



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Desarrollo sostenible y calidad de servicio en el Hospital Santa Gema  
de Yurimaguas, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTOR:**

Guevara Trujillo, Jossi Elva (orcid.org/0000-0001-9837-4147)

**ASESOR:**

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo (orcid.org/0000-0001-9032-7821)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico de empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Dios por haberme permitido seguir en mi formación académica, a mis recordados abuelitos que con sus consejos era clave para seguir adelante y pilar fundamental mis amados padres y hermanas por su comprensión, paciencia y apoyo incondicional como también a mi compañero de vida e hijita que son la razón para seguir adelante y en especial a mi asesor Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada, que con vocación y paciencia nos enseñó que todo es posible, muchas gracias por esas enseñanzas que deja huellas.

**Jossi Elva**

## **Agradecimiento**

En primer lugar, a DIOS, por darme sabiduría y en el camino tener la fuerza y conocimiento para seguir adelante en este proceso académico. A mis adorados padres como hermanas, quienes siempre estuvieron motivándome y alentándome para no darme por vencida y a mi pareja por la paciencia y aliento de continuar con este reto y al amor más grande que tengo mi adorada hijita a la corta edad por comprenderme, de igual manera a mi asesor Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada, por la asesoría y brindar su apoyo incondicional en el desarrollo de la investigación y sus sanos consejos que motiva a seguir adelante y ser mejor a pesar de los problemas y dificultades que se nos presenta en la vida, también a los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, que participaron de este estudio y hacer posible esta investigación y la aceptación del director.

**La autora**

## Índice de contenidos

<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Índice de contenidos</b> .....	iv
<b>Índice de tablas</b> .....	v
<b>Índice de figuras</b> .....	vi
<b>Resumen</b> .....	vii
<b>Abstract</b> .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	5
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	19
3.1 Tipo y diseño de investigación: .....	19
3.2 Variables y operacionalización: .....	20
3.3 Población, muestra y muestreo: .....	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....	21
3.5 Procedimientos: .....	23
3.6 Método de análisis de datos: .....	25
3.7 Aspectos éticos: .....	26
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	27
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	32
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	37
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	39
<b>REFERENCIAS</b> .....	40
<b>ANEXO</b> .....	46

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Marco normativo aplicadas a nuestra variable. ....	8
<b>Tabla 2.</b> Fiabilidad del cuestionario de desarrollo sostenible .....	22
<b>Tabla 3.</b> Fiabilidad del cuestionario de calidad de servicio.....	23
<b>Tabla 4.</b> Escala de valoración en la variable desarrollo sostenible .....	24
<b>Tabla 5.</b> Escala de valoración de la variable calidad de servicio .....	24
<b>Tabla 6.</b> Escala de valoración de las dimensiones del desarrollo sostenible.....	24
<b>Tabla 7.</b> Escala de valoración de las dimensiones calidad de servicio.....	25
<b>Tabla 8</b> Conocer el nivel del Desarrollo sostenible .....	27
<b>Tabla 9</b> Conocer el nivel de las dimensiones desarrollo sostenible.....	27
<b>Tabla 10.</b> Conocer el nivel de la calidad de servicio .....	28
<b>Tabla 11.</b> Conocer el nivel de las dimensiones calidad de servicio .....	28
<b>Tabla 12.</b> Contrastación de hipótesis – Prueba de normalidad .....	29
<b>Tabla 13.</b> Prueba de correlación Rho de Spearman .....	30

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Dispersión entre variables .....	31
---	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre el Desarrollo sostenible y calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022. El estudio fue de tipo básico, diseño correlacional, descriptivo, no experimental y transversal. Los instrumentos de recolección de datos fueron la encuesta y el cuestionario. La población fue 750 trabajadores, la muestra fueron 100. Resultados: La variable del desarrollo sostenible está en un nivel medio con 66.00%, nivel bajo 22.00% y nivel alto 12.00%, de acuerdo con la encuesta realizada a los trabajadores, manifiestan el desarrollo sostenible está en un nivel medio, debiendo repotenciar el nivel bajo y nivel medio. La variable calidad de servicio está en nivel alto con 57%, nivel medio 39% y nivel bajo 4%, significa que los trabajadores están manifestando la calidad de servicio en la institución está en un nivel alto por lo que se estaría beneficiando a los pacientes y continuar con ese nivel. Conclusión: El coeficiente de correlación fue 0.393, correlación positiva baja entre ambas variables, el valor de significación fue  $p= 0.000 < 0.01$ , aceptándose la hipótesis alterna, si existe relación entre el desarrollo sostenible y la calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022.

