde la perspectiva médica.

De igual forma, Como se analizó en el informe del operativo realizado por Gerencia de Control de Servicios Públicos Básicos y Sectores Vulnerables a Desastres Subgerencia de Control del Sector Salud (2018), de la Contraloría, a nivel nacional existen muchas entidades públicas y privadas con un alto nivel de deficiencia en el

área de Radiología, ya sea por una infraestructura inadecuada, un mal uso de los químicos, falta de protección radiactiva, conocimientos de manipulación y orientación al paciente, es aquí donde una buena gestión sanitaria por parte de los directivos de las entidades de salud juegan un rol de suma importancia, debido que a consecuencia de su optima administración, planificación, control y ejecución, dependerá el buen manejo de los servicios de radiología, implementación medidas de seguridad adecuadas tanto para los usuarios internos como externos.

Además, es probable que aumente la concienciación de sus potenciales usuarios, complementando la campaña para evitar que los centros queden aislados de su entorno inmediato. En caso de pandemia, se necesita un especialista para gestionar adecuadamente el centro médico y así evitar que la enfermedad en cuestión se propague sin control. («Gestión sanitaria: en qué consiste y oportunidades profesionales», 2022)

Las dimensiones de la gestión sanitaria, concorde a Nole (2018) son:

Dimensión 1: Planificación: hace referencia al proceso sistemático que primero identifica una necesidad y luego desarrolla la mejor manera de satisfacer esa necesidad dentro de un marco estratégico que le permite establecer políticas y prioridades operativas. A vista de Askue (2018) es un proyecto o plan utilizado como guía para lograr varios proyectos y metas. Es una lista oralmente descriptiva de los procesos, recursos y tiempo necesarios para resolver un problema en particular o lograr objetivos comerciales.

Dimensión 2: Organización: Munch (2017) hace referencia a Organizar incluye desarrollar y definir estructuras, procesos, funciones y responsabilidades y establecer métodos y el uso de técnicas para simplificar el trabajo. El objetivo de la organización es simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones. En palabras de Vicente (2018) es asegurar que todas las actividades y recursos se coordinen y utilicen de forma sencilla y manejable para las personas que trabajan en la empresa, así como para el servicio y satisfacción del cliente. La sencillez de la estructura favorece la flexibilidad; Desarrollar los procesos adecuados contribuye a mejorar la eficiencia y la iniciativa de los empleados, así como la velocidad con la que se alcanzan los objetivos establecidos en la etapa de planificación.

Dimensión 3: Dirección: Munch (2017) menciona que es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organización, mediante la guía de los esfuerzos del

grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión. Y según Askue (2018), es el proceso que realiza una persona o líder para motivar a los demás a realizar un trabajo unido y de manera eficaz.

Dimensión 4: Control: Nole (2018) hace referencia que es una función de gestión cuyo propósito es medir, evaluar y ajustar la eficacia de las actividades de gestión ejecutiva y administrativa, así como el trabajo de los subordinados en general para asegurar el logro de los objetivos empresariales. Para Cantorin et al. (2018) es el conjunto de procesos que la empresa aplica para asegurar de que las tareas que en la misma se realizan están encaminadas a la consecución de sus objetivos. Se entiende que estos objetivos están previamente establecidos, en parte por los accionistas, representados por su consejo de administración, y en parte por la legislación vigente, tanto en materia civil como mercantil, fiscal, laboral, etc., ya que la empresa desarrolla su actividad en el seno de una sociedad a la que debe servir, asumiendo por tanto importantes responsabilidades sociales.

Por otra parte, se definió también la segunda variable, Servicios de Radiología que abarca una especialidad médica cuyo objetivo es diagnosticar y tratar las enfermedades utilizando imágenes auxiliares técnicas primarias, datos morfológicos y funcionales obtenidos mediante radiaciones ionizantes o no ionizantes, productos químicos, así como otras fuentes de energía (Radiología, 2023); entonces, bajo este devenir de ideas, se expresa que la variable en el estudio es de suma relevancia, dado que la radiología hoy en día es una técnica que permite visualizar con mayor claridad diversas enfermedades, y los equipos de Rayos X son fuentes radiactivas para el paciente como para el personal de salud que hace uso de ello, por ende, la manipulación de esos equipos debe ser por personal capacitado y especializado, porque una mala praxis incurre en una falta grave y con consecuencias tanto para él como para el paciente. Desde esta perspectiva la labor de control no se limita a comprobar que las tareas realizadas o las decisiones tomadas han sido correctas, sino que parte de su cometido es influir y orientar el comportamiento de la organización para que alcancen los objetivos propuestos.

Asimismo, según García (2015), la variable **servicio de radiología**, quien refirió que las diferentes modalidades de imagen conforman un centro o departamento de

diagnóstico, ha sufrido grandes cambios en los últimos años y todo parece estar bien indica que en un futuro cercano lo harán más rápido. Nuevos métodos como resonancia magnética, tomografía computarizada, ultrasonido, densitometría, etc., son el resultado del proceso tecnología del siglo pasado y la importante mejora de las condiciones de vida. Según la Ley N° 27028, Ley de regulaciones de uso de fuentes de radiación ionizante, regula las prácticas que dan lugar a exposición o potencial exposición a radiaciones ionizantes con el de prevenir y proteger, de sus efectos nocivos, la salud de las personas, el medio ambiente y la propiedad. En este sentido, existen normas reguladoras para la implementación y funcionamiento de las áreas de radiología en los centros de salud.

De igual forma, el Instituto Peruano de Energía Nuclear, tuvo en cuenta que el uso de fuentes radioactivas en medicina nuclear para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades implica la exposición de pacientes, trabajadores y público en general, mediante Resolución de Presidencia 048-12-IPEN/PRES ha aprobado la Norma Técnica IR.002.2012 “Requisitos de Protección Radiológica y Seguridad en Medicina Nuclear”, que establece las acciones necesarias para controlar y minimizar dicho riesgo. En atención a ello la norma técnica precisa los requisitos administrativos y técnicos que se deben tener en cuenta, entre los que figuran las licencias con las que deben contar; los requisitos de protección radiológica; los requerimientos de gestión, así como los requerimientos de seguridad para el equipamiento, las instalaciones, los equipos y herramientas en general. Incluye también aspectos relacionados con la seguridad física del material radiactivo, así como detalles sobre exposición médica, la exposición del público y la exposición potencial.

Las dimensiones del servicio de radiología, según Roldan (2020) son:

Dimensión 1: Elementos Tangibles, esta hace referencia a la apariencia de las instalaciones físicas en de donde se realizan los procedimientos de radiología en los centros de salud, el estado de los equipos, el nivel de capacidad de uso que el personal a cargo pose, los materiales de protección y de comunicación tanto como personal interno dentro de los centros de salud, así como con los pacientes, mapeo para la mejor ubicación del área, señalización. Etc.

Dimensión 2: Fiabilidad: Refiere a la habilidad para ejecutar el servicio ofrecido de manera confiable y cuidadosa; esta es una herramienta de gestión utilizada para garantizar que cualquier examen o tratamiento en radiología sea necesario y apropiado para el problema médico del paciente; en pocas palabras que los resultados de los diagnósticos a obtener son confiables, contemplando un tiempo promedio en la atención y brindando un buen servicio.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta: Hace referencia a la disposición y voluntad del personal médico a cargo para ayudar a los pacientes y proporcionar un óptimo servicio, cumpliendo con tiempos de atención en horarios fijos ya establecidos-

Dimensión 4: Seguridad: en el servicio de radiología esta dimensión hace referencia a la credibilidad y confianza que el personal médico transmite a los pacientes; que los centros de salud cuenten con personal capacitado para realizar la manipulación de los equipos y brindar la información necesaria y correcta a los pacientes.

Dimensión 5: Empatía: esta dimensión hace referencia a la atención individualizada a los pacientes, al trato personalizado que se les ofrece, y la capacidad de comprensión de las necesidades de los pacientes por parte del personal.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de estudio

Esta investigación fue de tipo básica, también conocida como investigación fundamental o pura, debido a que se centrará en explorar y ampliar la comprensión teórica asociado a la Gestión sanitaria y servicios de radiología del Hospital EsSalud - Tarapoto. Según Babbie (2016), "La investigación básica o pura es un tipo de investigación que se centra en la ampliación del conocimiento teórico y conceptual en una disciplina específica. Su objetivo principal es generar nuevos conocimientos y comprender los fenómenos fundamentales sin un propósito directo de aplicación práctica".

3.1.2. Diseño de investigación

Se aplicaron un diseño no experimental, debido a que se observaran y recopilaran datos en situaciones naturales tal como se presentan, sin intervención directa del investigador. Según Neuman (2014), "El diseño de investigación no experimental se refiere a un enfoque de investigación en el cual no se manipulan variables ni se controlan condiciones. En cambio, el investigador observa y recopila datos en situaciones naturales sin intervenir en ellas".

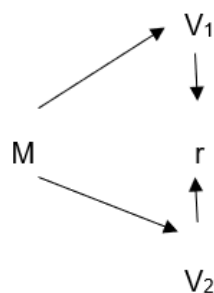
Así también, el estudio fue de corte transversal, debido a que se recopilaran datos en un único momento en el tiempo, referido al periodo 2023 de pacientes atendidos en el área de radiología del Hospital EsSalud - Tarapoto, para examinar la relación entre las variables de la investigación; al respecto Creswell (2014), "El diseño de investigación con corte transversal implica recopilar datos en un solo momento en el tiempo para describir, comparar o examinar relaciones entre variables. Se enfoca en la recolección de datos de una muestra representativa en un punto específico en el tiempo".

De la misma manera, la investigación presentó un enfoque cuantitativo, pues se centrará en recopilar y analizar datos numéricos para responder preguntas de investigación y probar hipótesis, así como nos dice Bryman (2016), "El diseño de investigación de enfoque cuantitativo se caracteriza por la medición de variables

y la aplicación de técnicas estadísticas para analizar los datos recopilados. Este diseño busca generalizar los resultados a través de la representatividad de la muestra y la aplicación de métodos cuantitativos rigurosos".

Asimismo, fue descriptiva – correlacional pues el propósito principal es obtener una visión general de la población en estudio y explorar las correlaciones existentes entre las variables de interés de esta investigación; en ese sentido Sekaran & Bougie (2016), "El diseño de investigación de enfoque descriptiva-correlacional tiene como objetivo principal describir y examinar las relaciones entre variables. Se busca obtener una visión general de las características de una población y analizar las correlaciones existentes entre las variables de interés".

El diseño que empleado en la investigación es la siguiente:



M: Muestra.

V₁: Gestión sanitaria

V₂: Servicios de radiología

r: Relación de las variables de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión sanitaria

Variable 2: Servicios de radiología

Nota: La matriz de operacionalización de las variables se encuentra en la sección de anexos y son variables cuantitativas.

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

3.3.1. Población:

El estudio se llevó a cabo durante el año 2023 en el Hospital EsSalud, ubicado en Tarapoto y estuvo conformada por 80 pacientes que recibieron atención médica en el hospital durante este período. Estos pacientes fueron seleccionados como parte de la muestra para el estudio, y se recopilaron datos relacionados con su experiencia en el servicio de radiología. Según Neuman (2014), la población se refiere a la totalidad de personas, objetos o eventos que cumplen con ciertos criterios para ser incluidos en un estudio de investigación. Es el conjunto completo de unidades que se desea estudiar y sobre el cual se intenta generalizar los resultados.

Criterios de inclusión:

- Pacientes diferentes grupos de edad, género y condiciones médicas que recibieron atención en el servicio de radiología del Hospital EsSalud - Tarapoto durante el periodo 2023.
- Personal médico, no médico y administrativo que esté relacionado con la gestión sanitaria y los servicios de radiología del Hospital EsSalud.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no hayan utilizado los servicios de radiología en el Hospital durante el periodo de estudio.
- Pacientes con condiciones médicas graves que dificulten su participación en el estudio.
- Pacientes con antecedentes de alergias conocidas a los medios de contraste utilizados en radiología.
- Pacientes con incapacidad para proporcionar consentimiento informado para participar en el estudio.

3.3.2. Muestra

La muestra de la investigación solicitada al área de estadística estuvo constituida por 80 pacientes atendidos en el Hospital EsSalud - Tarapoto. Según Neuman (2014), una muestra es una parte seleccionada de una población más grande.

La muestra es una porción o subconjunto que se elige para representar a la población y sobre la cual se recopilan datos y se hacen inferencias.

