



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro
de Salud Morales, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Chuquispuma de la Cruz, Yolanda (orcid.org/0000-0002-1856-3907)

ASESORA:

Dra. Cajan Villanueva, Marina (orcid.org/0000-0002-1559-4556)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi esposo, por darme ánimo para culminar con mi proyecto de maestría trazados en mi vida profesional.

A mi hijo, Alex Adrián, por entenderme en mi crecimiento profesional y mi trabajo.

Yolanda

Agradecimiento

A la Dra. Marina Cajan Villanueva, por sus sabias enseñanzas para el logro de mi maestría.

A mis compañeros de la Carrera profesional de Maestría en Gestión Pública, por su apoyo y colaboración.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de atención en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022.....	23
Tabla 2.	Nivel de gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022.....	23
Tabla 3.	Prueba de normalidad.....	24
Tabla 4.	Relación entre las dimensiones de atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022....	24
Tabla 5.	Relación entre la atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022.....	25

Índice de figuras

Figura 1.	Gráfico de dispersión entre la atención y la gestión del riesgo.....	26
-----------	--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 8, 588 usuarios y la muestra fue de 192. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de atención, fue medio en 44 %, bajo en 30 % y alto en 26 %; la gestión del riesgo, fue medio en 63 %, bajo en 22 % y alto en 15 %. Concluyeron que existe relación positiva y significativa entre la atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2021, ya que el análisis estadístico de Pearson fue de 0, 969 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 93.90 % de la atención influye en la gestión del riesgo.

Palabras clave: Atención, gestión de riesgo, servicio.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between care and risk management in the emergency service of the Morales Health Center, 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 8, 588 users and the sample was 192. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of care was medium in 44%, low in 30% and high in 26%; risk management, was medium in 63%, low in 22% and high in 15%. Concluding that there is a positive and significant relationship between care and risk management in the emergency service of the Morales Health Center, 2021, since Pearson's statistical analysis was 0.969 (very high positive correlation) and a p value equal at 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); In addition, only 93.90% of care influences risk management.

Keywords: Attention, risk management, service.

I. INTRODUCCIÓN

Un plan de gestión de riesgos es de beneficio relevante para el sector salud, ya que el índice de seguridad sanitaria mundial en el 2021 según Índex, el 75 % de países tuvo bajos indicadores de riesgos biológicos catastróficos, miles fallecieron por atención y deficiente gestión de riesgo, para preparación y respuesta, sin estrategias de gestión de riesgos, seguridad en Salud, ni soluciones en caso desastres que afecten el sistema sanitario (La Rosa, 2021).

En lo que respecta a la problemática del ámbito nacional, si bien es cierto no existe una data exacta sobre la cantidad de accidentes laborales, no significa que los sistemas de prevención de riesgos estén funcionando eficientemente. Diversos estudios permitieron conocer que las diferentes empresas e instituciones no realizan una adecuada implementación de los sistemas de prevención de riesgos para poder medirlos y determinar las acciones pertinentes para contrarrestarlas. En este sentido, Sagastizabal et al. (2020), mencionaron que existen instituciones que no cuentan con la capacidad para la identificación, evaluación de riesgos al que están expuestos a los colaboradores dentro de su área de trabajo.

En este sentido, mediante la promulgación de la Resolución Ministerial N°811-2018/MINSA, se realizó la aprobación correspondiente de las normativas de tipo directivas administrativas para la implementación del plan denominado cero colas en IPRESS, la cual está orientada al fortalecimiento de los diferentes elementos y herramientas dentro de la entidad. Sin embargo, en el año 2018 hasta el mes de julio, el 72% de todos los hospitales correspondientes al ministerio de salud, no realizaron la implementación. (Becerra, 2019).

En el ámbito local, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Morales, existen deficiencias en la infraestructura, ambientes reducidos, en un mismo ambiente se atiende o se realiza diversas funciones, existe hacinamiento, los ambientes fueron construidos de manera provisional, la falta de equipos médico, escases de medicamentos, reactivos, carencia de recurso humano, la falta de gestión de las autoridades superiores para poder resolver dichas carencias, no hay una adecuada gestión del riesgo, ni medidas de control, seguimiento y monitoreo ya implementadas, los pacientes ya ingresados tienen

largos tiempos de espera, pacientes expuestos a complicaciones, se observa reclamos y denuncias por atención brindada.

Por todo ello, es que se formula el siguiente problema de investigación: **problema general** ¿Cuál es la relación entre la atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022?; como **problema específico**: ¿Cuál es el nivel de atención en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022?, ¿Cuál es el nivel de gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022? y ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022?

En cuanto a la justificación del estudio fue **conveniente**, porque permitió identificar la importancia de evaluar la calidad de atención, de manera planificada, participativa y según necesidades prioritarias; la **relevancia social**, estuvo referida a lograr la calidad de la atención a los usuarios, evaluando la gestión del riesgo; asimismo, la **implicancia práctica** radicó en que permitió a los directivos del establecimiento a tomar decisiones a partir de los resultados de la investigación, buscando que las actividades que realizaron promuevan un cambio de actitudes y aptitudes de los profesionales que brindó el servicio, se justificó **teóricamente**, porque los resultados de la investigación generó un conocimiento nuevo a ser utilizado por la comunidad científica, lo que contribuyó a que la gestión se alineó a los instrumentos de gestión de la institución; finalmente, la **utilidad metodológica** del estudio se elaboró instrumentos validados que podrán ser empleados por otros investigadores y aplicados en otros contextos.

Referente, a la planificación de objetivos, se tuvo como **objetivo general**: Determinar la relación entre la atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022. En este contexto, se han planteado los **objetivos específicos**: Identificar el nivel de atención en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022; analizar el nivel de gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022; y, establecer la relación entre las dimensiones de la atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022.

Finalmente, se planteó como **hipótesis general**, Hi: Existe relación positiva y significativa entre la atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022. Y como **hipótesis específicas**: H1: El nivel de atención en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022, es alto; H2: El nivel de gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022, es alto; y, H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedente del tema investigado, en el ámbito internacional, Balcázar (2020) fue una investigación básica, no experimental, la cantidad poblacional y muestral estuvo conformada por 54 Hospitales públicos de Cundinamarca, incluyeron la utilización de la encuesta para realizar la aplicación cuestionario. Concluye que la eficiencia de los procesos desarrollados por parte de las entidades hospitalarias en cuanto a la gestión administrativa. Presentan problemas como la falta de personal capacitado con habilidades y competencias necesarias que posibiliten un óptimo nivel de desempeño en su área, y deficiencias en la disponibilidad de medicamentos para tratar las enfermedades de manera oportuna; determinándose la necesidad de mejorar los elementos de una gestión administrativa eficiente para mejora la calidad de atención al usuario.

Asimismo, Garrido et al. (2020) desarrollaron una investigación de tipo básica, no experimental, la población y muestra de 247 personas, técnica la encuesta y como instrumento fue el cuestionario. Concluyeron, que la calidad de los servicios permite mejorar su nivel de satisfacción, debido a que estos elementos son indispensables para garantizar una recuperación exitosa en el menor tiempo posible; encontrando que la gran mayoría posee deficiencias para atender las emergencias de manera oportuna. Asimismo, se determinó falencias en el equipamiento tecnológico para atender casos complejos.

Además, Gafas et al. (2019) sostuvieron un estudio de tipo básico fue de diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral estuvo comprendida por 140 individuos, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron, que existen diferentes estrategias y modalidades que pueden ser adoptadas por las entidades hospitalarias para realizar una entrega eficiente del servicio hacia los pacientes, en este caso de estudio, se determinó que la incorporación del programa denominado medicina familiar y comunitaria. Permite extender los servicios de salud proporcionado por las entidades hacia las comunidades más alejadas de la zona urbana,

por lo tanto, se considera una buena estrategia para acceder a un servicio eficiente de calidad y de manera oportuna.

Por su parte, Mora et al. (2018) su investigación fue básica, no experimental, la muestra de 45 pacientes de la unidad de urgencias pediátricas, la técnica el análisis documental y el instrumento el cuestionario. Concluyó, los pacientes fueron encuestados mediante la indicación brindada, existiendo la necesidad de contar con una implementación de sistemas de riesgos, por la cual permita incrementar las actividades, orientadas a la prevención de diferentes riesgos relacionados a la salud, para el cual es necesario la integración de talleres y otras actividades que permitan transmitir información hacia las demás personas.

Asimismo, Velásquez et al. (2017) en su investigación básica, no experimental, población y muestra fue de 54 personas, empleando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyeron que la calidad determinada por la ISO 9001 posibilita la implementación de un sistema eficiente que permita anticipar los riesgos, de modo que cada uno de ellos puedan ser gestionados de manera eficiente para prevenir los desenlaces fatales. Por lo tanto, es necesario la incorporación de diferentes elementos y herramientas que determina este sistema de calidad para realizar una implementación eficiente capaz de atender las necesidades del público de manera oportuna. Asimismo, es indispensable realizar un continuo seguimiento y monitoreo de acciones del sistema de calidad.

En el ámbito nacional, encontramos Obregón et al. (2021) su investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral de 84 adolescentes, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyeron, que después de que la muestra seleccionada fue sometida a un proceso de recopilación de datos mediante la encuesta, se determinó que la gran mayoría de adolescentes que utilizaron el servicio brindado por la entidad, mostraron un alto nivel de satisfacción respecto a la calidad de servicio brindado. Asimismo, se logró determinar que para tener una buena satisfacción, la empatía fue la que más resaltó entre todas,

debido a que permitió conocer sus necesidades de manera precisa, lo cual ayudó a desarrollar un clima de confianza que propició la satisfacción.