Para determinar la muestra, se aplicará la siguiente fórmula:

Donde:

Fórmula de población finita

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

Reemplazando datos:

N = Población (80 pacientes)

n = Tamaño de la muestra

z = Nivel de confianza (95%)

p = Probabilidad de éxito (50%)

e = Margen de error= 0.05

Reemplazando los datos se obtiene:

$$n = \frac{(1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 80)}{[(1.96^2 * 0.5 * 0.5) + ((80 - 1) * 0.05^2)]}$$

$$n = (3.8416 * 0.25 * 80) / [(3.8416 * 0.25) + (80 * 0.0025)]$$

$$n = 76.832 / [0.9604 + 0.20]$$

$$n = 76.832 / 1.1604$$

$$n = 66.21$$

$$n=67$$

3.3.3. Muestreo

El muestreo del estudio fue probabilístico aleatorio simple, puesto que garantiza que todos los elementos de la población tengan una oportunidad igual de ser seleccionados y que la muestra sea representativa de la población en su conjunto. Según Creswell (2014), el muestreo probabilístico aleatorio simple es aquel en el que cada miembro de la población tiene una oportunidad igual de ser seleccionado para formar parte de la muestra. Se utiliza un proceso de selección aleatoria, como el uso de números aleatorios, para garantizar la imparcialidad y representatividad de la muestra.

3.3.4. Unidad de análisis

Los pacientes atendidos en el Hospital EsSalud Tarapoto y los trabajadores de salud y los trabajadores administrativo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para la recolección de datos en esta investigación, se utilizó la técnica de la encuesta. Según Fowler (2013), una encuesta es una técnica de investigación que utiliza preguntas estructuradas para recopilar datos sobre conocimientos, actitudes o comportamientos de una muestra seleccionada de individuos.

Instrumentos

El instrumento a aplicarse para medir ambas variables será el cuestionario, se aplicarán 2 cuestionarios para medir el nivel de gestión sanitaria y su correlación con el servicio de radiología. Según Sekaran & Bougie (2016), un cuestionario es un instrumento de investigación que consta de una serie de preguntas estructuradas que se utilizan para recopilar datos de los participantes. Estas preguntas pueden ser de opción múltiple, de respuesta abierta o mixtas, y se diseñan cuidadosamente para obtener información relevante y válida para el estudio.

El instrumento para la variable gestión sanitaria, fue el cuestionario que fue de autoría propia, cuyo objetivo fue recopilar información de la variable de estudio y está estructurado por 20 ítems divididos de en cuatro dimensiones; asimismo, contó con una escala de medición ordinal de:

(1) Muy insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Indiferente, (4) Satisfecho, (5) Muy satisfecho.

Para la evaluación de la variable servicio de radiología Según Sekaran & Bougie (2016), destinada para el personal de salud y administrativo del servicio de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto; el cuestionario estará compuesto por 25 preguntas, los cuales estarán distribuidos en cinco secciones en funciones a las dimensiones; Ambos cuestionarios serán medidos con la escala de medición Likert.

(1) Muy insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Indiferente, (4) Satisfecho, (5) Muy satisfecho.

Validez

Con respecto a la validez, los resultados obtenidos en esta investigación serán sometidos a la evaluación de cinco especialistas en el tema y también es necesario realizar un trabajo en profundidad para garantizar su precisión. Se deben abordar las precisiones específicas requeridas para asegurar que los resultados reflejen de manera confiable y exacta las variables y conceptos que se están evaluando. Esto implica validar los instrumentos de medición utilizados, asegurando que midan de manera precisa los aspectos relevantes del estudio y que los resultados sean consistentes y confiables. Por lo tanto, se realizará un proceso riguroso de validación, considerando las especificaciones necesarias para garantizar la validez de los resultados. Esto incluirá la revisión de los indicadores utilizados, la adecuación de los instrumentos de medición y la consideración de las recomendaciones de los expertos en el tema. Este enfoque permitirá obtener resultados confiables y significativos en el estudio.

Tabla 1:

Validacion de los instrumentos

Variable	Nº	Especialidad	Puntaje	Opinión del experto
Gestión Sanitaria	1	Metodólogo	4	Aplicable
	2	Metodólogo	4	Aplicable
	3	Metodóloga	4	Aplicable
	4	Especialista	4	Aplicable
	5	Especialista	4	Aplicable
Servicio de Radiología	1	Metodólogo	4	Aplicable
	2	Metodólogo	4	Aplicable
	3	Metodóloga	4	Aplicable
	4	Especialista	4	Aplicable
	5	Especialista	4	Aplicable

Nota: Elaboración propia.

Considerando los datos expuestos en la tabla 1, se puede apreciar que los expertos emitieron sus opiniones sobre los cuestionarios diseñados y determinaron los siguientes puntajes. Para el cuestionario que se evaluó la variable Gestión sanitaria se tuvo un promedio total de 80,65% que represento el 100%, de la misma manera, el instrumento que mide el servicio de radiología presentó resultados muy semejantes, lo que permite afirmar que los cuestionarios son factibles para su aplicación sobre la muestra elegida.

Confiabilidad

La escala de medición para medir la confiabilidad que se utilizo es el alfa de cronbach, en consideración se tendrá la teoría de Según Hair et. al (2019), el coeficiente alfa de cronbach es una medida de confiabilidad que estima la consistencia interna de un cuestionario. Valores mayores a 0.70 se consideran aceptables para la mayoría de las investigaciones. (p. 153).

3.5. Procedimientos

El esquema general del procedimiento de investigación que se realizó en primera instancia en la investigación exhaustiva para revisar y analizar las pesquisas anteriores y la literatura relevante sobre el tema en cuestión. Posterior, se solicitó la autorización a las autoridades de EsSalud para llevar a cabo la aplicación del instrumento mencionado, con el fin de lograr la recolección de datos; seguido se realizaron el análisis de datos, llevando a cabo el procesamiento y análisis de los datos recopilados utilizando métodos estadísticos para cuantificar la información obtenida. Finalmente, se llevó a cabo el proceso de interpretación de resultados, que consistió en analizar y contextualizar los hallazgos obtenidos en relación con las hipótesis o preguntas de investigación planteadas. Se prestó especial atención al proceso de recolección de datos y su gestión para garantizar la calidad y fiabilidad de la información recopilada. En este sentido, se realizó un análisis exhaustivo de los datos recolectados, teniendo en cuenta los criterios de validez y confiabilidad. Se buscó identificar patrones, tendencias y relaciones

significativas entre las variables investigadas. La interpretación de los resultados permitió formular conclusiones fundamentadas y discutir las implicaciones y recomendaciones pertinentes basadas en los hallazgos.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos a obtenerse, se aplicó el método descriptivo e inferencial. Inicialmente, en el método descriptivo para medir el nivel de Gestión Sanitaria del Hospital EsSalud Tarapoto mediante la escala ordinal, estos datos serán analizados de manera sistemática y se presentan en forma de resúmenes en tablas, gráficos, tabulados en Excel. El método inferencial será utilizado para hacer suposiciones o inferencias sobre características o relaciones de la población que no se han medido directamente, es decir, para determinar si existe o no una relación positiva entre las variables, por lo cual resulta indispensable emplear el programa SPSS para conocer el grado de significancia (p-valor), coeficiente de correlación (Pearson o Spearman) y el coeficiente determinante.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación se basó en principios éticos fundamentales, incluyendo la Declaración de Helsinki y las directrices éticas de organizaciones científicas y académicas. En todo momento, se ha priorizado el **respeto por la dignidad y los derechos de los participantes**, siguiendo los siguientes aspectos éticos. En primer lugar, se ha obtenido el consentimiento informado de todos los participantes antes de su inclusión en el estudio. Se les ha proporcionado información clara y comprensible sobre los objetivos de la investigación, los procedimientos involucrados, así como los posibles beneficios y riesgos asociados. Cada individuo ha sido tratado con respeto, considerando su capacidad de tomar decisiones informadas y valorando su condición de ser humano con dignidad. Además, se ha aplicado el principio de **beneficencia**, buscando el beneficio tanto de los participantes como de la sociedad en general. Se han implementado medidas para minimizar los posibles riesgos y maximizar los posibles beneficios asociados a la participación en la investigación. La **justicia** también ha sido un aspecto importante, asegurándose de que los derechos, beneficios y riesgos sean distribuidos de manera equitativa entre los participantes. Se han evitado sesgos o discriminaciones injustas en la selección y el trato de los participantes. La **integridad científica** ha sido un pilar

fundamental. Se ha mantenido la honestidad y la rigurosidad en todas las etapas de la investigación, evitando el plagio, la falsificación de datos y cualquier forma de mala conducta científica. Los resultados se han informado de manera precisa y objetiva, sin manipulaciones ni distorsiones. Por último, se ha garantizado la **confidencialidad y privacidad** de los participantes. Se han tomado las medidas necesarias para proteger la información personal y sensible recopilada durante el estudio. Los datos han sido manejados de forma segura y se han utilizado únicamente con fines autorizados, respetando las normativas y regulaciones pertinentes en materia de protección de datos.

IV. RESULTADOS

Identificar el nivel de la gestión sanitaria del hospital EsSalud Tarapoto, 2023

Tabla 1

Nivel de gestión sanitaria

Variable	Nivel	Intervalos	f	%
Gestión sanitaria	Bajo	20 - 47	10	15%
	Medio	48 - 75	43	64%
	Alto	76 - 100	14	21%
	Total		67	100%

Fuente: Base de datos de la encuesta de gestión sanitaria

Interpretación:

De la tabla 1, se observa que se evaluaron tres niveles de desempeño. Según los datos de frecuencia, el 15% de los casos estimados calificaron el nivel de gestión sanitaria como bajo. Una muestra representativa del 64% consideró que el nivel era medio, mientras que solo el 21% señaló que era alto. Estos resultados revelan la existencia de algunas deficiencias significativas en los procesos de gestión sanitaria. Específicamente, se identificaron demoras en los tiempos de espera, falta de recursos adecuados y problemas en la coordinación entre los diferentes departamentos involucrados. Estas deficiencias pueden tener un impacto negativo en la calidad y eficiencia de los servicios de salud brindados a los pacientes. Es importante destacar que los datos de frecuencia proporcionan una visión clara de la distribución de los niveles de desempeño en la gestión sanitaria. Estos resultados enfatizan la necesidad de tomar medidas correctivas y de mejora en los aspectos identificados como deficientes, con el objetivo de optimizar la gestión y garantizar una atención de calidad para los pacientes del hospital.

Identificar el nivel de servicios de radiología para los pacientes del Hospital EsSalud Tarapoto 2023;

Tabla 2

Nivel de servicios de radiología

Variable	Nivel	Rangos	f	%
Servicio de radiología	Bajo	25 - 58	11	16%
	Medio	59 - 92	33	49%
	Alto	93 - 125	23	34%
	Total		67	100%

Fuente: Base de datos de la encuesta de servicio de radiología

Interpretación:

En la tabla 2, se puede observar la evaluación del servicio de radiología por parte de los encuestados. De acuerdo con los datos de frecuencia, el 16% de los encuestados calificó el servicio de radiología como de nivel bajo, mientras que el 49% lo consideró de nivel medio. Por otro lado, el 34% señaló que el servicio de radiología era de nivel alto. Estos resultados destacan la necesidad de mejorar los servicios de radiología en el Hospital EsSalud de Tarapoto. Es evidente que la atención no se está proporcionando de manera rápida y oportuna, lo que puede afectar la calidad y la satisfacción de los pacientes. Además, se observa un cumplimiento parcial de las medidas para reducir los tiempos de espera, así como problemas y escasez de los recursos técnicos y humanos necesarios para ofrecer un servicio óptimo. Estos hallazgos enfatizan la importancia de tomar acciones para mejorar el servicio de radiología en el hospital.

Tabla 2

Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión sanitaria	0.197	67	0.000
Servicio de radiología	0.215	67	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, se determinó que tanto la variable "Gestión sanitaria" como la variable "Servicio de radiología" no siguen una distribución normal en la población evaluada. Esto se evidencia por los valores de significancia obtenidos, los cuales son iguales a 0.00 para ambas variables. Dado que estos valores de significancia no son mayores o iguales a 0.05 ($p < 0.05$), se concluye que no se cumple el supuesto de normalidad en la distribución de estas variables. Por lo tanto, es necesario utilizar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para abordar los objetivos planteados en el estudio. El uso de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman permitirá evaluar las relaciones y correlaciones entre las variables de interés sin requerir la asunción de normalidad en la distribución de los datos. Esto garantizará una aproximación adecuada a los objetivos de investigación planteados y permitirá obtener resultados válidos y significativos en el estudio.