Por su parte, Febres y Mercado (2021), su investigación fue básica, no experimental, cuya población muestra de 292 pacientes, la técnica utilizada fue encuesta, el instrumento utilizado fue el Cuestionario. Concluyeron, después de abordar los análisis estadísticos correspondientes a la información recopilada, en cuanto los resultados estadísticos se determinaron que la dimensión denominada seguridad y empatía obtuvieron un nivel de satisfacción alto representado por el 86.8% de personas encuestadas; asimismo, la dimensión denominada aspectos tangibles obtuvo un nivel de satisfacción representado por el 57.1% de encuestados consultados; finalmente, se determinó que la dimensión denominada capacidad de respuesta de la entidad representó una satisfacción igual al 55.5% del total de la muestra.

Al respecto, Maguiña et al. (2021) indicaron en su estudio de tipo básico, no experimental, la población y muestra de 47 usuarios externos, emplearon como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento. Concluye, que un sistema de gestión de riesgos, representa un avance significativo sobre las diferentes actividades desarrolladas para disminuir el índice de pacientes con problemas graves dentro de la entidad. Por lo tanto, se determinó que es muy importante el fortalecimiento continuo de esta herramienta mediante el desarrollo de actividades capaces de expandir la información relacionada con la prevención de riesgos hacia los diferentes agentes involucrados, de modo que cada uno de ellos pongan en práctica estos lineamientos para contribuir a mejorar los resultados finales, Asimismo, en cuanto al análisis del desempeño después de la aplicación de la ley peruana número 29783, se determinó que el nivel de riesgo disminuido de 18 a 6.

Por su parte, Becerra & Condori (2019), su investigación fue de tipo básica no experimental, la población, muestra conformada por 1067 usuarios externos, la técnica que aplicaron fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyeron, que como parte del desarrollo del investigación

para obtener resultados coherentes y confiables, se realizó la encuesta respectiva donde el 72.5% de encuestados manifestaron mostrar una satisfacción óptima respecto a los servicios brindados por la entidad de Nazca; en cuanto al nivel de satisfacción generado por los servicios brindados en el hospital de Ica, el nivel de satisfacción es igual a 72.1% y finalmente, en cuanto al nivel de satisfacción generado por los servicios entregados por parte del hospital de Pisco, este equivale al 73.7%.

Finalmente, en el ámbito local Arteaga (2017) quien desarrolló un estudio de tipo básica, descriptiva, correlacional, la población y muestra fue de 62 parturientas, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó, que después de haber analizado los diferentes factores que permiten generar satisfacción en los pacientes del área investigada, se determinó que, del total de la muestra encuestada, un 30.65% de ellos mencionó que la dimensión denominada fiabilidad es la más importante para generar un nivel óptimo de satisfacción. Por lo tanto, se determinó la importancia de fortalecer este elemento muy importante que permite a los usuarios tener la confianza y la entidad para poder atender sus diferentes necesidades de salud. Asimismo, se determinó que este nivel de satisfacción no corresponde un nivel óptimo, debido a que la entidad no cuenta con un equipamiento necesario de los diferentes aspectos tangibles.

Además, también tenemos a Samaniego (2018), su investigación fue básica, no experimental; la población y muestra de 54 participantes, la técnica utilizada fue la encuesta y la aplicación del cuestionario. Concluyó, que la gestión administrativa (79.9%) relacionado con los procesos de diseño y mantención de un medio ambiente con los colaboradores, es inadecuado, lo que impide consolidar los objetivos trazados; asimismo se logró determinar que las personas designadas para los cargos directivos, sobre todo del área de recursos humanos, lo cual no solo perjudica el nivel de desempeño y competitividad de la entidad, sino que también impide que se entreguen servicio de calidad hacia los usuarios para satisfacer sus necesidades y expectativas bajo altos estándares de calidad y eficiencia.

Respecto a describir las teorías que se relacionan a la temática de estudio, iniciaremos describiendo la primera variable: **atención**, se justifica en la de Maguiña (2020) quien define esta variable como los diferentes elementos visibles y no visibles que permiten brindar un servicio de calidad, los cuales deben estar basados en elementos como la calidad, el beneficio, entre otros, que permitan generar una satisfacción positiva en base al cumplimiento de sus expectativas y necesidades expresadas. Asimismo, la atención se centra en la población, con niveles óptimos que ayuden optimizar y atender de manera eficiente a la población.

Asimismo, Kocman & Weber (2018) menciona que puede resultar que la atención, la calidad de servicio es la capacidad de seleccionar de manera relevante a los colaboradores; es decir, es un procedimiento cognitivo que ayuda orientar hacia los estímulos relevantes de esta manera procesar las actividades que hay en la entidad, con un trabajo en equipo se puede intuir a la propia definición; es decir, a la capacidad y la importancia para usar a diario y de manera oportuna, se puede mejorar la atención..

Tal como lo mencionan los autores Pumacayo et al. (2020), es indispensable la integración de una visión prospectiva en las organizaciones, de modo que permita desarrollar las actividades centradas en el cliente, las cuales posibilitará la entrega de mejores servicios con características relevantes que vayan más allá de satisfacer necesidades, sino que además permitan crear un nuevo estilo de vida en base a la calidad de los servicios entregados. Cabe mencionar que la atención al sector público ayuda la entrega de un servicio o bien. Los usuarios se basan en los elementos de calidad y estos benefician a la población, la cual ayuda a generar una satisfacción de manera positiva en base al cumplimiento de las perspectivas y de esta manera suplir las necesidades o carencias que aqueja la ciudadanía, se tiene en cuenta que la atención tiene que seguir y seguir lineamientos que emite el Estado peruano de esta manera obtener resultados favorables.

En ese mismo apartado, Issa (2020), afirma que la conceptualización de la calidad en entrega de los servicios, está relacionado con la atención que el personal dedicado a esta área otorgue de hacia los usuarios, que hagan

posible el mejoramiento de estos aspectos importantes para integrar los conocimientos necesarios que posibiliten desarrollar un proceso de atención eficiente capaz de satisfacer necesidades y expectativas de los diferentes públicos de interés. Se tiene en cuenta que de esta manera ayudan los usuarios; es decir, la población cuida acceder a los servicios básicos y que esto sea de calidad para suplir las carencias o necesidades y mejorar su condición de vida y así poder obtener resultados que ayuden a la entidad a mejorar sus procedimientos teniendo en cuenta que los servidores públicos están para prestar un buen servicio o una buena atención de calidad teniendo en cuenta que estos tienen que seguir estándares para poder cumplirlos.

Según Loli et al. (2015), lamentable en diferentes entidades hospitalarias, el personal directivo no es consciente de la importancia de la entrega de una atención de calidad hacia los usuarios y pacientes. Todo ello ha conllevado que no se inviertan recursos, permitiendo de esta manera que el público usuario se encuentre insatisfecho respecto a esta variable. Por lo tanto, es necesario integrar una visión estratégica que permita los diferentes colaboradores y personal directivo tener en cuenta la importancia de mejorar la atención a través de la integración de herramientas físicas y el progreso de los conocimientos del personal para poder propiciar una atención oportuna y de calidad en todo momento.

Se tiene en cuenta que la visión de las organizaciones tiene que ayudar a realizar acciones que ayuden al usuario las cuales ayudarán la entrega y a satisfacer dichas necesidades, sino que ayude que la población crea un estilo de vida teniendo en cuenta los parámetros que la entidad exige. La atención al usuario es muy importante en todos los ámbitos de la entidad, la cual ayudará a mejorar sus procesos en los aspectos de cada área y de esta manera tomar medidas correctivas y así poder brindar una calidad de servicio y atención a estos.

De acuerdo a la OPS (2021) los servicios de salud proporcionados por los centros hospitalarios y demás entidades relacionadas con esta variable, existen elementos tangibles e intangibles, están relacionados con avances tecnológicos siendo utilizados para atender a los usuarios como son las

maquinarias, el estado de las instalaciones, el mobiliario; entre otros elementos que son visibles para el público. En cuanto los aspectos intangibles se encuentra la capacidad, el conocimiento del profesional de salud para la atención de las diferentes necesidades presentadas por los usuarios. La calidad del servicio se relaciona con el servidor que se dedica al área la cual brinda atención o servicios al usuario.

Según Saravana & Geetha (2020) existe una amplia diversidad de factores o indicadores que determinan la calidad de atención, entre los cuales se resalta la calidad de la infraestructura utilizada, los cuales debe estar en perfectas condiciones no solo para brindar comodidad; también, permiten obtener la garantía de no disponer su vida al riesgo; asimismo, otro indicador importante es el denominado aspectos intangibles, en el cual se involucra la capacidad de los profesionales, de manera que garanticen una atención excelente. Asimismo, teniendo en cuenta que muchas veces los usuarios o clientes de la entidad muestran opiniones negativas hacia la entidad, debido a la mala atención y la calidad de servicios que estos otorgan, se tiene en cuenta que el servidor público tiene el único objetivo de poder llegar a los resultados que favorecen, hoy en día, los procedimientos y sistemas trabajan de manera articulada.

Asimismo, Krisnamoorthy & Balasubramanian (2019) sostiene que la calidad de atención debe desarrollar un proceso de planificación eficiente que permite determinar aquellas necesidades de recursos y equipamiento tecnológico para fortalecer los procesos internos; al mismo tiempo, la planificación permitirá establecer los programas de contingencia para poder dar solución a los problemas emergentes que se vayan suscitando, con lo cual garantizará una atención oportuna y de calidad hasta en los peores momentos. Además, el uso de la tecnología ha sido un aliado muy importante para poder atender a la población, la cual ayudó a sistematizar los procedimientos para que estos trámites de las entidades sean un poco engorrosos.