Definir la relación entre las dimensiones de gestión sanitaria y servicios de radiología para los pacientes del Hospital EsSalud Tarapoto, 2023

Tabla 3

Relación entre las dimensiones de gestión sanitaria y servicios de radiología

		Servicio de radiología	
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	,712**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	67
	Organización	Coeficiente de correlación	,856**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	67
	Dirección	Coeficiente de correlación	,636**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	67
	Control	Coeficiente de correlación	,790**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	67

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

Interpretación:

Según la información prevista en la tabla 4, la planificación desarrollada por los directivos y los servicios de radiología guardan una relación positiva alta de 0.712, así también, estadísticamente la relación es significativa porque el nivel de significancia es 0.00, por ello, se acepta la hipótesis diseñada por el investigador que asevera el vínculo entre los dos elementos. Los resultados respaldan la importancia de una gestión efectiva por parte de los directivos para garantizar un funcionamiento óptimo de los servicios de radiología, es decir, la planificación cuidadosa y estratégica conduce a una mejor organización de los recursos, una adecuada de personal, una reducción de otros tiempos de espera y una mejora en la calidad de los informes radiológicos, entre aspectos.

Así también, se evidencia que la organización y los servicios de radiología guardan una relación positiva alta de 0.856, así también, estadísticamente la relación es significativa 0.00, por ello, se acepta la hipótesis diseñada por el investigador que asevera el vínculo entre los dos elementos. Estos resultados indican que a medida que la organización mejora, los servicios de radiología también presentan la misma tendencia. Es decir, si la organización se desarrolla con una distribución adecuada de recursos, protección eficiente de personal, esto tendrá repercusión en la reducción de tiempos de espera y una mejora en la calidad de los servicios de radiología ofrecidos a los pacientes.

En lo que refiere a la dirección y los servicios de radiología, se evidenció que guardan una relación positiva moderada de 0.636, así también, estadísticamente la relación es significativa 0.00, por ello, se acepta la hipótesis diseñada por el investigador que asevera el vínculo entre los dos elementos. Esto resultados demuestran que una buena comunicación, una planificación adecuada y una coordinación efectiva entre los directivos y el personal de radiología son esenciales para garantizar la excelencia en la prestación de servicios radiológicos a los pacientes.

Finalmente, se demostró que el control y el servicio de radiología están relacionados a un nivel positivo alto 0.789, la correlación también es significativa porque el p-valor es menor al 0.01, lo cual vislumbra que a medida que las acciones

orientadas al control presenten efectividad, también los servicios de radiología mostraron asertivos resultados.

Tabla 4

Relación entre la gestión sanitaria y los servicios de radiología

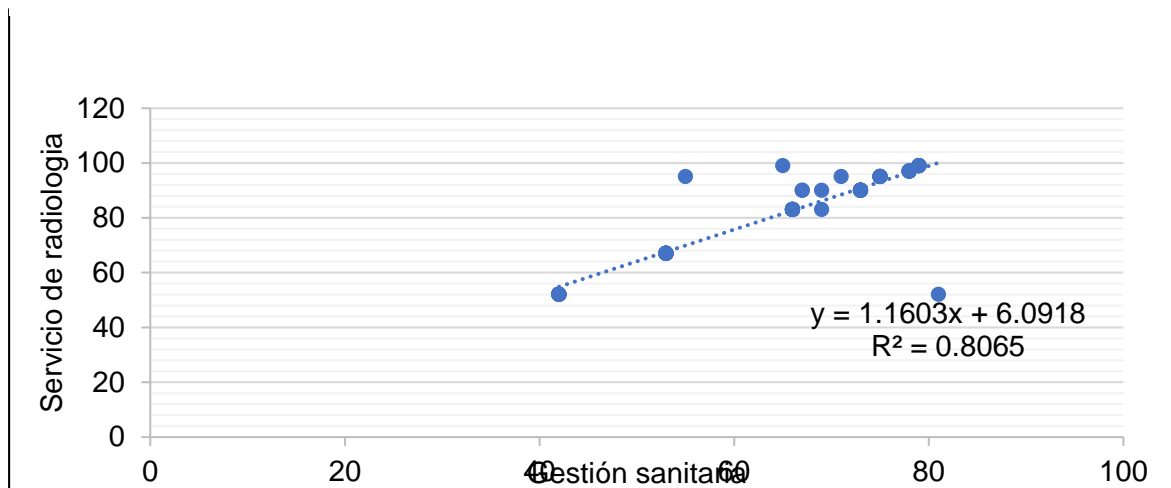
		Servicio de radiología
Rho de Gestión	Coeficiente de correlación	,868**
Spearman sanitaria	Sig. (bilateral)	0.000
	N	67

Interpretación

Se ha demostrado que existe una correlación positiva alta entre la gestión sanitaria y los servicios de radiología. Esto se evidencia por el coeficiente de correlación obtenido, que fue de 0.868. Este valor muestra una aproximación cercana a la unidad (1), lo que indica una fuerte relación entre estas variables. Además, se encontró que esta correlación es significativa, ya que el nivel de significancia obtenido fue $p < 0.01$. Esto significa que la probabilidad de que la correlación observada sea producto del azar es muy baja, lo cual respalda la aceptación de la hipótesis del investigador. Estos resultados son importantes, ya que demuestran que una gestión sanitaria efectiva y bien implementada tiene un impacto positivo en la calidad y eficiencia de los servicios de radiología ofrecidos a los pacientes. Esto significa que una gestión adecuada puede contribuir a mejorar la atención

radiológica, proporcionando diagnósticos más precisos, tiempos de espera reducidos y una experiencia general satisfactoria para los pacientes.

Figura 1. *Dispersión simple con ajuste de línea de Servicio de radiología por Gestión sanitaria*



Fuente: Base de datos de las encuestas de gestión sanitaria y servicio de radiología

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la figura 1, existe una relación lineal entre las variables y según la fórmula, por cada incremento unitario en la gestión sanitaria, se espera un incremento de 1,1603 en la variable servicios de radiología. Además, el valor constante es de 6,0918, lo que indica que cuando la gestión sanitaria es igual a cero, se espera que la variable servicios de radiología tenga un valor de 6,0918. El coeficiente de determinación R^2 , que es de 0,8065, indica que aproximadamente el 80,65 % de la necesidad en la variable servicios de radiología puede ser explicada por la gestión sanitaria, es decir, que la gestión sanitaria tiene una influencia significativa en los servicios de radiología.

V. DISCUSIÓN

Presentados los resultados, a continuación, se discuten con las de otros investigadores que trataron un tema similar en líneas de investigación similares también. Empezando con el objetivo específico primero que trató sobre el nivel de la gestión sanitaria del hospital EsSalud Tarapoto, 2023. De acuerdo a los descriptivos presentados, el nivel predominante fue el medio con una participación del 64 % de la muestra analizada, después fue el nivel alto con una representación del 21 % y finalmente fue el nivel bajo con una participación del 15 % de los pacientes atendidos en el Hospital. Esto quiere decir que no existe unanimidad en el pensamiento y la percepción al momento de valorar la gestión sanitaria. No obstante, es importante recalcar que la gran mayoría de los pacientes perciben en un nivel moderado o regular las acciones de planificación, organización, dirección y control de los servicios y recursos relacionados con la salud. No es el mejor de los indicadores, debido a que lo que se espera es que todos los pacientes coincidan en la valoración positiva de todas las acciones y recursos del Hospital en beneficio de todos los pacientes. Sin embargo, tampoco es tan negativo, ya que fueron algunos casos en los que los pacientes terminaron calificando como negativo o muy bajo a la gestión sanitaria. En términos generales, el nivel es medio, lo que significa que de alguna manera los procesos y procedimientos funcionan, de tal manera que la atención médica en el Hospital, sigue los procedimientos establecidos y cumple con los estándares y normativas vigentes, tratando de promover la eficiencia, la equidad y la satisfacción de todos los usuarios o pacientes. Este nivel de gestión sanitaria implica la aplicación constante de buenas prácticas en la administración de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y logísticos dentro del Hospital. Incluye la planificación de los servicios de salud, la asignación de los recursos disponibles, la supervisión de la atención médica, el seguimiento de los indicadores de salud, la evaluación de resultados y la implementación de mejoras continuas.

Continuando con lo presentado en el objetivo específico segundo sobre el nivel de servicios de radiología para los pacientes del Hospital EsSalud Tarapoto 2023. De manera similar con lo sucedido con la gestión sanitaria, también el nivel predominante del servicio de radiología es medio, estando representado por el 49 % de los pacientes encuestados, después de esto, el nivel fue el alto con una

participación del 34 % de la muestra analizada, finalmente, en menor porcentaje 16 % fue evaluado o percibido en un nivel bajo. De todo esto, queda claro que no existió unanimidad en la hora de calificar o evaluar el servicio de radiología en el Hospital, esto debido a que cada paciente o usuario tiene su propia experiencia en cuanto a la atención percibida y recibida en las instalaciones del Hospital. No obstante, el resultado tiende a ser positivo, ya que sumando los porcentajes de nivel medio y alto y comparándola con lo que queda en lo negativo, se evidencia más satisfacción que lo opuesto. Entonces, analizando más detalladamente, podemos describir al servicio de radiología en el Hospital de Tarapoto caracterizado por contar con una infraestructura y tecnología mínima aceptable para realizar estudios radiológicos de diversos tipos, proporcionando diagnósticos precisos y contribuyendo al manejo integral de los pacientes. Donde el servicio cuenta con un equipo de profesionales especializados en radiología, como técnicos radiólogos y tecnólogos en radiología médica, quienes se encargan de realizar los estudios radiológicos de manera segura y eficiente, siguiendo los protocolos establecidos. Además, de que el Hospital ofrece una variedad de estudios radiológicos, como radiografías simples de distintas regiones del cuerpo, estudios contrastados (como enemas, urografías o tránsitos intestinales), ecografías abdominales y de partes blandas, así como tomografías computarizadas de diferentes áreas anatómicas. Asimismo, es importante mencionar que el servicio de radiología del Hospital sigue las prácticas de calidad y seguridad radiológica establecidas, cumpliendo con los estándares y regulaciones vigentes, por lo que se implementan medidas de protección radiológica para los pacientes, el personal y el entorno. Así como lo mencionan los autores Cantorin et al. (2018), que los conocimientos y buenas prácticas del personal médico en la manipulación segura de instrumentos, es importante para brindar un buen servicio a los pacientes.

En resultados de otros autores, por ejemplo, el de Terán (2016), autor que estudió la gestión de calidad en el servicio de radiología en Ecuador, encontrando cierto nivel bajo en el servicio, explicado por la atención inoportuna, no personalizada y discontinuo, calificándola como ineficiente y causa principal de la insatisfacción de los pacientes o usuarios. Si bien es cierto, este resultado guarda un poco de relación con lo presentado, ya que también se evidenció casos en las que los pacientes evaluaron como malo el servicio de radiología, lo que difiere con este

estudio es que, en el estudio de Terán, Hubo gran mayoría de pacientes descontentos e insatisfechos por el servicio, lo contrario a esta investigación por supuesto. Otro de los autores es Bardales (2018), que tiene resultados similares al estudio de Terán, pues en su estudio encontró que el 85 % de los pacientes se encuentran insatisfechos en el servicio de radiología recibido, sustentándose en la mala atención, falta de comunicación y empatía en la explicación de sus placas.

Continuando con el objetivo específico tercero que trató sobre la relación entre las dimensiones de gestión sanitaria y servicios de radiología para los pacientes del Hospital EsSalud Tarapoto, 2023. Bueno, las dimensiones evaluadas fueron: planificación, organización, dirección y control. Estas dimensiones fueron correlacionadas mediante el estadístico Rho de Spearman con la variable servicio de radiología en el Hospital. De manera absoluta cada una de ellas se correlacionó de manera positiva con el servicio de radiología. Sin embargo, es importante mencionar que la dimensión que obtuvo mayor fuerza de correlación fue la organización con un coeficiente de correlación igual a 0,856 que de acuerdo a Hernández et al. (2014), corresponde a una relación positiva de intensidad considerable. Lo cual quiere decir que todas las acciones correspondientes a esta dimensión como la organización de los servicios, la coordinación o flujo de información entre los diferentes departamentos o áreas del hospital, así como la gestión de los recursos humanos y la utilización eficiente de los recursos tecnológicos son factores claves en los servicios de radiología en el Hospital EsSalud. Por otro lado, la dimensión que tuvo menor fuerza de correlación fue la dirección, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,636 que según los autores Hernández et al. (2014) correspondería a una correlación positiva de intensidad moderada, entonces, se puede decir que esta dimensión presenta ciertas debilidades en la gestión sanitaria lo que hace que el servicio de radiología tenga ciertas limitantes para el beneficio de los pacientes o usuarios, sin embargo, al ser una relación directa y sobre todo significativa, también tiene un rol clave en la consecución de la eficiencia en la prestación del servicio. Al respecto de significancia, es importante aclarar que todas las dimensiones están correlacionadas de manera significativa ya que en todos los casos el p valor encontrado fue menor al nivel de significancia asumida entendida como 0,05. Es por eso que se puede considerar a todas las dimensiones, respetando por supuesto

la fuerza de correlación, como factores claves e indispensables que pueden explicar a la variable servicio de radiología.

Finalmente, en cuanto a lo presentado para el objetivo general que trato sobre Relación entre la gestión sanitaria y los servicios de radiología para los pacientes del hospital EsSalud Tarapoto, 2023. Teniendo cierto conocimiento sobre el comportamiento de ambas variables y sus dimensiones, es creíble considerar una relación directa entre las variables, lo cual, por supuesto fue demostrada mediante la estadística inferencial cuando se aplicó la prueba de correlación Rho de Spearman considerando un nivel de significancia de 0,05. El valor del coeficiente de correlación fue de 0,868 que de acuerdo a los autores Hernández et al. (2014) es parte de una correlación positiva cuya fuerza de relación es considerable. En otras palabras, la relación es directamente proporcional, es decir, que el incremento de una de las variables ocasiona el incremento de la otra variable, en este caso, ambas tuvieron un valor considerable en el nivel medio, demostrándose así la capacidad de dependencia de las variables. Además de esto, con un valor p de 0,000 muy por debajo del nivel de significancia 0,05 se llegó a aceptar la hipótesis de la investigación que manifestaba una correlación significativa entre la gestión sanitaria y el servicio de radiología en el Hospital EsSalud de Tarapoto. Esta significancia, se vio reflejada también el estadístico R² cuyo valor fue de 0,8065 por lo que se infirió que el servicio de radiología está siendo influenciado por el 80,65 % de la gestión sanitaria en el Hospital de Tarapoto.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe correlación positiva considerable y significativa entre la gestión sanitaria y los servicios de radiología para los pacientes del hospital EsSalud Tarapoto, 2023. Demostrado con la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de 0,868 y un p valor igual a 0,000 menor al nivel de significancia 0,05. Entendiéndose entonces, que la gestión sanitaria es determinante en el 80,65 % del servicio de radiología en el Hospital de Tarapoto.
- 6.2. El nivel presentado de la gestión sanitaria en el Hospital EsSalud Tarapoto 2023 es medio con una participación del 64 % de la muestra analizada, lo cual significa que existe una gestión efectiva y eficiente de los servicios de salud en un nivel intermedio dentro del sistema de salud, con el objetivo de proporcionar atención médica de calidad a todos los pacientes.
- 6.3. El nivel de servicios de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto 2023 es medio con una participación del 49 % de los pacientes encuestados, esto significa que el Hospital no todavía cuenta con los recursos de última tecnología para la realización de diversos servicios, sin embargo, con los recursos que cuentan proporcionan un nivel adecuado de diagnóstico que posibilitan a los pacientes a ser atendidos con normalidad.
- 6.4. Las dimensiones de planificación, organización, dirección y control están correlacionadas directa y significativamente con el servicio de radiología en el Hospital EsSalud Tarapoto 2023, debido a que se encontraron los siguientes coeficientes de correlación (0,712; 0,856; 0,636 y 0,790) respectivamente, además en todas ellas, el p valor 0,000 fue menor al nivel de significancia 0,05. Por lo tanto, todas estas dimensiones son relevantes al momento de tratar de explicar y determinar el servicio de radiología en el Hospital de Tarapoto.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al director del Hospital EsSalud Tarapoto, se le recomienda desarrollar un plan estratégico que establezca los objetivos a largo plazo del hospital y las estrategias para alcanzarlos. Deberá involucrar a los líderes y profesionales de la salud en este proceso y asegurar de que estén alineados con la misión y visión del hospital.
- 7.2. Al director del Hospital EsSalud Tarapoto, se le recomienda implementar programas de mejora de la calidad para garantizar que se brinde atención médica segura y de alta calidad. Esto puede incluir la implementación de protocolos y guías clínicas basadas en evidencia, la monitorización regular de indicadores de calidad y la promoción de una cultura de seguridad y mejora continua.
- 7.3. Al director del Hospital EsSalud Tarapoto, se le recomienda contar con personal competente y altamente capacitado. Para ello, deberá implementar programas de formación y desarrollo profesional para mantener actualizados a los médicos y no médicos en las últimas prácticas y tecnologías médicas. Fomentando un ambiente laboral positivo y promueve la participación y el compromiso de los empleados.
- 7.4. Al ministro de salud del Perú, se le recomienda la inversión en sistemas de información hospitalaria eficientes que permitan la gestión efectiva de datos clínicos, registros médicos electrónicos, programación de citas y gestión de inventarios. Esto facilitará la comunicación entre los diferentes departamentos y mejorará la eficiencia y precisión en la toma de decisiones. Además, en la adquisición e implementación de tecnología de vanguardia de equipos de radiología, como tomografía computarizada (TC), resonancia magnética (RM), sistemas de ultrasonido y radiografía digital. Esta actualización de equipos permitirá obtener imágenes de mayor calidad y precisión, lo que mejorará el diagnóstico y la atención al paciente.

REFERENCIAS

- Bardales Miñope, C. E. (2018). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención del servicio de imagenología del Hospital I “Buen Samaritano” EsSalud-Bagua* [TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro en gestión de los servicios de la salud]. Escuela de postgrado Universidad Cesar Vallejo.
- Zeña, J., Uriarte, R., & Zeña, S. (2018). La aplicación del sistema de información radiológica y archivamiento, en el Hospital de Emergencias Grau, La Victoria-Lima, 2018. Universidad San Martín de Porres - Revista de Gobierno y Gestión Pública, 05, 114-130. <https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n1.03>
- Cantorin, S., Cuevas, G., & Egoavil, J. (2018). «Nivel de conocimientos de las buenas prácticas de bioseguridad del Tecnólogo Médico en Radiología de un establecimiento de salud de nivel III-2- 2018» [TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN TECNOLOGÍA MÉDICA ESPECIALIDAD RADIOLOGÍA]. Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Torres, H. (2016). Mejora en la atención del servicio a pacientes que requieran de diagnóstico por imágenes mediante la digitalización de los Rayos X [TESIS DE PREGRADO]. Universidad Peruana Unión.
- Gerencia de Control de Servicios Públicos Básicos y Sectores Vulnerables a Desastres Subgerencia de Control del Sector Salud. (2018). Operativo de control «Por una salud de calidad»: Operativo de Control. En *La Contraloría General de la República*. Recuperado 25 de abril de 2023, de https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/operativos/OPERATIVO_POR_UNA_SALUD_DE_CALIDAD.pdf
- Ortún, V. (2017). Gestión sanitaria y calidad [Conjunto de datos]. En Departamento de Economía y Empresa. Centro de Investigación en Economía y Salud. <http://www.econ.upf.edu/~ortun/publicacions/paper1.pdf>

Radiología. (2023). Recuperado 24 de abril de 2023, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Radiolog%C3%ADa>

Pérez Porto, J. (3 de julio de 2008). *Gestión - Qué es, tipos, definición y concepto*. Definición de. Última actualización el 2 de noviembre de 2021. Recuperado el 26 de abril de 2023 de <https://definicion.de/gestion/>

Pino, N. L., & De Pablo, P. P. (2023). La radiología como el base del equipo. Radiología. <https://doi.org/10.1016/j.rx.2023.02.004>

Gestión sanitaria: en qué consiste y oportunidades profesionales. (2022, 8 septiembre). Veigler Business School. Recuperado 26 de abril de 2023, de <https://veigler.com/gestion-sanitaria/>

Askue, I. (2023, 23 febrero). Planificación. Enciclopedia Humanidades. Recuperado 26 de abril de 2023, de <https://humanidades.com/planificacion/>

Münch, L. (2017). Administración, Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor [Audiolibro]. PEARSON EDUCACIÓN.

Tuesta Nole, J. R. (2018). Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-EsSalud, Perú. Archivos de Medicina, 18(2). <https://doi.org/10.30554/archmed.18.2.2677.2018>

Babbie, E. R. (2016). *The practice of social research* (14th ed.). Cengage Learning.

Borrás, C. (2006). El papel de la radiología diagnóstica y terapéutica en el campo de la salud pública. *Revista panamericana de salud pública* (Impresa), 20(2-3), 81-83. <https://doi.org/10.1590/s1020-49892006000800003>

Neuman, W. L. (2014). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7th ed.). Pearson.

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.

Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5th ed.). Oxford University Press.

- De La Cerda, C. Ú., Soffia-Sánchez, P., Inzulza-Contardo, A., Miranda-Gonzalez, P., Aragón-Caqueo, G., & Aragón-Caqueo, D. (2021). Valores éticos de la protección radiológica en procedimientos de radiodiagnóstico e intervencionismo radiológico. *Revista Chilena de Radiología*, 27(4). <https://doi.org/10.24875/rchrad.m21000008>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach* (7th ed.). Wiley.
- Gallardo, C. P., Contreras, C. C., Quezada, A. S., Lara, J. S., & Rivas, A. H. (2019). Aporte de la radiología oral y maxilofacial al diagnóstico clínico. *Avances en Odontoestomatología*. <https://doi.org/10.4321/s0213-12852019000200004>
- Gay, L. R., Mills, G. E., & Airasian, P. (2015). *Educational research: Competencies for analysis and applications* (11th ed.). Pearson.
- Fowler Jr., F. J. (2013). *Survey research methods* (4th ed.). Sage Publications.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference* (4th ed.). Allyn & Bacon.
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53-55.
- DeVellis, R. F. (2017). *Scale development: Theory and applications* (4th ed.). Sage Publications.
- María, B. Á. L. (s. f.). Sobreexposición laboral a radiaciones ionizantes en el medio sanitario. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552020000300008&lang=es
- Mejías, V., Rivas-Morales, C., Hidalgo, A. A., & Barba, L. (2021). X-ray dose limitation in dentistry. Narrative review. *SciELO (SciELO Preprints)*. <https://doi.org/10.1590/scielopreprints.3195>
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). McGraw-Hill.

Comunicación. (2022, 16 agosto). Gestión sanitaria: qué es, importancia y oportunidades profesionales. Veigler Business School. <https://veigler.com/gestion-sanitaria/>

European Diploma in Radiology (EDIR) Clinical Cases | Radiology (English Edition). (s. f.). <https://www.elsevier.es/en-revista-radiologia-english-edition--419-avance-resumen-european-diploma-in-radiology-edir--S2173510723000861>

European Society of Radiology (ESR). Attracting the next generation of radiologists: A statement by the European Society of Radiology (ESR). Insights Imaging., 13 (2022), pp. 84 <http://dx.doi.org/10.1186/s13244-022-01221-8> | Medline

Undergraduate Education Subcommittee of European Society of Radiology (ESR) Education Committee. Becoming a radiologist. A guide for those interested in a career in radiology, medical imaging and interventional radiology. European Society of Radiology. [consultado 28 Feb 2023]. Disponible en: <https://www.myesr.org/media/6685>

Sociedad Española de Radiología Médica (SERAM). Ser radiólogo. Una guía para considerar una especialización en Radiodiagnóstico. [consultado 28 Feb 2023].

Guía Salud. (s. f.). Sociedad Española de Radiología Médica (SERAM) Archivos - Guía Salud. GuíaSalud. <https://portal.guiasalud.es/entidad-apoya/seram/>

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). Multivariate data analysis (8th ed.). Cengage Learning.

Buscar,(s. f.).<https://repositorio.ucv.edu.pe/discover?scope=%2F&query=Gesti%C3%B3n+administrativa+y+servicios&submit=>

Scielo.(s. f.a)<https://search.scielo.org/?q=&lang=es&count=15&from=0&output=sit e&sort=&format=summary&fb=&page=1&q=Gesti%C3%B3n+municipal+y+desarrollo+local&lang=es&page=1>

Búsqueda de artículos en redalyc.org. (s. f.). Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/busquedaArticuloFiltros.oe?q=Gesti%C3%B3n%20municipal%20y%20desarrollo%20local>

- De La Cerda, C. Ú., Soffia-Sánchez, P., Inzulza-Contardo, A., Miranda-Gonzalez, P., Aragón-Caqueo, G., & Aragón-Caqueo, D. (2021b). Valores éticos de la protección radiológica en procedimientos de radiodiagnóstico e intervencionismo radiológico. *Revista Chilena de Radiología*, 27(4). <https://doi.org/10.24875/rchrad.m21000008>
- Fleitas, I., Caspani, C. C., Borrás, C., Plazas, M. C., Miranda, A., Brandan, M. E., & De La Mora, R. (2006). La calidad de los servicios de radiología en cinco países latinoamericanos. *Revista panamericana de salud pública (Impresa)*. <https://doi.org/10.1590/s1020-49892006000800008>
- Gallardo, C. P., Contreras, C. C., Quezada, A. S., Lara, J. S., & Rivas, A. H. (2019). Aporte de la radiología oral y maxilofacial al diagnóstico clínico. *Avances en Odontoestomatología*. <https://doi.org/10.4321/s0213-12852019000200004>
- María, B. Á. L. (s. f.). Sobreexposición laboral a radiaciones ionizantes en el medio sanitario.
- Guía para autores | Radiología | Radiología. (s. f.). <https://www.elsevier.es/es-revista-radiologia-119-normas-publicacion>.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press
- Scott, W. R. (2014). *Organizations and organizing: Rational, natural, and open system perspectives*. Routledge.
- SciELO (SciELO Preprints). <https://doi.org/10.1590/scielopreprints.3195>
- Santos, A. M., & Martín, J. A. (2011). Organización y gestión de la Radiología Urgente. *Radiología*. <https://doi.org/10.1016/j.rx.2011.03.005>
- Vásquez, S. (s. f.). Implementación de un programa de protección radiológica en laboratorios que utilizan equipos y fuentes emisoras de radiación ionizante Y en el Servicio de Radiodiagnóstico Odontológico de la Escuela Politécnica Nacional.
- SERAM Sociedad Española de Radiología Médica | Editorial Médica Panamericana.(s.f.).<https://www.medicapanamericana.com/mx/autor/seram-sociedad-espanola-de-radiologia-medica>

Shortell, S. M., & Kaluzny, A. D. (2006). Health care management: Organization design and behavior (5th ed.). Cengage Learning.