Los autores Wang & Brower (2019) sostienen que la calidad determina en cierta medida la capacidad de estas para el manejo de su diferente recurso internos, debido a que estos sean capaces de distribuir los recursos,

posibilitarán la entrega de una calidad de atención óptima para cumplir con las expectativas del público. Por lo tanto, la forma en cómo se gestionen los recursos organizacionales, expresarán la capacidad institucional, de modo que estos resultados pueden ser tomados como un diagnóstico para ahondar en el análisis interno que permita determinar las falencias que impidan la entrega de una atención de calidad en todo momento.

Se tiene en cuenta que hay elementos, la cual resalta la infraestructura que utilizan las entidades y estas tienen que tener todas las condiciones óptimas para poder atender a la población. Los usuarios tienen que tener la comodidad para poder atender establecimientos que ellos escogen, a partir del involucramiento de todos los actores que trabajan la entidad para poder atender a las carencias de los usuarios pueda garantizar y velar por su calidad de atención que ellos requieren.

Con respecto a las dimensiones de la atención, según el Maguiña (2020), menciona que: Dimensión 1: Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía: corresponde a todas aquellas herramientas y canales utilizados para posibilitar que toda la ciudadanía pueda acceder al uso de estos servicios sin ningún tipo de limitaciones. Es necesario integrar diferentes estrategias para hacer extensivo la entrega de este servicio en aquellas poblaciones más alejadas como aquellas que se encuentren en la urbe de la ciudad, de modo que se puedan atender divergencias de toda la población. Asimismo, en cuanto al mejoramiento de la gestión pública, en las diversas instituciones del estado, se realiza un procedimiento de planear de manera óptima y eficiente que ayuda a establecer falencias de recursos. Por ejemplo, tenemos la implementación de la tecnología para poder fortalecer en todos los ámbitos o contextos de la entidad, de esta manera cubrir las carencias de la población, y así poder cumplir los resultados favorables para la entidad, siguiendo lineamientos y estándares que emite el Estado.

En cuanto a la dimensión 2: Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención: corresponde a todo aquel equipamiento tecnológico y físico con el que cuentan las entidades, dentro de los cuales se encuentra el equipo especial para atender diferentes emergencias y enfermedades complejas, la

calidad del mobiliario utilizado para la intervención de los pacientes, la sala de espera, entre otros elementos visibles que permiten determinar una calidad de atención eficiente que se complementa con la entrega de un servicio eficiente hacia el usuario (Menacho, 2020).

Además, la calidad de atención que ofertan todas las entidades del Estado hacia los usuarios, establece en cierta medida la capacidad de uso de diferentes bienes, y estos sean capaces de contribuir de manera eficiente y óptima en todas las actividades que la entidad los pueda requerir. Una buena calidad de atención puede ser óptima y eficiente la cual cumple las expectativas enfoques que la población tiene. Expresa la capacidad institucional para poder entregar los servicios de manera oportuna y así poder obtener los resultados favorables requiere. Permite establecer las carencias que impida que la entrega de una atención de calidad sea eficiente.

En tanto la dimensión 3: Proceso de atención a la ciudadanía: esta dimensión se refiere a los diferentes procedimientos desarrollados por las entidades para posibilitar una gestión eficiente de los recursos que permitan ampliar los servicios de salud a toda la población, de igual manera , esta dimensión hace referencia a la posibilidad que se le otorga a los ciudadanos de realizar trámites administrativos y otras gestiones relacionadas con la salud, de modo que cada una de ellas se desarrollen de manera eficiente sin ningún tipo de complicaciones o barreras intencionadas (Chuquicusma et al., 2020) Asimismo, las poblaciones aumenta la probabilidad de resultados. La cual se basa en conocimientos profesionales que se enfocan en la evidencia y es importante para alcanzar la cobertura que estos necesitan. A medida de estos se responsabilizan para alcanzar una buena atención de salud para toda la población, es bueno considerar de manera cuidadosa. La atención sanitaria se puede definir por muchas maneras, pero hay un creciente reconocimiento que estos pueden ser de calidad y a la vez ayuda a satisfacer las necesidades que aqueja la comunidad.

Para la dimensión 4: Transparencia y el acceso a la información pública: esta parte del cumplimiento a las normativas públicas en las cuales establecen que

la población y las entidades, de modo que se dé lugar a la transparencia y pueda generar confianza con la población (Issa, 2020). Cabe mencionar y la calidad de servicio de salud de manera oportuna, debido a las preferencias que puede tener el profesional, proporciona atención que por último sea eficiente la cual maximiza el beneficio de los recursos que están a la mano y que puedan estar al acceso de la población.

Como dimensión 5: Reclamos y sugerencias: consiste en un procedimiento desarrollado por las entidades públicas de modo que se pueda conocer sus inconformidades e inquietudes, las cuales puede ser utilizadas en los planes de mejora de la institución.

Respecto a la fundamentación de la segunda variable **gestión del riesgo**, se justifica en la teoría de Casares y Lizarzaburu (2016) quienes lo definen como un proceso debidamente cohesionado y planificados que permite llevar a cabo el análisis, identificación y cuantificación de las potenciales probabilidades de diversos eventos capaces de generar pérdidas de diversa índole, sobre las cuales se pueden diseñar y aplicar medidas estratégicas para minimizar el impacto negativo. Asimismo; la gestión de riesgos es una estrategia que ayuden a reducir las pérdidas. Muchas ocasiones riesgos pueden crear un valor, pues las organizaciones determinan métodos que puedan generar equidad entre los objetivos de crecimiento y la renta contar los riesgos a los que están asociados para que de esta manera pueda tener una consigna una consecución de manera adecuada.

De acuerdo al Ministerio del trabajo y Promoción del empleo (2012) esta variable hace referencia a la implementación de un proceso planificado orientado a la detección de diferentes eventualidades como un alto potencial de generar resultados negativos sobre la salud de las personas dentro de su espacio de trabajo. Por lo tanto, es necesario realizar la implementación correspondiente de acuerdo a las normativas vigentes para poder integrar las capacidades que incrementen la posibilidad de salvaguardar la integridad de las personas, de modo que esto no estén expuestas al peligro de manera desprotegida, la cual es responsabilidad esencialmente de las entidades empleadoras de los servicios personales de los colaboradores; sin embargo,

es responsabilidad de todo llevar a cabo las actividades y procedimientos establecidos para poder minimizar el riesgo en todo momento. Además, ayuda identificar estudiar y responder a los elementos de riesgo a lo largo del procedimiento o duración del proyecto, en beneficio de los objetivos.

La gestión de riesgos de adecuada y la supervisión de posibles eventos que pueden darse a futuro puede ser de manera proactiva en lugar de reactiva la cual ayudará a prevenir peligros en el futuro, y así poder minimizar las pérdidas por los daños que pueden generar teniendo en cuenta que el uso de la tecnología ha sido un aliado muy importante para poder trabajar de manera articulada con la gestión de riesgos.

Torres (2015) menciona que la gestión del riesgo, posibilitará a las diferentes entidades y personas, la predicción de eventos catastróficos que puedan generar pérdidas económicas y humanas, debido a que el conocimiento de estos eventos permitirá estar a la expectativa mediante la generación de planes de contingencia debidamente planificados que permitirán determinar las actividades y procedimientos para contrarrestar estas amenazas. Además, el sistema de gestión de riesgos está diseñados para poder identificar el peligro. El sistema también puede cuantificar el peligro y de esta manera predecir el impacto que traerá. En consecuencia, se tomarán decisiones que ayuden a mejorar la identidad.

Asimismo, tal como lo menciona el autor Reina (2010), la gestión del riesgo debe ser una actividad esencial dentro de toda las organizaciones y empresas para poder salvaguardar la integridad de modo que posibilite desarrollar un estado de amparo para poder disminuir las perdidas; de esta manera, a ambos autores citados anteriormente, coinciden en que se debe implementar un sistema orientado a la gestión de riesgo. Se tiene en cuenta que los riesgos es un proceso continuo; es decir, que puedan perjudicar el éxito del proyecto o de la entidad. Se debe escoger los que tienen más probabilidades que esta puede ocurrir, la información las lecciones, los datos que se pueda tener acerca del riesgo ayudará que se pueda tomar decisiones y que el impacto sea menor para poder establecer mejoras y ser sostenibles en el tiempo.

Asimismo, Reina (2010) los diferentes riesgos a los que están expuestos el personal son múltiples, debido a que se encuentra en constante contacto con pacientes que emiten fluidos contaminados capaces de contagiar al personal de salud. Por lo tanto, el sistema de prevención de riesgos tiene la responsabilidad de analizar el potencial de estos riesgos para incidir en la salud de las personas, con lo cual determinará el equipamiento necesario y obligatorio que deben tener el personal para poder salvaguardar su integridad y su salud. Cabe mencionar que la respuesta a la gestión de riesgos incluye por lo general la prevención; es decir, elimina la amenaza específica a menudo, mitigar es la reducción del valor estimado de un riesgo a reducir la probabilidad que esto pueda ocurrir. Se tiene en cuenta al crear un plan de contingencia el equipo participe en el procedimiento hay problema y de esta manera se puede aplicar en cada momento.

Silva (2020) sostiene, que, en el periodo de pandemia, el personal de salud está altamente expuesto a contagiarse de este virus, no solamente por su alto nivel de propagación, sino que el sistema de salud no cuenta con el equipo necesario para ayudar al paciente. El personal de salud debe disponer del equipo de protección personal necesario (mascarilla, lentes batas etc.) para estar protegidos.

Frente a este contexto, la OMS (2020) sostiene que la gestión de los sistemas orientados a la prevención de riesgos es de suma importancia dentro de los diferentes establecimientos de salud y las empresas que cuentan con una gran cantidad de personal laborando al diario. Se pueda identificar los potenciales de riesgo capaces de influir sobre la tranquilidad de los colaboradores, de modo que se pueda implementar un ambiente seguro donde todas las personas puedan acceder a realizar la prestación de sus servicios laborales sin ningún tipo de problemas, de modo que no estén expuestos al contagio.