Kotter, J. P. (1996). Leading Change. Harvard Business Review Press.

AAPM Task Group 40. (1991). Quality assurance for clinical radiotherapy treatment planning. Medical Physics, 18(2), 281-286.

Resolución Ministerial n.º 163-2020-MINSA. (s. f.). Normas y documentos legales - Ministerio de Salud - Plataforma del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/466165-163-2020-minsa>

Yukl, G. (2013). Leadership in Organizations (8th ed.). Pearson.

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas
Gestión Sanitaria	Evaluación que se refiere al proceso de establecer metas, objetivos y estrategias, así como desarrollar planes de acción para orientar el uso eficiente de los recursos y servicios de salud. (Grote, 2017)	Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores.	Planificación	•Grado de elaboración y cumplimiento de planes estratégicos y programas de salud	Ordinal
			Organización	•Nivel de eficiencia en la distribución de recursos sanitarios y asignación de personal.	
			Dirección	•Grado de liderazgo y capacidad de toma de decisiones efectivas en la gestión sanitaria.	
			Control	•Nivel de supervisión y seguimiento del cumplimiento de estándares de calidad y seguridad sanitaria.	

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas
Servicio de Radiología	Es el grado en que se establecen metas y objetivos claros, se definen estrategias y se desarrollan planes de acción para orientar el uso eficiente de los recursos y servicios de salud, se medirá a través de sus dimensiones: Planificación, organización, dirección y control. (Yukl, ,2013)	Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores.	Elementos tangibles	•Instalaciones físicas confortables y seguras. •Calidad de los equipos de radiología. •Tecnología de apoyo moderno. •Apropiada señalización en las instalaciones. •Condiciones del entorno físico de la sala de radiología acorde a normas	Ordinal
			Fiabilidad	•Interés por cumplir con el trabajo prometido en el tiempo establecido. •Exactitud de los resultados radiológicos. •Consistencia en la interpretación de las imágenes radiológicas. •Concordancia entre los informes radiológicos y los diagnósticos clínicos	
			Capacidad de respuesta	•Tiempo de espera para la realización de los estudios radiológicos. •Disponibilidad de citas rápidas para estudios urgentes.	
			Seguridad	•Cumplimiento de los protocolos de protección radiológica. •Mantenimiento y calibración adecuados de los equipos radiológicos.	
			Empatía	•Percepción del trato amable y respetuoso por parte del personal de radiología. •Privacidad durante la atención. •Priorizar atención sin interrupciones. •Comunicación clara y comprensible sobre el procedimiento radiológico	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Gestión sanitaria y servicio de radiología para los pacientes del Hospital EsSalud, Tarapoto – 2023

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES Y DIMENSIONES		OBJETIVOS	HIPÓTESIS
	VARIABLE	DIMENSIÓN	OBJETIVO GENERAL:	H. General:
PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre la gestión sanitaria y servicios de radiología para los pacientes del hospital Essalud Tarapoto, 2023?		Planificación	Determinar la relación entre la gestión sanitaria y servicios de radiología para los pacientes del hospital Essalud Tarapoto, 2023	H: Existe relación significativa entre la gestión sanitaria y servicios de radiología para los pacientes del Hospital ESSALUD Tarapoto, 2023. H ₀ : No existe relación significativa entre la gestión sanitaria y servicios de radiología para los pacientes del Hospital ESSALUD Tarapoto, 2023
		Organización		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ✓ ¿Cuál es el nivel de la gestión sanitaria en el hospital Essalud, Tarapoto - 2023? ✓ ¿Cuál es el nivel de servicio de radiología para los pacientes en el hospital Essalud, Tarapoto - 2023? ✓ ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión sanitaria y servicio de radiología en el hospital Es salud, Tarapoto - 2023?	Variable 1: Gestión Sanitaria	Dirección	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: ✓ Identificar el nivel de la gestión sanitaria del hospital Essalud Tarapoto, 2023. ✓ Identificar el nivel de servicios de radiología para los pacientes del Hospital ESSALUD Tarapoto 2023. ✓ Definir la relación entre las dimensiones de gestión sanitaria y servicios de radiología para los pacientes del Hospital ESSALUD Tarapoto, 2023	H. Específico: H ₁ : El nivel de la gestión sanitaria para los pacientes del Hospital ESSALUD Tarapoto - 2023, es alto H ₂ : El nivel de la gestión sanitaria para los pacientes del Hospital ESSALUD Tarapoto - 2023, no es alto H ₃ : El nivel de servicio de radiología para los pacientes del Hospital ESSALUD, Tarapoto - 2023, es alto,
		Control		H ₁ : El nivel de servicio de radiología para los pacientes del Hospital ESSALUD, Tarapoto - 2023, no es alto H ₂ : Existe relación positiva y significativa muy alta, entre las dimensiones de la gestión sanitaria y la calidad del servicio de radiología para los pacientes del Hospital ESSALUD, Tarapoto – 2023 H ₃ : No existe relación positiva y significativa alta, entre las dimensiones de la gestión sanitaria y la calidad del servicio de radiología para los pacientes del Hospital ESSALUD, Tarapoto - 2023
		Elementos Tangibles		
	Variable 2: Servicios de Radiología	Fiabilidad		
		Capacidad de Respuesta		
Seguridad				
		Empatía		

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre la Gestión Sanitaria

Es grato presentarme ante usted, el suscrito Mijael Frank Fabrizio Grajeda De Los Santos, con código de matrícula Nro.7002768556, aspirante al grado de Magister en la Universidad César Vallejo sede Tarapoto con mención en gestión pública. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado "Gestión sanitaria y servicio de radiología para los pacientes del Hospital EsSalud, Tarapoto - 2023" el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá en absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las proposiciones formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable I: Gestión Sanitaria

Escala de autoevaluación de la gestión administrativa

Muy satisfecho(5)	Satisfecho (4)	Indiferente(3)	Insatisfecho (2)	Muy insatisfecho(1)					
N°	Ítems	Alternativa							
		5	4	3	2	1			
VI: GESTIÓN SANITARIA									
D1: Planificación									
1	¿Cómo calificarías la efectividad de la planificación para satisfacer las necesidades de salud de la población?								
2	¿Qué tan inclusiva es la planificación al involucrar a diferentes actores o sectores en la toma de decisiones?								
3	¿Cuál es tu percepción sobre la adecuación de los recursos asignados en la planificación para cubrir la demanda de servicios de salud?								
4	¿Qué eficiente es la planificación en términos de optimizar la asignación de recursos humanos o materiales?								
5	¿Cómo evaluarías la coordinación con otras instituciones de salud en la planificación conjunta de servicios o acciones en beneficio de la población?								
D2: Organización									
6	¿Qué efectiva consideras la organización de los servicios para garantizar la atención de calidad?								
7	¿Qué satisfecho/a estás con la coordinación o flujo de información entre los diferentes departamentos o áreas del hospital?								


8	¿Es buena la gestión de los recursos humanos para asegurar una adecuada distribución del personal en los diferentes servicios o áreas de atención?					
9	¿Qué eficiente consideras que es la utilización de los recursos tecnológicos en el Hospital?					
10	¿Qué accesibles encuentras los servicios de atención para obtener una cita médica?					
D3: Dirección						
11	¿Qué efectiva consideras la dirección del Hospital para establecer metas u objetivos claros en la prestación de servicios de salud?					
12	¿Qué satisfecho/a estás con el liderazgo y la toma de decisiones en el Hospital en relación con la mejora continua de la calidad de atención?					
13	¿Crees que el Hospital promueve la misión de la institución internamente?					
14	¿Qué eficiente consideras que es la gestión del personal para el fomento de un ambiente laboral favorable en el Hospital?					
15	¿Qué preparada crees que está la dirección del Hospital para enfrentar los cambios en el sector de la salud?					
D4: Control						
16	¿Qué efectivo consideras el control de la calidad de los servicios de salud en Hospital?					
17	¿Qué satisfecho/a estás con los mecanismos de control de costos en el Hospital para asegurar un uso eficiente de los recursos financieros?					
18	¿Qué tan bien crees que se aplican los protocolos bioseguridad en el Hospital?					
19	¿Qué efectiva consideras la gestión y/o control de los tiempos de espera en los servicios de atención médica en el Hospital?					
20	¿Qué adecuada es la utilización de indicadores para evaluar la calidad de atención en el Hospital?					

Responsable: El autor

9	¿Qué satisfactoria consideras la calidad de las imágenes radiológicas obtenidas en el Hospital en términos de precisión diagnóstica?					
10	¿Qué efectivo crees que es el seguimiento de los estudios radiológicos realizados en el Hospital para garantizar la exactitud de los diagnósticos?					
D3: Capacidad de Respuesta						
11	¿Qué rápida consideras que es la disponibilidad de citas para los servicios de radiología en el Hospital?					
12	¿Qué ágil percibes que es el proceso de atención en los servicios de radiología del Hospital?					
13	¿Qué oportuno crees que es el tiempo de espera para recibir los resultados de los estudios radiológicos realizados?					
14	¿Qué eficiente consideras que es la capacidad de respuesta del personal de radiología del Hospital al atender tus preguntas relacionadas con los estudios realizados?					
15	¿Qué satisfactoria es tu experiencia general en términos de prontitud en los servicios de radiología del Hospital?					
D4: Seguridad						
16	¿Qué seguros consideras que son los protocolos de seguridad radiológica en el Hospital?					
17	¿Qué confiables crees que son las medidas de protección radiológica utilizadas por el personal?					
18	¿Qué adecuada percibes la información proporcionada por el personal de radiología del Hospital sobre los riesgos relacionados con los estudios radiológicos?					
19	¿Qué seguros te sientes en cuanto a la confidencialidad de tu información personal durante los estudios de radiología en el Hospital?					
20	¿Qué satisfecho/a estás con las medidas de control de calidad de los equipos radiológicos en el Hospital para garantizar la seguridad de los pacientes?					
D5: Empatía						
21	¿Qué respetuoso consideras que es el trato del personal de radiología del Hospital durante tus visitas?					
22	¿Qué dispuesto/a percibes que está el personal de radiología al escuchar tus inquietudes?					
23	¿Qué comprensivo/a crees que es el personal de radiología con tus preocupaciones durante los estudios radiológicos?					
24	¿Qué efectiva consideras la comunicación por parte del personal de radiología al explicarte la información del estudio a realizarse?					
25	¿Qué satisfecho/a estás con la atención personalizada recibida por parte del personal de radiología en cuanto a tu comodidad durante los estudios?					

Responsable: El autor

Consentimiento y/o asentamiento informado


 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: "Gestión sanitaria y servicio de radiología para los pacientes del Hospital EsSalud Tarapoto – 2023."

Investigador (a) (es): Grajeda De Los Santos, Mijael Frank Fabrizio

Propósito del estudio
Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión sanitaria y servicio de radiología para los pacientes del Hospital EsSalud Tarapoto – 2023", cuyo objetivo es Determinar la relación entre la gestión sanitaria y servicios de radiología para los pacientes del hospital EsSalud Tarapoto, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (posgrado) del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: Red Asistencial Tarapoto.

 Describir el impacto del problema de la investigación.