Acosta (2011) en lo que concierne al contexto peruano, mediante la implementación de la ley N° 29783, ley que promueve la integración de estrategias y herramientas que hace énfasis en la construcción de una cultura orientada a la prevención de los riesgos de tipo laboral mediante la entrega

de información clasificada y certera que permita integrar conocimientos de gran valor de las personas para poder identificar los potenciales de riesgo. Al mismo tiempo le permitan dar cumplimiento a las normativas establecidas para fortalecer el sistema de prevención y mejorar el bienestar laboral de todas las personas.

En cuanto a las dimensiones que posee la variable gestión de riesgos, se establecen las siguientes: La dimensión uno es denominado condiciones de trabajo. Zúñiga (2019) esta dimensión es definida como los diferentes elementos intangibles bajo los cuales los colaboradores convergen día a día para desarrollar sus actividades laborales como parte de la relación establecida con su empleador. Asimismo, en cuanto los aspectos intangibles se resalta la modalidad en cómo haya sido celebrado el contrato, la determinación de las remuneraciones por la prestación de los servicios, el horario de trabajo, los incentivos, entre otros elementos que ayudan a determinar el clima laboral capaz de influir sobre el nivel de desempeño de cada uno de ellos.

Asimismo, según los autores Cabrera et al. (2017) aquellos centros de atención denominado del primer nivel deben integrar el equipamiento necesario para poder atender las necesidades y emergencias de los pacientes. Es necesario contar con áreas físicas, debidamente, diferenciadas para poder realizar una prestación de salud de calidad, al mismo tiempo que ayude a disminuir el índice de contagios y otros riesgos médicos.

La segunda dimensión se denomina condiciones ambientales. Lazovski et al. (2021) argumenta que esta dimensión hace referencia a las condiciones físicas dentro de los cuales se encuentra el equipamiento tecnológico, el mobiliario, la infraestructura, entre otros factores que inciden en el desempeño del servidor. En este sentido, las condiciones mínimas de trabajo deben garantizar una adecuada iluminación, una buena circulación de aire, señalizaciones correctas, entre otros, para garantizar en todo momento la seguridad de los trabajadores.

III. METODOLOGÍA

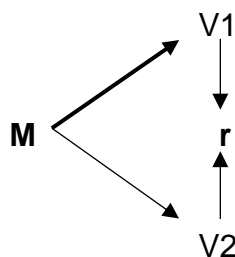
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: fue tipo básica, se considera dentro de esta tipología, porque estuvo relacionada con la investigación teórica construido en base a información existente sobre las variables investigadas, la cual fueron utilizadas para comprobar teorías y acrecentar el conocimiento científico sobre la misma (Nicomedes, 2018).

Diseño de la investigación

Es la esquematización de los diferentes procesos y actividades que deben desarrollarse para poder lograr los objetivos y conocer los resultados finales que ayuden a determinar las conclusiones y las recomendaciones respectivas. Por lo tanto, es considerado como el mapa o esqueleto de toda investigación para poder desarrollarse de manera eficiente (Niño, 2011)

De acorde con Hernández (2018), la presente investigación fue no experimental; de enfoque cuantitativo, porque se midió con valores numéricos las variables, asimismo, el estudio tuvo un alcance correlacional, utilizado para verificar el grado de relación entre variables; finalmente, el estudio fue de corte transversal, debido a que las actividades implementadas para recolectar los datos se llevaron a cabo en un momento determinado por única vez (Hernández & Mendoza, 2018).



Dónde:

M = Muestra

V1 = Atención

V2 = Gestión del riesgo

r = Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Atención

Variable 2: Gestión del riesgo

Nota: La matriz de operacionalización de variables se encuentra en anexos.

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

Población

Estuvo conformada por 8588 usuarios

(Fuente: oficina de estadística del nosocomio).

Criterios de selección

Inclusión: Se incluyeron todos los usuarios mayores de 18 años y menores de 65 años, atendidos en dicho establecimiento.

Exclusión: Se excluyó toda información que no esté contemplada en el estudio y aquellos que no deseen participar en el estudio.

Muestra

Es aquella que tuvo todas las características y elementos para obtener resultados que permitieron ser generalizadas a todos los elementos (Mejía, 2015). Se utilizó la siguiente fórmula

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 p q N}{Z_{1-\alpha/2}^2 p q + e^2 (N - 1)}$$

Dónde:

N : (Población total) = 8588

Z : Nivel de confiabilidad (95%) = 1.96

p : Estimación de la población proporcional en que se presenta el problema = 15% = 0.15

q : Estimación proporcional inversa (1 – p = 0.85)

he : margen error aceptable = 5% = 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{. (8588) (1.96)^2 (0.85) (0.15)}{(1.96)^2 (0.85) (0.15) + (0.0025) (8588-1)}$$

$$n = \frac{(8588) (3.8416) (0.85) (0.15)}{(3.8416) (0.1275) + (0.0025) (8587)}$$

$$n = \frac{4206.436752}{(0.489804) + (21.46759)}$$

$$n = \frac{4206.436752}{21.957304} = 191.57$$

La muestra estuvo conformada por 192 usuarios.

Muestreo:

Consiste en el procedimiento desarrollado por los investigadores dentro de un estudio para poder determinar la cantidad muestral. Se utilizó la muestra probabilística aleatoria simple mediante la aplicación de fórmulas estadísticas u otros procedimientos que ayudaron a determinar con eficiencia la cantidad muestral.

Unidad de análisis: Un usuario atendido.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Gallardo (2017) lo define como uno de las técnicas más eficientes utilizadas en la recopilación de datos, debido a que posibilita abarcar una gran cantidad de elementos muestrales sin incurrir en altos costos para el investigador, asimismo destacaron por su versatilidad y capacidad para recopilar datos confiables.

Técnica

La técnica que se aplicó fue la encuesta para ambas variables de estudio.

Instrumento

El instrumento para la recopilación de datos de la calidad de atención, estuvo integrado por 16 ítems, fue adaptado de (Arteaga, 2017), además, tendrá una escala de medición ordinal: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre. De igual forma para el análisis de las variables, se realizó el proceso de baremación de las variables de investigación con análisis en tres niveles: **Bajo (16 – 37), medio (38 – 59) y alto (60 – 80).**

En cuanto a la herramienta para la recolección de información de gestión de riesgos, éste estuvo compuesto por 15 ítems, fue adaptado de (Maquiña et al, 2020), asimismo, se tuvo una escala de medición ordinal: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre. Para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación en los tres niveles: **Bajo (15 – 35), medio (36 – 55) y alto (56 – 75).**

Validez y confiabilidad

Validez

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinion del experto
Atención	1	Metodólogo	4.8	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4.6	Coherente y aplicable
	3	Especialista	4.7	Coherente y aplicable
Gestión del riesgo	1	Metodólogo	4.9	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4.7	Coherente y aplicable
	3	Especialista	4.8	Coherente y aplicable

En esta tabla, se registraron datos resultantes de la prueba de validez, emitidos por el juicio de los expertos, quienes emitieron su valoración, para la primera variable al promediarlos dieron como resultado un total de 4.7, el mismo que hizo referencia a un 94% de similitud, y para la segunda variable al promediarlos dieron como resultado un total de 4.8, el mismo que hizo referencia a un 96% de similitud, en cuanto al criterio de evaluación de cada profesional consultado.

Confiabilidad

Análisis de confiabilidad de atención

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	16

Análisis de confiabilidad de gestión del riesgo

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	15

La confiabilidad de la calidad de atención fue de 0.918 y la gestión del riesgo fue de 0.942, lo que indica que son confiables.

3.5. Procedimientos

Para poder llevar a cabo la determinación de la realidad problemática, se realizó el diseño de los cuestionarios de acuerdo a cada variable para la recopilación de información, acto seguido se realizó el análisis respectivo para la comprobación de su validez y confiabilidad para dar paso a su aplicación; los datos recopilados por los cuestionarios aplicados a la

muestra seleccionada, fueron procesados mediante el uso del software estadístico correspondiente, finalmente se dará lugar al etapa de culminación de la investigación con la determinación de las conclusiones acompañado de sus recomendaciones respectivamente.

3.6. Método de análisis de datos

Para procesar la información recopilada a través de la aplicación de los cuestionarios, se utilizaron estadísticas descriptivas para representar las tablas, figuras estadísticas que permitirán una mejor presentación; de igual forma, para poder realizar la verificación respectiva de las hipótesis de estudio, se utilizó el coeficiente Rho de Pearson haciendo uso del programa antes mencionado, se tiene en cuenta que el mencionado coeficiente toma valores desde -1 hasta 1.

3.7. Aspectos éticos

Respecto a los principios éticos internacionales reconocidos: principio de autonomía, este permitió dejar a la libre elección de cada uno de las personas su participación dentro del proceso de investigación mediante la entrega de información solicitada. Principio de justicia, a través del cual se garantiza un trato justo y equitativo para cada participante primando el respeto a sus derechos fundamentales y universales sin amedrentarlos. Principio de beneficencia, a través del cual se asegura un beneficio para el objeto de estudio mediante la entrega de recursos representativos que posibiliten la mejora de su problemática encontrada. Principio de no maleficencia, este permite garantizar que no se busca el perjuicio de la entidad investigada. Asimismo, se deja constancia además del cumplimiento a los diferentes estándares y lineamientos de investigación determinados por la UCV; según la Directiva de Código de Ética Resolución de Vice Rectorado de investigación N°021-2021-VI-UCV. Finalmente, se garantiza el respeto a los derechos de cada autor.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de atención en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022.

Nivel	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	16 – 37	58	30 %
Medio	38 – 59	85	44 %
Alto	60 - 80	49	26 %
Total		192	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del Centro de salud Morales.

Interpretación:

Según la tabla 1 el nivel de atención, es medio en 44 %, bajo en 30 % y alto en 26%; esto debido a que la atención no se realizó de acuerdo a la gravedad de los casos.

Tabla 2

Nivel de gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022.

Nivel	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 – 35	43	22 %
Medio	36 – 55	120	63 %
Alto	56 - 75	29	15 %
Total		192	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de salud Morales.

Interpretación:

Según la tabla 2 el nivel de gestión del riesgo, es medio en 63 %, bajo en 22 % y alto en 15 %; esto debido a que considera que el área de emergencia no se encuentra limpia, ventilada y desinfectada.

Tabla 3*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Atención	,644	192	,104
Gestión del riesgo	,324	192	,068

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25***Interpretación:**

En la tabla 3, dado que el resultado es mayor a 0.05, se utilizó el coeficiente de Pearson para la correlación.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de la atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022.

Atención	Gestión del riesgo	
	correlación	Sig.
Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	0.978**	0.000
Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	0.964**	0.000
Proceso de atención a la ciudadanía	0.945**	0.000
Transparencia y el acceso a la información pública	0.967**	0.000
Reclamos y sugerencias	0.929**	0.000

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Según la tabla 4 se contempla la relación entre las dimensiones de la atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022. Mediante el análisis estadístico de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0.978, 0.964, 0.945, 0.967 y 0.929 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01). Esto indica que el fortalecimiento de la atención a través de la revisión de cada una sus dimensiones, permitirán a la entidad, fortalecer la capacidad para gestionar el riesgo de manera eficiente.

Tabla 5

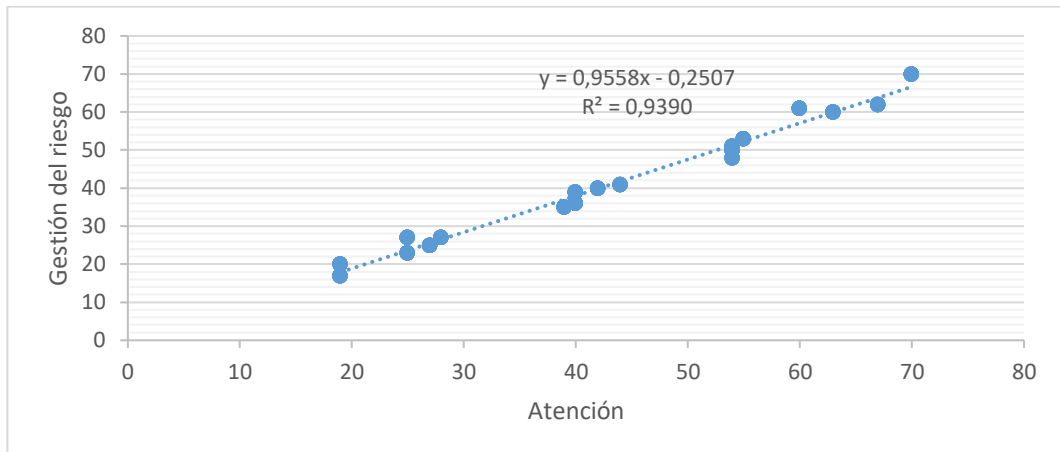
Relación entre la atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022.

		Atención	Gestión del riesgo
Atención	Correlación de Pearson	1	,969**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	192	192
Gestión del riesgo	Correlación de Pearson	,969**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	192	192

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la atención y la gestión del riesgo



Interpretación:

Según la tabla 5 se contempla la relación entre la atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022. Mediante el análisis estadístico de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0.969 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), además, solo el 93.90 % de la atención influye en la gestión del riesgo. Esto indica que a medida que la entidad logre mejorar la eficiencia en cuanto a la entrega de una atención de calidad a los pacientes, incrementará sus fortalezas para una buena gestión del riesgo de las emergencias que se susciten.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo contrastamos los resultados con los trabajos científicos obtenido de las fuentes primarias y secundarias; así tenemos que el nivel de atención, es medio en 44 %, bajo en 30 % y alto en 26 %, debido a que la atención no se realizó de acuerdo a la gravedad de los casos, no se encontró personal adecuado para que lo atiendan de manera oportuna. Asimismo, el personal no orienta ni explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención respectiva, además, la enfermera y /o médico no informa todos los procesos administrativos a realizar de acuerdo a la gravedad de la emergencia. También, el personal de salud no brinda soluciones a los reclamos registrados. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica uno, dicho resultado coinciden; es decir, son congruentes con Balcázar (2020) quien menciona, que después de haber analizado la eficiencia de los procesos desarrollados por parte de las entidades hospitalarias en cuanto a la gestión administrativa, se determinó que estas presentan diversos problemas; siendo las causas, la falta de personal capacitado con habilidades y competencias necesarias que posibiliten un óptimo nivel de desempeño en su área, y deficiencias en la disponibilidad de medicamentos para tratar las enfermedades de manera oportuna; se determina la necesidad de mejorar los elementos de una gestión administrativa eficiente.

Asimismo, se encuentra coincidencia con Febres y Mercado (2021), quienes manifestaron que después de abordar el análisis estadístico correspondiente a la información recopilada, en cuanto los resultados estadísticos se determinaron que la dimensión denominada seguridad y empatía; obtuvieron un nivel de satisfacción alto representado por el 86.8% de personas encuestadas; asimismo, la dimensión denominada aspectos tangibles obtuvo un nivel de satisfacción representado por el 57.1% de encuestados consultados; finalmente, se determinó que la dimensión denominada capacidad de respuesta de la entidad represento una satisfacción igual al 55.5% del total de la muestra.

En ese contexto a Becerra & Condori (2019) mencionan, que como parte del desarrollo de la investigación para obtener resultados coherentes y confiables, se realizó la encuesta respectiva a los usuarios del servicio de salud proporcionado por la entidad hospitalaria. De esta manera, el 72.5% de encuestados manifestaron mostrar una satisfacción óptima respecto a los servicios brindados por la entidad de Nazca; en cuanto al nivel de satisfacción generado por los servicios brindados en el hospital de Ica, el nivel de satisfacción es igual a 72.1%. Finalmente, en cuanto al nivel de satisfacción generado por los servicios entregados por parte del hospital de Pisco, este equivale al 73.7%. Se tiene en cuenta la presencia de que varios estudios encontraron resultados similares, se demuestra que la atención de los pacientes necesita ser mejorada de manera urgente al tratarse de un servicio elemental para atender las emergencias que significan la vida de muchas personas y la posibilidad de una recuperación exitosa, por ello necesita ser mejorado.

Asimismo, el nivel de gestión del riesgo, es medio en 63 %, bajo en 22 % y alto en 15 %, debido a que el área de emergencia no se encuentra limpia, ventilada y desinfectada; además, la infraestructura no es la adecuada del área de emergencia para atender a los pacientes de manera eficiente, muchas veces los usuarios son atendidos sin importar ni respetar los protocolos. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica dos; dicho resultado coincide con Garrido et al. (2020), quien menciona que estos elementos son indispensables para garantizar una recuperación exitosa en el menor tiempo posible; encontrando que la gran mayoría posee deficiencias en atender las emergencias de manera oportuna, asimismo, se determinó falencias en el equipamiento tecnológico para atender casos complejos.

Gafas et al. (2019) quien indica, que existen diferentes estrategias y modalidades que pueden ser adoptadas por las entidades hospitalarias para realizar una entrega eficiente del servicio hacia los pacientes, en este caso de estudio, se determinó que la incorporación del programa denominado medicina familiar y comunitaria. Permite extender los servicios de salud proporcionado por las entidades hacia las comunidades más alejadas de la

zona urbana. Por lo tanto, se considera una buena estrategia mediante la posibilidad de acceder a la eficiente atención.

En ese mismo contexto Mora et al. (2018) manifiestan, que después de haber analizado a la información brindada por los pacientes encuestados, para el cual es necesario la integración de talleres y otras actividades que permitan transmitir información hacia las demás personas, de modo que cada una de ellas. Se pudo observar que existe una tendencia generalizada respecto a la ineficiencia de las entidades para llevar a cabo una gestión eficiente del riesgo relacionado con los pacientes.

Además, existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de la atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022, ya que el análisis estadístico de Pearson fue de 0,969 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); aceptando la hipótesis específica 3, dichos resultados coinciden con lo expuesto Velásquez et al. (2017) indica, que es de suma importancia seguir manteniendo la calidad determinada por la ISO 9001, debido a que está posibilita la implementación de un sistema eficiente que permita anticipar los riesgos, de modo que cada uno de ellos puedan ser gestionados de manera eficiente para prevenir los desenlaces fatales.

Por lo tanto, es necesario la incorporación de diferentes elementos y herramientas que determina este sistema de calidad para realizar una implementación eficiente capaz de atender las necesidades del público de manera oportuna. Asimismo, es indispensable realizar un continuo seguimiento y monitoreo de las actividades relacionadas con la implementación del sistema de calidad. Además, se refiere que está orientado a la de riesgos, representó un avance significativo sobre las diferentes actividades desarrolladas para disminuir el índice de pacientes con problemas graves dentro de la entidad. Por lo tanto, se determinó que es muy importante el fortalecimiento continuo de esta herramienta mediante el desarrollo de actividades capaces de expandir la información relacionada con la prevención de riesgos hacia los diferentes agentes involucrados, de

modo que cada uno de ellos pongan en práctica estos lineamientos para contribuir a mejorar los resultados finales; asimismo en cuanto al análisis del desempeño después de la aplicación de la ley peruana número 29783, se determinó que el nivel de riesgo disminuido de 18 a 6.