La realidad problemática que afecta la calidad de la atención que se brinda a los Pacientes.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión sanitaria y servicio de radiología para los pacientes del Hospital EsSalud Tarapoto – 2023". Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en el ambiente del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital 2 Tarapoto EsSalud. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

 INVESTIGA UCV

ASISTENTE UCV 1



Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora: Grajeda de los santos Mijael Frank Iabrizio. email: grajedamijaol@gmail.com y Docente asesor: Dr. Saavedra Sandoval, Renán email: rssaavedraia@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: HILDA SUAREZ LUISA

Fecha: 12 Junio hora: 1:26 Firma: Hilda

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Es un grupo de personas
colaborando para
mejorar la calidad de vida

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS GESTIÓN SANITARIA

N°	DIMENSIONES / ítems: Planificación	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo califican la efectividad de la planificación para satisfacer las necesidades de salud de la población?				X				X				X	
02	¿Qué tan inclusiva es la planificación al involucrar diferentes actores o sectores en la toma de decisiones?				X				X				X	
03	¿Cuál es la percepción sobre la adecuación de los recursos asignados en la planificación para cubrir la demanda de servicios de salud?				X				X				X	
04	¿La planificación es eficiente en términos de optimizar la asignación de recursos humanos o materiales?				X				X				X	
05	¿Cómo evalúan la coordinación con otras instituciones de salud en la planificación conjunta de servicios o acciones en beneficio de la población?				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems: Organización													
06	¿Consideran efectiva la organización de los servicios para garantizar la atención de calidad?				X				X				X	
07	¿Qué satisfacción está con la coordinación o flujo de información entre los diferentes departamentos o áreas del hospital?				X				X				X	
08	¿Es buena la gestión de recursos humanos para asegurar una adecuada distribución del personal en los diferentes servicios o áreas de atención?				X				X				X	
09	¿Consideran eficiente la utilización de los recursos tecnológicos en la institución?				X				X				X	
10	¿Son accesibles los servicios de atención para obtener una cita médica?				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems: Dirección													
11	¿Consideran efectiva la dirección del hospital para establecer metas u objetivos claros en la prestación de servicios de salud?				X				X				X	
12	¿Están satisfechos con la toma de decisiones en el hospital en relación con la mejora continua de la calidad de atención?				X				X				X	
13	¿Creen que la entidad promueve la misión de la institución internamente?				X				X				X	
14	¿Piensan que eficiente la gestión del personal para el fomento de un ambiente laboral favorable en el hospital?				X				X				X	
15	¿Está preparada la dirección del hospital para enfrentar los cambios en el sector de la salud?				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems: Control													
16	¿Consideran efectivo el control de la calidad de los servicios de salud en la institución?				X				X				X	
17	¿Están satisfechos con los mecanismos de control de costos en la organización para asegurar un uso eficiente de los recursos financieros?				X				X				X	
18	¿Creen que se aplican bien los protocolos de bioseguridad en el hospital?				X				X				X	
19	¿La gestión o control de los tiempos de espera son efectivos en los servicios de atención médica del hospital?				X				X				X	
20	¿Es adecuada la utilización de indicadores para evaluar la calidad de atención en la entidad?				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los instrumentos tienen suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. José Manuel Delgado Barales **DNI:**01126836

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión pública y gobernabilidad, salud pública

- ¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.
- ²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
- ³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 6 de junio del 2023



Dr. José Manuel Delgado Barales
DNI:01126836

Firma del experto informante

23	¿Creen que el personal de radiología es comprensible con sus preocupaciones durante los estudios radiológicos?			X					X
24	¿Creemos que es efectiva la comunicación por parte del personal de radiología al explicarle la información del estudio a realizarse?			X					X
25	¿Están satisfechos de la atención personalizada recibida por el personal de radiología en cuanto a la comodidad durante los estudios?			X					X

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los instrumentos tienen suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. José Manuel Delgado Bardales **DNI:**01126836

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión pública y gobernabilidad, salud pública

- 1Clareidad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
- 2Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
- 3Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 6 de junio del 2023



Dr. José Manuel Delgado Bardales
Docente PDSI 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems: Planificación	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo calificarías la efectividad de la planificación en EsSalud Tarapoto para satisfacer las necesidades de salud de la población?			X			X				X			
02	¿Qué tan inclusiva consideras que es la planificación de EsSalud Tarapoto al involucrar a diferentes actores y sectores en la toma de decisiones?			X			X				X			
03	¿Cuál es tu percepción sobre la adecuación de los recursos asignados en la planificación de EsSalud Tarapoto para cubrir la demanda de servicios de salud?			X			X				X			
04	¿Qué tan eficiente crees que es la planificación de EsSalud Tarapoto en términos de optimizar la asignación de recursos humanos y materiales?			X			X				X			
05	¿Cómo evaluarías la coordinación entre EsSalud Tarapoto y otras instituciones de salud en la planificación conjunta de servicios y acciones en beneficio de la población?			X			X				X			
Nº	DIMENSIONES / ítems: Organización													
06	¿Qué tan efectiva consideras la organización de los servicios de salud en EsSalud Tarapoto para garantizar la atención oportuna y de calidad?			X			X				X			
07	¿Qué tan satisfecho/a estás con la coordinación y flujo de información entre los diferentes departamentos y áreas de EsSalud Tarapoto?			X			X				X			
08	¿Qué tan bien crees que EsSalud Tarapoto gestiona los recursos humanos para asegurar una adecuada distribución del personal en los diferentes servicios y áreas de atención?			X			X				X			
09	¿Qué tan eficiente consideras que es la asignación y utilización de los recursos materiales y tecnológicos en EsSalud Tarapoto?			X			X				X			
10	¿Qué tan accesibles encuentras los servicios de EsSalud Tarapoto en términos de ubicación, horarios de atención y facilidad para obtener una cita médica?			X			X				X			
Nº	DIMENSIONES / ítems: Dirección													

11	¿Qué tan efectiva consideras la dirección de EsSalud Tarapoto para establecer metas y objetivos claros en la prestación de servicios de salud?			X				X				X		
12	¿Qué tan satisfecho/a estás con el liderazgo y la toma de decisiones en EsSalud Tarapoto en relación con la mejora continua de la calidad de atención?			X				X				X		
13	¿Qué tan bien crees que EsSalud Tarapoto comunica y promueve la misión y visión de la institución tanto interna como externamente?			X				X				X		
14	¿Qué tan eficiente consideras que es la gestión del personal y el fomento de un ambiente laboral favorable en EsSalud Tarapoto?			X				X				X		
15	¿Qué tan preparada crees que está la dirección de EsSalud Tarapoto para enfrentar y adaptarse a los cambios y desafíos en el sector de la salud?			X				X				X		
Nº	DIMENSIONES / ítems: Control													
16	¿Qué tan efectivo consideras el control y seguimiento de la calidad de los servicios de salud en EsSalud Tarapoto?			X				X				X		
17	¿Qué tan satisfecho/a estás con los mecanismos de control de costos y gastos en EsSalud Tarapoto para asegurar un uso eficiente de los recursos financieros?			X				X				X		
18	¿Qué tan bien crees que se aplican los protocolos y estándares de seguridad y prevención de riesgos en EsSalud Tarapoto?			X				X				X		
19	¿Qué tan efectiva consideras la gestión y control de los tiempos de espera en los servicios de atención médica en EsSalud Tarapoto?			X				X				X		
20	¿Qué tan adecuada es la recopilación, el análisis y la utilización de datos e indicadores para evaluar y mejorar la calidad de atención en EsSalud Tarapoto?			X				X				X		

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel <input type="radio"/>
------------------------------	---------------	-------------------	-------------------------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SON SUFICIENTES PARA MEDIR LA DIMENSIÓN

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

Apellidos y nombres del juez validador. PANDURO SALAS ALADINO DNI:01128059

Especialidad del validador (a): METODÓLOGO

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

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

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR .

Nº	DIMENSIONES / ítems: Elementos tangibles	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Qué tan modernos y actualizados consideras que son los equipos y tecnología utilizados en los servicios de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto?			X				X				X		
02	¿Qué tan cómodas y adecuadas encuentras las instalaciones físicas de los servicios de radiología en el Hospital EsSalud Tarapoto?			X				X				X		

03	¿Qué tan limpios y bien mantenidos percibes que están los equipos y las áreas de trabajo en los servicios de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto?			X				X				X	
04	¿Qué tan claros y comprensibles consideras que son los informes y resultados de los estudios radiológicos proporcionados por el Hospital EsSalud Tarapoto?			X				X				X	
05	¿Qué tan amable y profesional percibes al personal de radiología en el Hospital EsSalud Tarapoto en su trato y comunicación contigo como paciente?			X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Fiabilidad												
06	¿Qué tan confiables consideras que son los resultados y diagnósticos proporcionados por los servicios de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto?			X				X				X	
07	¿Qué tan precisos crees que son los informes radiológicos emitidos por el Hospital EsSalud Tarapoto en relación con las condiciones de salud detectadas?			X				X				X	
08	¿Qué tan consistente percibes que es la interpretación de las imágenes y estudios radiológicos realizados en el Hospital EsSalud Tarapoto por parte de los radiólogos?			X				X				X	
09	¿Qué tan satisfactoria consideras la calidad de las imágenes radiológicas obtenidas en el Hospital EsSalud Tarapoto en términos de claridad y precisión diagnóstica?			X				X				X	
10	¿Qué tan efectivo crees que es el seguimiento y monitoreo de los estudios radiológicos realizados en el Hospital EsSalud Tarapoto para garantizar la continuidad y exactitud de los diagnósticos?			X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Capacidad de Respuesta												
11	¿Qué tan rápida consideras que es la disponibilidad de citas para los servicios de radiología en el Hospital EsSalud Tarapoto?			X				X				X	
12	¿Qué tan ágil percibes que es el proceso de atención y flujo de trabajo en los servicios de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto?			X				X				X	
13	¿Qué tan oportuno crees que es el tiempo de espera para recibir los resultados de los estudios radiológicos realizados en el Hospital EsSalud Tarapoto?			X				X				X	
14	¿Qué tan eficiente consideras que es la capacidad de respuesta del personal de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto al atender tus necesidades y preguntas relacionadas con los estudios realizados?			X				X				X	
15	¿Qué tan satisfactoria es tu experiencia general en términos de prontitud y diligencia en los servicios de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto?			X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Seguridad												

16	¿Qué tan seguros consideras que son los procedimientos y protocolos de seguridad radiológica en el Hospital EsSalud Tarapoto?			X				X				X		
17	¿Qué tan confiables crees que son las medidas de protección radiológica utilizadas por el personal del Hospital EsSalud Tarapoto durante los estudios de radiología?			X				X				X		
18	¿Qué tan adecuada percibes la información proporcionada por el personal de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto sobre los riesgos y precauciones relacionados con los estudios radiológicos?			X				X				X		
19	¿Qué tan seguros te sientes en cuanto a la confidencialidad y privacidad de tu información personal durante los estudios de radiología en el Hospital EsSalud Tarapoto?			X				X				X		
20	¿Qué tan satisfecho/a estás con las medidas de control de calidad y mantenimiento de los equipos radiológicos en el Hospital EsSalud Tarapoto para garantizar la seguridad de los pacientes?			X				X				X		
Nº	DIMENSIONES / ítems: Empatía													
21	¿Qué tan amable y respetuoso consideras que es el trato del personal de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto durante tus visitas?			X				X				X		
22	¿Qué tan dispuesto/a percibes que está el personal de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto a escuchar tus inquietudes y responder tus preguntas?			X				X				X		
23	¿Qué tan comprensivo/a crees que es el personal de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto con tus necesidades y preocupaciones durante los estudios radiológicos?			X				X				X		
24	¿Qué tan efectiva consideras la comunicación por parte del personal de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto al explicarte el procedimiento y brindarte información relevante antes y durante los estudios?			X				X				X		
25	¿Qué tan satisfecho/a estás con la atención personalizada recibida por parte del personal de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto en cuanto a tus necesidades específicas y comodidad durante los estudios?			X				X				X		

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SON SUFICIENTES PARA MEDIR LA DIMENSIÓN

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

Apellidos y nombres del juez validador. PANDURO SALAS ALADINO DNI: 01128059

Tarapoto, 01 de junio del 2023

Especialidad del validador: METODÓLOGO

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

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

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Aladino Panduro Salas

Firma del experto informante

22	¿Qué tan dispuesto/a percibes que está el personal de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto a escuchar tus inquietudes y responder tus preguntas?									✓
23	¿Qué tan comprensivo/a crees que es el personal de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto con tus necesidades y preocupaciones durante los estudios radiológicos?									✓
24	¿Qué tan efectiva consideras la comunicación por parte del personal de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto al explicarte el procedimiento y brindarte información relevante antes y durante los estudios?									✓
25	¿Qué tan satisfecho/a estás con la atención personalizada recibida por parte del personal de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto en cuanto a tus necesidades específicas y comodidad durante los estudios?									✓

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Deybana Valera Vega** DNI: **01075817**

Especialidad del validador (a): **Gestión Universitaria**

- ¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
- ²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
- ³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dra. Deybana Valera Vega
DOCENTE - F.C.S. - UNSM