Asimismo, existe relación entre la atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022. Mediante el análisis estadístico de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0.969 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), además, solo el 93.90 % de la atención influye en la gestión del riesgo. Esto indica que a medida que la entidad logre mejorar la eficiencia en cuanto a la entrega de una atención de calidad a los pacientes, incrementará sus fortalezas para una buena gestión del riesgo de las emergencias que se susciten, aceptando la hipótesis de investigación.

Estos resultados son reforzados por Obregón et al. (2021) mencionan, que después de que la muestra seleccionada fue sometida a un proceso de recopilación de datos mediante la encuesta, se determinó que la gran mayoría de adolescentes que utilizaron el servicio brindado por la entidad, mostraron un alto nivel de satisfacción respecto a la calidad de servicio brindado; asimismo, se logró determinar que la empatía fue la que más resaltó entre todas, debido a que permitió a los diferentes profesionales encargado de la atención de los adolescentes, para poder conocer sus necesidades de manera precisa, lo cual ayudó a desarrollar un clima de confianza que propició la satisfacción.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación positiva y significativa entre la atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022, el análisis estadístico de Pearson fue de 0,969 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 93.90 % de la atención influye en la gestión del riesgo. Esto indica que a medida que la entidad logre mejorar la eficiencia en cuanto a la entrega de una atención de calidad a los pacientes, incrementará sus fortalezas para una buena gestión del riesgo de las emergencias que se susciten.
- 6.2.** El nivel de atención, es medio en 44 %, debido a que la atención no se realizó de acuerdo a la gravedad de los casos, no se encontró personal capacitado para que lo atiendan; en gran parte de las emergencias estas son referidas a hospitales de mayor complejidad.
- 6.3.** El nivel de gestión del riesgo, es medio en 63 %, debido que el área de emergencia no se encuentra limpio, ventilado y desinfectado con una deficiente infraestructura. Considera que el área de emergencia no se encuentra limpia, ventilada y desinfectada; además, la infraestructura no es la adecuada del área de emergencia para atender a los pacientes de manera eficiente cumpliendo todos los protocolos.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de la atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022, el análisis estadístico de Pearson fue de 0.978, 0.964, 0.945, 0.967 y 0.929 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones; esto indica que el fortalecimiento de la atención a través de la revisión de cada una sus dimensiones, permitirán a la entidad, fortalecer la capacidad para gestionar el riesgo de manera eficiente, lo cual hará posible la entrega de un servicio oportuno que satisfaga las necesidades más emergentes de los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al jefe del Centro de Salud Morales, diseñar un plan de monitoreo para dar seguimiento a los procesos implementados dentro de la institución los cuales permitan calificar la eficiencia del personal, la disponibilidad de equipos, recursos, materiales y medicamentos, así como gestionar adecuadamente el riesgo en aras de brindar una prestación eficiente y oportuna donde se garantice el bienestar y salud del usuario.

- 7.2.** Al jefe del Centro de Salud Morales, deberá desarrollar planes de mejora continua de calidad en el servicio de emergencia, como es la rapidez en la atención, el bajo nivel de burocracia en las prestaciones.

- 7.3.** Al jefe de servicio, gestionar la disponibilidad de los recursos básicos para la atención, como son equipos médicos, desfibriladores, camillas, producto farmacéutico, equipo de protección personal, para poder prevenir riesgos tanto para el personal que atiende como para los usuarios ingresados por emergencia.

- 7.4.** Recomienda a la jefatura del establecimiento considerar adecuaciones en los ambientes del servicio de emergencia de acuerdo a normativas del MINSA de manera que se cuente con espacios apropiados y cómodos para brindar una atención, individualizada y con privacidad para los usuarios minimizando el tiempo de espera.

REFERENCIAS

- Acosta, R. (2011) Bases conceptuales y organización de la salud ocupacional en el Instituto de Seguridad Social. Bogotá: Instituto de Seguros Sociales de Colombia.
- Al-Ababneh, M. M., Masadeh, M. A., Al-Shakhsheer, F. J., & Ma'moun, A. H. (2018). The impact of internal service quality on job satisfaction in the hotel industry. *Research in Hospitality Management*, 8(1), 55-62. <https://www.ajol.info/index.php/rhm/article/view/176711>
- Arteaga, L. (2017). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de Hospitalización de Gineceo-obstetricia del Hospital II- 2 Tarapoto*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Martín, Perú. http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST_SAL_PUB.-LizMercedesArteagaTorres.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Balcázar, A. (2020). Administrative management in social entities of the E.S.E state of Cundinamarca (Artículo científico). *Universidad de Cundinamarca, Colombia*. <https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>
- Becerra, B. y Condori, A. (2019). User satisfaction in public hospitals: experience of the «Cero Colas» («Zero queues») plan in Ica, Peru. (Artículo científico). *Universidad Autónoma de Ica, Perú*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000400014&script=sci_arttext
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. [http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion a la Metodología de la investigación científica.pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf)
- Cabrera P., Dussán, V. Solarte, V. y Betancur, C. (2021) Level of knowledge of the biosafety norms, by the attending staff of the ips clinic san Rafael. (artículo científico) *Fundación Universitaria del Área Andina* https://www.researchgate.net/publication/325281597_Nivel_de_conocimiento

_normas_bioseguridad_Clinica_San_Rafael_2017/link/5b0378f0a6fdccf9e4f77527/download

Casares, M. y Lizarzaburu, E. (2016) Enterprise risk Management: ISO 31000 Review Framework. (artículos científicos) *Espacios*
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n59/a17v38n59p08.pdf>

Chuquicusma, T., Luján, P., Sánchez, M., Montalban, Y., Silva, R., & Rosas, C. (2020). Quality of service and level of satisfaction in the José Cayetano Heredia hospital, Peru. (Artículo científico). *Revista de La Universidad Del Zulia*, 11(31), 39–51. <https://doi.org/10.46925//rdluz.31.04>

Edmonds, A., & Kennedy, T. (2017). An applied guide to research designs: qualitative, quantitative, and mixed methods [Una guía aplicada a los diseños de investigación: métodos cuantitativos, cualitativos y mixtos]. California: SAGE.
http://www.healthindisasters.com/images/Books/An_Applied_Guide_to_Research.pdf

Febres, R., Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrion. Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum. Julio 2020*; 20(3):397-403.
<http://inicib.urp.edu.pe/rfmh/vol20/iss3/9/>

Gafas, C., Roque, Y. y Bonilla, G. (2019). Integral health care model vs. quality of care in Primary Health Care in Riobamba 2014-2017. (Artículo científico). *Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH), Ecuador*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181318300214>

Gallardo, E. (2017), Metodología de la investigación. Universidad continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

Garrido, P., Gutiérrez, C., Cabrera, N. (2020). Perception of service quality: A view from the perspective of the health sector. (Artículo científico). *Universidad de Concepción, Chile*. doi:10.15665/encuent.v18i01.2049

- Guadalupe, F.; Suárez, G., Guerrero, G. & Yancha, C. (2019), Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en emergencia del hospital Milagro, 2018. (artículo científico). *Universidad Estatal de Milagro, Ecuador*. <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5109>
- Guevara, S. (2021) *Abastecimiento logístico y calidad de atención en enfermería de la unidad de cuidados intensivos, Hospital II-2 Tarapoto, 2021*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66760/Guevara_ASE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hallencreutz, J., & Parmler, J. (2019). Important drivers for customer satisfaction – from product focus to image and service quality. (artículo científico) *Gestión de la calidad total y excelencia empresarial*, 1-10. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2019.1594756>
- Haming, M., Murdifin, I., Syaiful, A. Z., & Putra, A. H. (2019). The application of SERVQUAL distribution in measuring customer satisfaction of retails company. (Artículo científico) *The Journal of Distribution Science*, 17(2), 25-34. <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO201915658236448.page>
- Hernández, R. (2018). Metodología de la investigación. <https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>
- Hernández R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Universidad de Celaya. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Ibarra A, Rúa E. (2017). Assessment of the user service quality of the emergency department in the public hospital of Yopal, Casanare, Colombia. (Artículo científico). *NOVA*. 2018; 16 (29): 21-3. <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-00021.pdf>
- Issa, J. (2020). Evaluation of the quality of service in the Quiroga health sub-center. (Artículo científico). *Handbook of Medical Image Computing and Computer Assisted Intervention*, 8(5), 55.

<https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2072>

Joshi, N. (2015). A Quantitative Study of the Impact of Social Media Reviews on Brand Perception. (artículo científico) *University of New York*
<https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1710/1710.08836.pdf>

Kocman, A., & Weber, G. (2018). Job satisfaction, quality of work life and work motivation in employees with intellectual disability: A systematic review. (Artículo científico). *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 31(1), 1–22.

Kotler, P. & Armstrong, G. (2012). Marketing. Pearson Educación. México). CAP2.
LINK 10.11144/Javeriana.rgps16-33.igrp)

Krisnamoorthy, M., & Balasubramanian, K. (2019). Factors influencing millennials satisfaction of café restaurants in Kuala Lumpur, Malaysia. (Artículo científico). *Universidad de Taylor, Malasia*, 8, 255–276.
<https://myjurnal.mohe.gov.my/public/article-view.php?id=144609>

Lazovski, J., corso, A., Pasternan, F., Monsalvo, M., Frenkel, J. y Cornistein, W. (2017) Strategy for controlling bacterial resistance to antimicrobial drugs in Argentina (artículo científico) *Rev. Panam Salud Publica*;
<https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA626505136&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=10204989&p=HRCA&sw=w&userGroupName=anon%7E7d61948b>

Loli, A., Del Carpio, J., & Cuba, E. (2015). Satisfaction and quality of service in public and private organizations in Metropolitan Lima. (Artículo científico). *Revista de Investigación En Psicología*, 16(1), 171.
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>

Luis, P. (2014). Población Muestra Y Muestreo. (artículo científico) *Punto Cero*, 6.