Firma del experto informante

01 de 05 de 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / ítems: Planificación	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo calificarías la efectividad de la planificación en EsSalud Tarapoto para satisfacer las necesidades de salud de la población?				✓									
02	¿Qué tan inclusiva consideras que es la planificación de EsSalud Tarapoto al involucrar a diferentes actores y sectores en la toma de decisiones?				✓									
03	¿Cuál es tu percepción sobre la adecuación de los recursos asignados en la planificación de EsSalud Tarapoto para cubrir la demanda de servicios de salud?				✓									
04	¿Qué tan eficiente crees que es la planificación de EsSalud Tarapoto en términos de optimizar la asignación de recursos humanos y materiales?				✓									
05	¿Cómo evaluarías la coordinación entre EsSalud Tarapoto y otras instituciones de salud en la planificación conjunta de servicios y acciones en beneficio de la población?													
N° 06	DIMENSIONES / ítems: Organización													
06	¿Qué tan efectiva consideras la organización de los servicios de salud en EsSalud Tarapoto para garantizar la atención oportuna y de calidad?				✓									
07	¿Qué tan satisfeco/a estás con la coordinación y flujo de información entre los diferentes departamentos y áreas de EsSalud Tarapoto?				✓									
08	¿Qué tan bien crees que EsSalud Tarapoto gestiona los recursos humanos para asegurar una adecuada distribución del personal en los diferentes servicios y áreas de atención?				✓									
09	¿Qué tan eficiente consideras que es la asignación y utilización de los recursos materiales y tecnológicos en EsSalud Tarapoto?				✓									
10	¿Qué tan accesibles encuentras los servicios de EsSalud Tarapoto en términos de ubicación, horarios de atención y facilidad para obtener una cita médica?				✓									
N° 11	DIMENSIONES / ítems: Dirección													
11	¿Qué tan efectiva consideras la dirección de EsSalud Tarapoto para establecer metas y objetivos claros en la prestación de servicios de salud?				✓									
12	¿Qué tan satisfeco/a estás con el liderazgo y la toma de decisiones en EsSalud Tarapoto en relación con la mejora continua de la calidad de atención?				✓									
13	¿Qué tan bien crees que EsSalud Tarapoto comunica y promueve la misión y visión de la institución tanto interna como externamente?				✓									
14	¿Qué tan eficiente consideras que es la gestión del personal y el fomento de un ambiente laboral favorable en EsSalud Tarapoto?				✓									
15	¿Qué tan preparada crees que está la dirección de EsSalud Tarapoto para enfrentar y adaptarse a los cambios y desafíos en el sector de la salud?				✓									
N° 16	DIMENSIONES / ítems: Control													
16	¿Qué tan efectivo consideras el control y seguimiento de la calidad de los servicios de salud en EsSalud Tarapoto?				✓									
17	¿Qué tan satisfeco/a estás con los mecanismos de control de costos y gastos en EsSalud Tarapoto para asegurar un uso eficiente de los recursos financieros?				✓									
18	¿Qué tan bien crees que se aplican los protocolos y estándares de seguridad y prevención de riesgos en EsSalud Tarapoto?				✓									

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / ítems: Elementos tangibles	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
01	¿Qué tan modernos y actualizados consideras que son los equipos y tecnología utilizados en los servicios de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto?				4					4				4	
02	¿Qué tan cómodas y adecuadas encuentras las instalaciones físicas de los servicios de radiología en el Hospital EsSalud Tarapoto?				4					4				4	
03	¿Qué tan limpios y bien mantenidos percibes que están los equipos y las áreas de trabajo en los servicios de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto?				4					4				4	
04	¿Qué tan claros y comprensibles consideras que son los informes y resultados de los estudios radiológicos proporcionados por el Hospital EsSalud Tarapoto?				4					4				4	
05	¿Qué tan amable y profesional percibes al personal de radiología en el Hospital EsSalud Tarapoto en su trato y comunicación contigo como paciente?				4					4				4	
N°	DIMENSIONES / ítems: Fiabilidad														
06	¿Qué tan confiables consideras que son los resultados y diagnósticos proporcionados por los servicios de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto?				4					4				4	
07	¿Qué tan precisos crees que son los informes radiológicos emitidos por el Hospital EsSalud Tarapoto en relación con las condiciones de salud detectadas?				4					4				4	
08	¿Qué tan consistente percibes que es la interpretación de las imágenes y estudios radiológicos realizados en el Hospital EsSalud Tarapoto por parte de los radiólogos?				4					4				4	
09	¿Qué tan satisfactoria consideras la calidad de las imágenes radiológicas obtenidas en el Hospital EsSalud Tarapoto en términos de claridad y precisión diagnóstica?				4					4				4	
10	¿Qué tan efectivo crees que es el seguimiento y monitoreo de los estudios radiológicos realizados en el Hospital EsSalud Tarapoto para garantizar la continuidad y exactitud de los diagnósticos?				4					4				4	
N°	DIMENSIONES / ítems: Capacidad de Respuesta														
11	¿Qué tan rápida consideras que es la disponibilidad de citas para los servicios de radiología en el Hospital EsSalud Tarapoto?				4					4				4	
12	¿Qué tan ágil percibes que es el proceso de atención y flujo de trabajo en los servicios de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto?				4					4				4	
13	¿Qué tan oportuno crees que es el tiempo de espera para recibir los resultados de los estudios radiológicos realizados en el Hospital EsSalud Tarapoto?				4					4				4	
14	¿Qué tan eficiente consideras que es la capacidad de respuesta del personal de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto al atender tus necesidades y preguntas relacionadas con los estudios realizados?				4					4				4	
15	¿Qué tan satisfactoria es tu experiencia general en términos de prontitud y diligencia en los servicios de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto?				4					4				4	
N°	DIMENSIONES / ítems: Seguridad														
16	¿Qué tan seguros consideras que son los procedimientos y protocolos de seguridad radiológica en el Hospital EsSalud Tarapoto?				4					4				4	
17	¿Qué tan confiables crees que son las medidas de protección radiológica utilizadas por el personal del Hospital EsSalud Tarapoto durante los estudios de radiología?				4					4				4	

18	¿Qué tan adecuada percibes la información proporcionada por el personal de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto sobre los riesgos y precauciones relacionados con los estudios radiológicos?	✓										✓
19	¿Qué tan seguros te sientes en cuanto a la confidencialidad y privacidad de tu información personal durante los estudios de radiología en el Hospital EsSalud Tarapoto?	✓										✓
20	¿Qué tan satisfecho/a estás con las medidas de control de calidad y mantenimiento de los equipos radiológicos en el Hospital EsSalud Tarapoto para garantizar la seguridad de los pacientes?	✓										✓
Nº	DIMENSIONES / ítems: Seguridad											
21	¿Qué tan amable y respetuoso consideras que es el trato del personal de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto durante tus visitas?	✓										✓
22	¿Qué tan dispuesto/a percibes que está el personal de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto a escuchar tus inquietudes y responder tus preguntas?	✓										✓
23	¿Qué tan comprensivo/a crees que es el personal de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto con tus necesidades y preocupaciones durante los estudios radiológicos?	✓										✓
24	¿Qué tan efectiva consideras la comunicación por parte del personal de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto al explicarte el procedimiento y brindarte información relevante antes y durante los estudios?	✓										✓
25	¿Qué tan satisfecho/a estás con la atención personalizada recibida por parte del personal de radiología del Hospital EsSalud Tarapoto en cuanto a tus necesidades específicas y comodidad durante los estudios?	✓										✓

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **MOYA LOZANO CESTINA** DNI: **70243843**

Especialidad del validador (a): **ADH. Y FIANAMS. - MG. GESTION PÚBLICA**

- ¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, **02** de junio del 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / ítems: Planificación	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
01	¿Cómo calificarías la efectividad de la planificación en EsSalud Tarapoto para satisfacer las necesidades de salud de la población?				✓				✓				✓		
02	¿Qué tan inclusiva consideras que es la planificación de EsSalud Tarapoto al involucrar a diferentes actores y sectores en la toma de decisiones?				✓				✓				✓		
03	¿Cuál es tu percepción sobre la adecuación de los recursos asignados en la planificación de EsSalud Tarapoto para cubrir la demanda de servicios de salud?				✓				✓				✓		
04	¿Qué tan eficiente crees que es la planificación de EsSalud Tarapoto en términos de optimizar la asignación de recursos humanos y materiales?				✓				✓				✓		
05	¿Cómo evaluarías la coordinación entre EsSalud Tarapoto y otras instituciones de salud en la planificación conjunta de servicios y acciones en beneficio de la población?				✓				✓				✓		
N°	DIMENSIONES / ítems: Organización														
06	¿Qué tan efectiva consideras la organización de los servicios de salud en EsSalud Tarapoto para garantizar la atención oportuna y de calidad?				✓				✓				✓		
07	¿Qué tan satisfecho/a estás con la coordinación y flujo de información entre los diferentes departamentos y áreas de EsSalud Tarapoto?				✓				✓				✓		
08	¿Qué tan bien crees que EsSalud Tarapoto gestiona los recursos humanos para asegurar una adecuada distribución del personal en los diferentes servicios y áreas de atención?				✓				✓				✓		
09	¿Qué tan eficiente consideras que es la asignación y utilización de los recursos materiales y tecnológicos en EsSalud Tarapoto?				✓				✓				✓		
10	¿Qué tan accesibles encuentras los servicios de EsSalud Tarapoto en términos de ubicación, horarios de atención y facilidad para obtener una cita médica?				✓				✓				✓		
N°	DIMENSIONES / ítems: Dirección														
11	¿Qué tan efectiva consideras la dirección de EsSalud Tarapoto para establecer metas y objetivos claros en la prestación de servicios de salud?				✓				✓				✓		
12	¿Qué tan satisfecho/a estás con el liderazgo y la toma de decisiones en EsSalud Tarapoto en relación con la mejora continua de la calidad de atención?				✓				✓				✓		
13	¿Qué tan bien crees que EsSalud Tarapoto comunica y promueve la misión y visión de la institución tanto interna como externamente?				✓				✓				✓		
14	¿Qué tan eficiente consideras que es la gestión del personal y el fomento de un ambiente laboral favorable en EsSalud Tarapoto?				✓				✓				✓		
15	¿Qué tan preparada crees que está la dirección de EsSalud Tarapoto para enfrentar y adaptarse a los cambios y desafíos en el sector de la salud?				✓				✓				✓		
N°	DIMENSIONES / ítems: Control														
16	¿Qué tan efectivo consideras el control y seguimiento de la calidad de los servicios de salud en EsSalud Tarapoto?				✓				✓				✓		
17	¿Qué tan satisfecho/a estás con los mecanismos de control de costos y gastos en EsSalud Tarapoto para asegurar un uso eficiente de los recursos financieros?				✓				✓				✓		
18	¿Qué tan bien crees que se aplican los protocolos y estándares de seguridad y prevención de riesgos en EsSalud Tarapoto?				✓				✓				✓		

19	¿Qué tan efectiva consideras la gestión y control de los tiempos de espera en los servicios de atención médica en ESsalud Tarapoto?							✓	✓
20	¿Qué tan adecuada es la recopilación, el análisis y la utilización de datos e indicadores para evaluar y mejorar la calidad de atención en ESsalud Tarapoto?							✓	✓

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Conf. David Castillo Rafael DNI: 46916591

Especialidad del validador (a): Mg. Gestión Pública

- ¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
- ²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
- ³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 01 de junio del 2023


Mg. Conf. David Castillo Rafael
C.E.P. 071390

Firma del experto informante

Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Análisis de confiabilidad de la variable: Gestión sanitaria

Resumen de procesamiento de casos			
	N		%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	15

Según los resultados obtenidos se calcula la confiabilidad de la variable gestión sanitaria, la cual dio como resultado 0,977 al ser superior a 0,70 esto resulta significativo; por lo que tienen una fuerte confiabilidad.

Análisis de confiabilidad de la variable: Servicio de radiología

Resumen de procesamiento de casos			
	N		%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	15

Para la variable servicio de radiología, se calcula la confiabilidad, la cual dio como resultado 0,972 al ser superior a 0,70 esto resulta significativo; donde asumen una fuerte confiabilidad.

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación


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


CARTA N° 304 D-RATAR.ESSALUD-2023

Tarapoto: 22 JUN. 2023

Se
MIAEL FRANK FABRIZIO GRAJEDA DE LOS SANTOS
Presente

ASUNTO AUTORIZA EJECUCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

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


Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo informarle que en merito al documento de la referencia, los miembros del Comité de Ética e Investigación se reunieron para la revisión respectiva del Proyecto de Investigación Títulado "GESTIÓN SANITARIA Y SERVICIOS DE RADIOLOGÍA PARA LOS PACIENTES DEL HOSPITAL ESSALUD TARAPOTO", concluyendo en opinión favorable, al cual el director de la Red Asistencial ESSALUD Tarapoto autoriza el reclutamiento y recolección de datos para el mencionado estudio.