<http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

Maguiña, C. (2021). Reflections on COVID-19 infection, Colegio Medico del Peru and the Public Health. (Artículo científico). *Acta Medica peruana*, 37(1), 8–10. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172020000100008

Mejía, E. (2015). Técnicas e instrumentos de investigación. Unidad de Post Grado de la Facultad de Educación de la UNMSM. <http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasU6/tecnicas.pdf>

Menacho, I., Mallqui, V., Ibarguen, F., & Córdova, U. (2020). Quality of care and corporate image in Essalud, Peru. (Artículo científico). *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91), 1190–1204. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/33198/34857>

Ministerio del trabajo y Promoción del empleo (2012) Ley N° 29783. Ley de seguridad y salud en el trabajo. <https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/Ley%2029783%20SEGURIDAD%20SALUD%20EN%20EL%20TRABAJO.pdf>

Mora, A., Rivas, A., Marañón, R., Cerro, C., Díaz, A. y Vázquez, P. (2018). Impact of a strategy to improve the quality of care and risk management in a pediatric emergency department. (Artículo científico). *Fundación Española de Calidad Asistencial*, España. <https://www.elsevier.es/en-revista-journal-healthcare-quality-research-257-articulo-impacto-una-estrategia-mejora-calidad-S260364791830109X>

Nicomedes, E. (2018). Tipos de investigación. <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-deInvestigacion.pdf>

Niño, V. (2011). Metodología de la investigación. https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DISENO_Y_EJECUCION

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2015). Metodología de la investigación, Cuantitativa- Cualitativa y redacción de la tesis. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-invcuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- OPS. (2020). Impulsar la agenda de salud sostenible para las américas 2030. Organización Panamericana de La Salud, 2030
- Organización Mundial de la Salud. (2020) Prevención, identificación y gestión de las infecciones de los profesionales sanitarios en el contexto de la COVID-19 Orientaciones provisionales. (artículo científico) OMS. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/336652>
- Organización mundial de la salud. (2020) Actualización de la estrategia frente a la covid19. (artículo científico) *Ginebra* https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-strategy-update-14april2020_es.pdf
- Obregón (2019), Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario del Área de laboratorio del Centro de Atención Primaria III Huaycán – EsSalud, 2019. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú,
- Pastor, B. F. (2019). Población y muestra. *Pueblo continente*, 30(1), 245-247. <http://200.62.226.189/PuebloContinente/article/view/1269/1099#>
- Pumacayo, I., Calla, K., Yangali, J., Vásquez, M., Arrátia, K., & Rodríguez, J. (2020). Social responsibility in the university and quality of administrative service (Artículo científico). *Apuntes Universitarios*, 10, 46–64. <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/440/498>
- Reina, M., Angulo, S., Segura, A. y Trujillo, A. (2010) Elements for risk management in health promoters' institutions of the contributory system in Colombia. (Artículo científico). *CES Med.* 2010, vol.24. <http://www.scielo.org.co/pdf/cesm/v24n1/v24n1a03.pdf>
- Samaniego, D. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto*, 2018. Universidad César Vallejo,

Tarapoto, Perú. (Tesis de maestría).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31862/Samaniego_HDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018), Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Saravana, K., & Geetha, S. (2020). Assessment of customer satisfaction of domestic tourists in resorts. (Artículo científico). *Revista Internacional de Hostelería y Sistemas de Turismo*, 13(1), 60.
https://www.researchgate.net/publication/343670592_Assessment_of_Customer_Satisfaction_of_Domestic_Tourists_in_Resorts

Silva J., Batista, A., Leite H. y Oliveira, E. (2020) Reflections on occupational risks in health workers in times of the COVID-19 pandemic. (artículo científico) *Rev. cubana Enfermería*.
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3738>

Suarez, G.; Robles, R.; Serrano, H.; Armijo, A. y Anchundia, R. (2019), Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. (artículo científico). *Universidad Estatal de Milagro, Ecuador*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03002019000200153

Torres, C., Malta, N., Zapata, C. y Aburto, V. (2015) Methodology of risk management for processes in a health insurance institution. (artículo científico) *Universidad Ciencia y Tecnología*, vol. 19.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212015000200004

Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta (Segunda ed.). Lima: San Marcos.

Velásquez, P. A., Velásquez, S. M., Velásquez, M., & Villa, J. (2017). Implementation of Risk Management in the Mission Processes of the Dermatology Section of the Universidad de Antioquia (Medellín, Colombia) Following the ISO 9001:2015 Guidelines. (artículo científico) *Gerencia Y Políticas De Salud*, 16(33), 78–101. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272017000200078

Wang, T., & Brower, R. (2019). Job satisfaction among federal employees: The role of employee interaction with work environment. (Artículo científico). *Public Personnel Management*, 48(1), 3–26. https://www.researchgate.net/publication/326150603_Job_Satisfaction_Among_Federal_Employees_The_Role_of_Employee_Interaction_With_Work_Environment

Zúñiga P. (2021) Compliance to biosafety standards. Intensive care unit. Luis Vernaza Hospital, 2019. (artículo científico) *Revista eugenio espejo*. <https://eugenioespejo.unach.edu.ec/index.php/EE/article/view/149/129>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

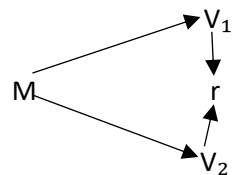
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Atención	Es el conjunto de características tangibles e intangibles que dotan a un servicio de calidad y elemento diferenciador atractivo para el usuario a fin de encontrar una mejor alternativa para satisfacer sus necesidades. (Maguiña, 2020)	Es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados, además se midió según sus dimensiones e indicadores mediante un cuestionario.	Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	Explicación clara	Ordinal
				Gravedad de casos	
				Atención oportuna	
			Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	uniforme	
				Ambiente físico	
				señalizaciones	
			Proceso de atención a la ciudadanía	Atención a la ciudadanía	
				Interés del personal	
				Amabilidad	
			Transparencia y el acceso a la información pública	Procedimiento administrativo	
Facilidad de información					
Reclamos y sugerencias	Registro reclamos				
Gestión del riesgo	Es muy sensible a los cambios que se suscitan en forma continuada, sean estos externos como internos, toda vez que los conocimientos y tecnologías cambian, por lo que se debe realizar un monitoreo de riesgos, pues se originan otros y que en otros casos cambian o se extinguen. (Casares y Lizarzaburu, 2016)	Es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen la identificación, asimismo, se midió según sus dimensiones e indicadores mediante un cuestionario.	Condiciones de trabajo	Higiene y ventilación	Ordinal
				Iluminación y sonido	
				Infraestructura	
				Señalización	
				Seguridad sanitaria	
			Condiciones ambientales	Psicosocial	
				Riesgo ergonómico	
				Servicio higiénico	

Matriz de consistencia

Título: Atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>problema principal ¿Cuál es la relación entre la atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022?</p> <p>problema específico:</p> <p>¿Cuál es el nivel de atención en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022?</p>	<p>objetivo general Determinar la relación entre la atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022.</p> <p>objetivos específicos:</p> <p>Identificar el nivel de atención en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022.</p> <p>Analizar el nivel de gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre las dimensiones de la atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022.</p>	<p>hipótesis general Hi: Existe relación positiva y significativa entre la atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022.</p> <p>hipótesis específicas:</p> <p>H1: El nivel de atención en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022, es alto.</p> <p>H2: El nivel de gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022, es alto.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de salud Morales, 2022.</p>	<p>Técnica La técnica que se utilizará será una encuesta.</p> <p>Instrumentos Los instrumentos que se utilizarán serán el cuestionario.</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	

Diseño:
No experimental, Correlacional,
Transversal



Dónde:
M = muestra en estudio
V₁ = atención
V₂ = Gestión del riesgo
r = Relación de variables en estudio

Población
La población estará conformada por 8588 usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Morales, 2022
Muestra
La muestra estará conformada por 192 usuarios mayores de 18 años, atendidos en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Morales.

Variables	Dimensiones
Atención	Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía
	Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención
	Proceso de atención a la ciudadanía
	Transparencia y el acceso a la información pública
Gestión del riesgo	Reclamos y sugerencias
	Condiciones de trabajo
	Condiciones ambientales

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Atención

Datos generales:

Nº de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Criterios de evaluación	Alternativas				
		1	2	3	4	5
Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía						
1	El personal le orientó y explicó en grupos de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención					
2	La atención se realizó en la entidad fue de acuerdo a la gravedad de los casos					
3	Usted encontró personal adecuado para que lo atiendan					
4	El médico le atendió de manera oportuna					
Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención						
5	El personal estuvo correctamente uniformado					
6	¿El área de emergencia y demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?					

7	Las señalizaciones son adecuadas para que el paciente pueda tenerlo como referencia					
Proceso de atención a la ciudadanía						
8	El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud					
9	Usted comprende las explicaciones que el médico le brindó sobre su problema de salud					
10	El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia					
Transparencia y el acceso a la información pública						
11	La enfermera y /o médico le explica todos los procesos administrativos a realizar de acuerdo a la gravedad de su caso.					
12	El personal de salud le facilita alguna información para poder realizar algunos procedimientos					
13	La atención en el área de emergencia es rápida					
Reclamos y sugerencias						
14	Se encuentra disponible y al alcance de los usuarios el registro del libro de reclamaciones					
15	El área de emergencia cuenta personal calificado y equipos adecuados.					
16	El personal de salud les ha brindados soluciones a sus reclamos registrados					

Fuente. Adaptado de Arteaga (2017), Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de Hospitalización de Gineceo-obstetricia del Hospital II- 2 Tarapoto.

Cuestionario: Gestión de riesgo

Datos generales:

Nº de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta.

Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Criterios de evaluación	Alternativas				
		1	2	3	4	5
Condiciones de trabajo						
1	Considera que el área de emergencia se encuentra limpio, ventilado y desinfectado.					
2	Considera que la iluminación del área de emergencia es la adecuada para el usuario.					
3	La infraestructura es la adecuada del área de emergencia.					
4	El área de emergencia le brinda seguridad a usted como paciente					
5	Los ruidos en general interfieren en su atención					
6	Considera que existen riesgos físicos por la infraestructura.					
7	Considera que en el área de emergencia cuenta con la seguridad sanitaria adecuada.					

8	Considera que el área de emergencia está expuesta (a) a polvos, gases, solventes o vapores que afecten su salud como paciente.					
9	Considera que el área de emergencia cuenta con el personal adecuado para poder atender de manera rápida.					
Condiciones ambientales						
10	El personal que lo atiende muestra interés en apoyarle en el momento					
11	El personal interactúa en todo el proceso de atención al paciente para evitar problemas posteriores.					
12	Considera que el personal es cuidado con los equipos a utilizar en la atención al paciente.					
13	Considera que el personal de emergencia conoce sus funciones a desarrollar durante su atención.					
14	Se cuenta con señalizaciones a los servicios higiénicos					
15	Los servicios higiénicos cuentan con la limpieza adecuada.					

Fuente. Adaptado de Maguiña et al. (2021), Reflections on COVID-19 infection, Colegio Medico del Peru and the Public Health

Validación de los instrumentos de investigación

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
Instrumento de evaluación: Cuestionario: **Atención.**
Autor (s) del instrumento (s) Br. Yolanda Chuquispuma de la cruz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Atención.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Atención.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Atención.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 16 de mayo de 2022


U. Ns. U. Segundo Rodríguez M.
Colig. CLAD 7097

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
 Instrumento de evaluación: Cuestionario: **Gestión de riesgo.**
 Autor (s) del instrumento (s) Br. Yolanda Chuquispuma de la cruz

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión del Riesgo.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión del Riesgo					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión del Riesgo.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 16 de mayo de 2022


 U. N. S. M. *Segundo Rodríguez M.*
 Coleg. CLAD 7097

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
 Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Atención
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Yolanda Chuquispuma de la Cruz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Atención , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Atención .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Atención de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Atención .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Atención .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto 16 de Mayo

del 2022


 CPC. Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
 N° Matricula 18-1481

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Jarvis Darío Macahuachi Tananta
 Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión de riesgo
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Yolanda Chuquispuma de la Cruz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de riesgo , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de riesgo .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de riesgo de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. Gestión de riesgo .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de riesgo .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto 16 de Mayo del 2022



 CPC. Mg. Jarvis Darío Macahuachi Tananta
 N° Matricula 10-1481

++}

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mejía Piña Sergio Rodrigo
Institución donde labora : Instituto Educativo Superior Tecnológico Amazónico
Especialidad : Maestro en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Atención
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Yolanda Chuquispuma de la Cruz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Atención.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Atención					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Atención.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 16 de Mayo de 2022


CPC. Mg. Sergio Rodrigo Mejía Piña
N° Matricul: 19-822

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mejía Piña Sergio Rodrigo
Institución donde labora : Instituto Educativo Superior Tecnológico Amazónico
Especialidad : Maestro en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión de Riesgo
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Yolanda Chuquispuma de la Cruz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de riesgo					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de riesgo .				X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de riesgo					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X		
PUNTAJE TOTAL							48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 16 de Mayo

de 2022



CPC. Mr. Sergio Rodrigo Mejía Piña
N° Matrícula 19-823

Autorización de la institución

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Morales, 24 de junio del 2022

CARTA N.º 025-2022-D/MICRO RED MORALES

SEÑOR(A)
LIC. ENF. YOLANDA CHUQUISPUMA DE LA CRUZ
MORALES.-

REFERENCIA: Solicitud de fecha 14.06.2022

ASUNTO: Autorización para realizar trabajo de investigación

Tengo el agrado de dirigirme a Usted a fin de saludarle cordialmente, y su vez comunicarle que lo solicitado mediante documento de la referencia, en calidad de estudiante de maestría por la Universidad Cesar Vallejo, resulta procedente en cuanto coadyuve a la investigación y no vulnere el correcto funcionamiento de las labores asistenciales y administrativas en el establecimiento de salud; es ese sentido, se tiene a bien otorgar la autorización para realizar el trabajo de investigación titulado **"Atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de Salud Morales, 2022"**, en el C.S. Morales – Red de Salud San Martín.

Sin otro en particular, me suscribo de Usted.

Atentamente,


DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD S.M.
RED DE SERVICIOS DE SALUD S.M.
JEFATURA
Dr. Leny Yodán Díaz Narba
COP. 34307
JEFE DE LA MICRORED MORALES



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE SAN MARTÍN

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Morales, 27 de junio del 2022

CARTA N° 025 -2022-MICRORED MORALES

Señora:

YOLANDA CHUQUISPUMA DE LA CRUZ
ESTUDIANTE DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
CIUDAD. –

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN Y USO DE NOMBRE DE LA ENTIDAD

Grato es dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que, en respuesta a su solicitud, ésta MicroRed autoriza la ejecución y el uso del nombre del Establecimiento de Salud para la Publicación de los resultados de su investigación **"Atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de Salud Morales, 2022"**, debo indicar que deberá hacer llegar a la oficina de la institución, una copia de los resultados de investigación y propuestas de mejora.

Sin otro particular, me despido de usted

Atentamente



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD S.M.
RED DE SERVICIOS DE SALUD S.M.
Lenny
Obst. Lenny Yulfin Diaz Narba
C.O.P. 34007
JEFE DE LA MICRORED MORALES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20154547259
CENTRO DE SALUD MORALES	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: OBST.LENNY YUDITH DIAZ NARBA	DNI:44286540


Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de Salud Morales, 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autora: Nombres y Apellidos Chuquispuma de la Cruz, Yolanda	DNI: 21819265

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, de junio del 2022

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.

BASE DE DATOS

V1: Atención

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
33	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
35	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
36	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
37	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
38	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
39	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
40	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54

41	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
42	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
43	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
44	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
46	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
48	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
49	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
50	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
51	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
52	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
53	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
54	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
55	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
56	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
57	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
58	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
59	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
60	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
61	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
62	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
63	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
64	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
65	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
66	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
68	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
69	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
70	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
71	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
72	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
73	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
74	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
75	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
76	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
77	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
78	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
79	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
80	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
81	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
82	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
83	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
84	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
85	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54

86	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
88	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
89	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
90	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
91	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
92	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
93	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
94	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
95	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
96	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
97	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
98	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
99	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
100	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
101	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
102	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
103	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
104	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
105	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
106	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
107	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
108	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
109	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
110	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
111	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
112	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
113	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
114	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
115	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
116	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
117	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
118	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
119	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
120	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
121	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
122	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
123	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
124	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
125	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
126	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
127	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
128	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
129	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
130	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70

131	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
132	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
133	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
134	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
135	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
136	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
137	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
138	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
139	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
140	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
141	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
142	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
143	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
144	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
145	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
146	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
147	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
148	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
149	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
150	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
151	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
152	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
153	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
154	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
155	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
156	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
157	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
158	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
159	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
160	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
161	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
162	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
163	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
164	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
165	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
166	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
167	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
168	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
169	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
170	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
171	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
172	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44
173	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	39
174	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	55
175	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28

176	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
177	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
178	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
179	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
180	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
181	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	40
182	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
183	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
184	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	25
185	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
186	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
187	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
188	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
189	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
190	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	70
191	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
192	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	44

V2: Gestión del riesgo

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	TOTAL
1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	50
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
4	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
6	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
8	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
9	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	61
10	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
12	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	41
13	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
14	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	27
16	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
17	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	48
18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
19	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
20	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
21	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
22	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	50
23	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
24	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
25	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
26	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
28	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
29	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	61
30	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
32	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	41
33	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
34	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
35	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	27
36	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
37	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	48
38	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
39	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
40	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
41	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
42	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	50

88	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
89	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	61
90	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
91	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
92	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	41
93	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
94	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
95	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	27
96	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
97	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	48
98	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
99	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
100	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
101	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
102	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	50
103	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
104	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
105	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
106	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
108	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
109	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	61
110	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
111	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
112	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	41
113	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
114	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
115	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	27
116	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
117	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	48
118	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
119	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
120	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
121	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
122	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	50
123	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
124	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
125	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
126	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
128	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
129	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	61
130	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
131	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
132	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	41

133	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
134	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
135	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	27
136	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
137	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	48
138	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	20
139	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
140	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
141	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
142	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	50
143	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
144	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
145	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
146	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
148	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
149	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	61
150	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
151	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
152	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	41
153	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
154	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
155	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	27
156	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
157	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	48
158	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	20
159	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
160	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
161	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
162	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	50
163	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
164	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
165	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
166	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
168	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
169	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	61
170	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
171	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
172	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	41
173	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	35
174	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
175	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	27
176	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
177	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	48

178	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
179	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
180	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
181	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
182	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	50
183	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
184	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
185	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
186	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
188	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	40
189	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	61
190	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
191	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
192	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	41



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CAJAN VILLANUEVA MARINA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Atención y gestión del riesgo en el servicio de emergencia del Centro de Salud Morales, 2022", cuyo autor es CHUQUISPUMA DE LA CRUZ YOLANDA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 13 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CAJAN VILLANUEVA MARINA DNI: 16419378 ORCID 0000-0002-1559-4556	Firmado digitalmente por: CVILLANUEVAMAR el 11-08-2022 15:50:10

Código documento Trilce: TRI - 0342213