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

Se expide el presente documento a solicitud de la interesada, para los fines que estime pertinentes.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Acordemente,


BETHÉN OSORIO GONZALES
DIRECTOR
RED ASISTENCIAL TARAPOTO
EsSalud

El Sr. Osorio Bethén
Dpto. de Asesoría
N° C 1291 2023 0900

www.essalud.gob.pe | J. Pragaño Cde. 8° P. 9 de Abril
Tarapoto
San Martín - Peru
Tel. (042) 582370



BASE DE DATOS

Nº	RESULTADO DE LA VARIABLE GESTION SANITARIA																							TOTAL	
	PLANIFICACION					SUB	ORGANIZACION					SUB	DIRECCION					SUB	CONTROL						SUB
	P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL	P16	P17	P18	P19	P20		TOTAL
1	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	53
2	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	42
3	2	3	3	3	2	13	2	3	4	3	4	16	2	4	5	4	5	20	3	2	4	5	3	17	66
4	4	4	5	4	5	22	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	2	4	5	3	17	73
5	3	4	4	4	5	20	4	5	3	4	4	20	3	4	3	2	3	15	4	4	3	4	5	20	75
6	4	5	3	5	3	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	4	19	78
7	4	4	3	5	4	20	3	4	4	4	5	20	3	4	5	3	4	19	4	4	4	4	4	20	79
8	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	53
9	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	42
10	2	3	3	3	2	13	2	3	4	3	4	16	2	4	5	4	5	20	3	2	4	5	3	17	66
11	4	4	5	4	5	22	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	2	4	5	3	17	73
12	3	4	4	4	5	20	4	5	3	4	4	20	3	4	3	2	3	15	4	4	3	4	5	20	75
13	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	53
14	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	42
15	2	3	3	3	2	13	2	3	4	3	4	16	2	4	5	4	5	20	3	2	4	5	3	17	66
16	4	4	5	4	5	22	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	2	4	5	3	17	73
17	4	4	2	2	5	17	3	4	4	2	4	17	2	1	3	4	1	11	1	2	4	1	2	10	55
18	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	53
19	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	42
20	2	3	3	3	2	13	2	3	4	3	4	16	2	4	5	4	5	20	3	2	4	5	3	17	66
21	4	3	4	3	4	18	4	3	2	4	3	16	4	3	4	4	3	18	4	4	3	2	2	15	67

22	3	4	4	4	5	20	4	5	3	4	4	20	3	4	3	2	3	15	4	4	3	4	5	20	75
23	4	5	3	5	3	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	4	19	78
24	4	3	4	4	3	18	4	2	4	3	2	15	3	4	3	4	2	16	4	2	4	4	2	16	65
25	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	53
26	4	5	4	4	4	21	3	4	4	5	4	20	3	3	4	5	4	19	3	4	5	5	4	21	81
27	2	3	3	3	2	13	2	3	4	3	4	16	2	4	5	4	5	20	3	2	4	5	3	17	66
28	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	53
29	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	42
30	2	3	3	3	2	13	2	3	4	3	4	16	2	4	5	4	5	20	3	2	4	5	3	17	66
31	4	4	5	4	5	22	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	2	4	5	3	17	73
32	3	4	4	4	5	20	4	5	3	4	4	20	3	4	3	2	3	15	4	4	3	4	5	20	75
33	4	5	3	5	3	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	4	19	78
34	4	4	3	5	4	20	3	4	4	4	5	20	3	4	5	3	4	19	4	4	4	4	4	20	79
35	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	53
36	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	42
37	2	3	3	3	2	13	2	3	4	3	4	16	2	4	5	4	5	20	3	2	4	5	3	17	66
38	4	4	5	4	5	22	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	2	4	5	3	17	73
39	3	4	4	4	5	20	4	5	3	4	4	20	3	4	3	2	3	15	4	4	3	4	5	20	75
40	4	5	3	5	3	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	4	19	78
41	4	4	3	5	4	20	3	4	4	4	5	20	3	4	5	3	4	19	4	4	4	4	4	20	79
42	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	53
43	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	42
44	5	4	3	4	5	21	3	2	3	4	4	16	3	2	3	4	4	16	4	3	2	4	3	16	69
45	3	4	5	5	4	21	3	4	5	5	4	21	4	3	2	2	3	14	2	3	2	2	2	11	67
46	4	3	4	4	4	19	4	3	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	4	5	3	3	3	18	71

47	4	5	3	5	3	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	4	19	78
48	4	4	3	5	4	20	3	4	4	4	5	20	3	4	5	3	4	19	4	4	4	4	4	20	79
49	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	53
50	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	42
51	2	3	3	3	2	13	2	3	4	3	4	16	2	4	5	4	5	20	3	2	4	5	3	17	66
52	4	4	5	4	5	22	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	2	4	5	3	17	73
53	3	4	4	4	5	20	4	5	3	4	4	20	3	4	3	2	3	15	4	4	3	4	5	20	75
54	4	5	3	5	3	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	4	19	78
55	4	4	3	5	4	20	3	4	4	4	5	20	3	4	5	3	4	19	4	4	4	4	4	20	79
56	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	53
57	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	42
58	2	3	3	3	2	13	2	3	4	3	4	16	2	4	5	4	5	20	3	2	4	5	3	17	66
59	4	4	5	4	5	22	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	2	4	5	3	17	73
60	3	4	4	4	5	20	4	5	3	4	4	20	3	4	3	2	3	15	4	4	3	4	5	20	75
61	4	5	3	5	3	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	4	19	78
62	4	4	3	5	4	20	3	4	4	4	5	20	3	4	5	3	4	19	4	4	4	4	4	20	79
63	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	53
64	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	42
65	2	3	3	3	2	13	2	3	4	3	4	16	2	4	5	4	5	20	3	2	4	5	3	17	66
66	4	4	5	4	5	22	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	2	4	5	3	17	73
67	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	3	17	3	3	4	3	4	17	4	2	4	2	3	15	69

RESULTADO DE LA VARIABLE SERVICIO DE RADIOLOGÍA																												TOTAL			
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES						FIABILIDAD					CAPACIDAD DE REPUESTA					SEGURIDAD					EMPATIA									
	P1	P2	P3	P4	P5	SUB TOTAL	P6	P7	P8	P9	P10	SUB TOTAL	P11	P12	P13	P14	P15	SUB TOTAL	P16	P17	P18	P19	P20	SUB TOTAL	P21	P22	P23		P24	P25	SUB TOTAL
1	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	67
2	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	52
3	2	3	3	3	2	13	2	3	4	3	4	16	2	4	5	4	5	20	3	2	4	5	3	17	3	2	4	5	3	17	83
4	4	4	5	4	5	22	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	2	4	5	3	17	3	2	4	5	3	17	90
5	3	4	4	4	5	20	4	5	3	4	4	20	3	4	3	2	3	15	4	4	3	4	5	20	4	4	3	4	5	20	95
6	4	5	3	5	3	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	97
7	4	4	3	5	4	20	3	4	4	4	5	20	3	4	5	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	99
8	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	67
9	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	52
10	2	3	3	3	2	13	2	3	4	3	4	16	2	4	5	4	5	20	3	2	4	5	3	17	3	2	4	5	3	17	83
11	4	4	5	4	5	22	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	2	4	5	3	17	3	2	4	5	3	17	90
12	3	4	4	4	5	20	4	5	3	4	4	20	3	4	3	2	3	15	4	4	3	4	5	20	4	4	3	4	5	20	95
13	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	67
14	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	52
15	2	3	3	3	2	13	2	3	4	3	4	16	2	4	5	4	5	20	3	2	4	5	3	17	3	2	4	5	3	17	83
16	4	4	5	4	5	22	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	2	4	5	3	17	3	2	4	5	3	17	90
17	3	4	4	4	5	20	4	5	3	4	4	20	3	4	3	2	3	15	4	4	3	4	5	20	4	4	3	4	5	20	95

18	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	67
19	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	52
20	2	3	3	3	2	13	2	3	4	3	4	16	2	4	5	4	5	20	3	2	4	5	3	17	3	2	4	5	3	17	83
21	4	4	5	4	5	22	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	2	4	5	3	17	3	2	4	5	3	17	90
22	3	4	4	4	5	20	4	5	3	4	4	20	3	4	3	2	3	15	4	4	3	4	5	20	4	4	3	4	5	20	95
23	4	5	3	5	3	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	97
24	4	4	3	5	4	20	3	4	4	4	5	20	3	4	5	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	99
25	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	67
26	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	52
27	2	3	3	3	2	13	2	3	4	3	4	16	2	4	5	4	5	20	3	2	4	5	3	17	3	2	4	5	3	17	83
28	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	67
29	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	52
30	2	3	3	3	2	13	2	3	4	3	4	16	2	4	5	4	5	20	3	2	4	5	3	17	3	2	4	5	3	17	83
31	4	4	5	4	5	22	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	2	4	5	3	17	3	2	4	5	3	17	90
32	3	4	4	4	5	20	4	5	3	4	4	20	3	4	3	2	3	15	4	4	3	4	5	20	4	4	3	4	5	20	95
33	4	5	3	5	3	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	97
34	4	4	3	5	4	20	3	4	4	4	5	20	3	4	5	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	99
35	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	67
36	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	52
37	2	3	3	3	2	13	2	3	4	3	4	16	2	4	5	4	5	20	3	2	4	5	3	17	3	2	4	5	3	17	83

38	4	4	5	4	5	22	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	2	4	5	3	17	3	2	4	5	3	17	90
39	3	4	4	4	5	20	4	5	3	4	4	20	3	4	3	2	3	15	4	4	3	4	5	20	4	4	3	4	5	20	95
40	4	5	3	5	3	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	97
41	4	4	3	5	4	20	3	4	4	4	5	20	3	4	5	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	99
42	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	67
43	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	52
44	2	3	3	3	2	13	2	3	4	3	4	16	2	4	5	4	5	20	3	2	4	5	3	17	3	2	4	5	3	17	83
45	4	4	5	4	5	22	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	2	4	5	3	17	3	2	4	5	3	17	90
46	3	4	4	4	5	20	4	5	3	4	4	20	3	4	3	2	3	15	4	4	3	4	5	20	4	4	3	4	5	20	95
47	4	5	3	5	3	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	97
48	4	4	3	5	4	20	3	4	4	4	5	20	3	4	5	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	99
49	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	67
50	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	52
51	2	3	3	3	2	13	2	3	4	3	4	16	2	4	5	4	5	20	3	2	4	5	3	17	3	2	4	5	3	17	83
52	4	4	5	4	5	22	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	2	4	5	3	17	3	2	4	5	3	17	90
53	3	4	4	4	5	20	4	5	3	4	4	20	3	4	3	2	3	15	4	4	3	4	5	20	4	4	3	4	5	20	95
54	4	5	3	5	3	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	97
55	4	4	3	5	4	20	3	4	4	4	5	20	3	4	5	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	99
56	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	67
57	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	52

58	2	3	3	3	2	13	2	3	4	3	4	16	2	4	5	4	5	20	3	2	4	5	3	17	3	2	4	5	3	17	83
59	4	4	5	4	5	22	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	2	4	5	3	17	3	2	4	5	3	17	90
60	3	4	4	4	5	20	4	5	3	4	4	20	3	4	3	2	3	15	4	4	3	4	5	20	4	4	3	4	5	20	95
61	4	5	3	5	3	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	97
62	4	4	3	5	4	20	3	4	4	4	5	20	3	4	5	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	99
63	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	67
64	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	52
65	2	3	3	3	2	13	2	3	4	3	4	16	2	4	5	4	5	20	3	2	4	5	3	17	3	2	4	5	3	17	83
66	4	4	5	4	5	22	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	2	4	5	3	17	3	2	4	5	3	17	90

Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



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

Datos Generales

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

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión sanitaria y servicio de radiología para los pacientes del hospital EsSalud, Tarapoto – 2023	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Mijael Frank Fabrizio Grajeda De Los Santos	DNI: 70045348

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

Lugar y Fecha: TARAPOTO, 14 DE JULIO DEL 2023


Beltrán Lozano Gonzales
DIRECTOR
RED ASISTENCIAL TARAPOTO
EsSalud

Firma:

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión sanitaria y servicios de radiología para los pacientes del hospital EsSalud, Tarapoto – 2023", cuyo autor es GRAJEDA DE LOS SANTOS MIJAEL FRANK FABRIZIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 14:30:40
SANCHEZ DAVILA KELLER DNI: 41997504 ORCID: 0000-0003-3911-3806	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZDA2081 el 04-08-2023 21:39:46

Código documento Trilce: TRI - 0640994