**Palabras clave:** Desarrollo sostenible, calidad de servicio, dimensión social, dimensión económica.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between sustainable development and quality of service at the Santa Gema Hospital in Yurimaguas, 2022. The study was of basic type, correlational, descriptive, non-experimental and cross-sectional design. The data collection instruments were the survey and the questionnaire. The population was 750 workers, the sample was 100. Results: The sustainable development variable is at a medium level with 66.00%, low level 22.00% and high level 12.00%, according to the survey conducted with the workers, they state that sustainable development is at a medium level, and that the low and medium levels should be strengthened. The quality-of-service variable is at a high level with 57%, medium level 39% and low level 4%, which means that the workers are stating that the quality of service in the institution is at a high level, which would benefit the patients and continue at that level. Conclusion: The correlation coefficient was 0.393, low positive correlation between both variables, the significance value was  $p= 0.000 < 0.01$ , accepting the alternative hypothesis, if there is a relationship between sustainable development and quality of service in the Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022.

**Keywords:** Sustainable development, quality of service, social dimension, economic dimension.



## I. INTRODUCCIÓN

La salud mundialmente, es la prioridad número uno, el covid 19 ha demostrado a todo el mundo las carencias que se tiene para salvaguardar la salud mundial con las graves consecuencias donde todos hemos sido testigo, al respecto *Manzanarez (2021)* menciona que la salud es el elemento responsable en el desarrollo y mejora del ser humano puesto que sin ella no hay vida, asegurando mejoras del entorno como parte de los procesos cotidianos, garantizándose en la mayoría de los países siendo accesible a todos como un derecho. La ONU (2020) nos precisa afianzar la vida y promover el bienestar es preponderante en la construcción de sociedades desarrolladas: accesibles a la salud, derecho humano para su bienestar. Causa por la que la agencia para el Desarrollo Sostenible oferta diferentes oportunidades a todo individuo o personas y permitiendo acceder al más alto de los niveles de la atención en salud.

Esta revista nos brinda la unión de las organizaciones mundiales que dan a conocer sobre los avances de sus planes o proyectos futuros para un desarrollo sostenible así como; CEPAL (2021) indica que la implementación de una hoja de ruta que permita llegar a los objetivos planteados por la ONU agendada hasta el 2030 con el tema de proyecto de presupuesto en los periodos 2020-2021, donde el manuscrito de este documento plantea estrategias que aproximarían a América Latina y el Caribe para beneficiarse aún por dichos planes y proyectos, dirigidos hacia los objetivos trazados en tal sentido favoreciendo así en la formulación de estrategias en concordancia con los objetivos generales dando respuesta a la problemática estructural y su accionar con respecto a la crisis causada por la pandemia del covid19 en la región.

La envergadura de la pandemia nos demostró que se debe seguir en busca de caminos alternos de conseguir una calidad de servicio como nos menciona en el ámbito de Ecuador según Haro et al. (2018) emprendiendo a partir de ello, un recorrido histórico de las circunstancias de la inserción de la eficacia en servicios de salud, donde se visualiza y observa las atenciones de las diferentes unidades de salud, priorizado por los gobiernos de turno y sus instituciones en generar respuestas a las necesidades de los beneficiarios y usuarios que

anhelan mejorar su estado de salubridad, dando el valor en gestionar la ansiada calidad de servicio en lo que refiere a salud partiendo de un planteamiento estratégico alineados a las normativas estandarizadas en el ámbito mundial obteniendo así calidad en el servicio brindado.

Mientras que en Chile Gutiérrez et al. (2020) refiere que el fin de la actividad sobre esta calidad ansiada de servicio en salud desde el punto de la percepción del usuario en ese ambiente ciudadano de centro-sur de Chile, el usuario percibe y es determinante para los elementos aplicados en las acciones de atención que impactaran de tal modo que ese usuario se pueda sentir satisfecho aplicándose este resultado en un sector estatal como también en un sector privado y las cuales modifican si en esa continuidad de uso de los esperados centros de salud donde se aumenta o reduce, aquellos resultados que esperan ser alentadores para aquellos proveedores de los servicios de salud en conseguir una mejora calidad de la atención de los servicios brindados u otorgados.

Por su parte Panduro (2022). En su investigación sostiene tal principal objetivo es determinar esa relación entre gestión administrativa - calidad de servicio en un Hospital de la región Loreto, llegando a la conclusión que, si existe esa relación significativa entre ambas variables en el HSGY-Loreto 2021, en el que el coeficiente de Spearman fue de 0,989 (correlación positiva muy alta) y p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); asimismo, solo el 97.81 % de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio.

En la Unidad Ejecutora 405 referente a la entidad del Santa Gema - Yurimaguas, con respecto a Desarrollo Sostenible se puede describir que, es el servicio que se brinda en atenciones de salud donde refleja la satisfacción del usuario o paciente para que este a su vez transmita en los demás la confianza de la calidad en la atención, de tal manera que cada vez que éste necesite atenciones en salud sin dudar acuda reiteradamente al hospital, siendo una de las problemáticas en muchos de los casos la actitud de algunos trabajadores de la salud, que practican un tipo de diferenciación en el trato a los pacientes según su condición, actitud que debe cambiar, porque el derecho al servicio de

salud es igual para todos, teniendo en cuenta que el paciente es la razón de ser de toda institución. Evidenciándose en que, un paciente de la zona marginal y/o rural que llega por referencia a nuestro hospital no es atendida en forma inmediata, como lo haría el personal con un paciente de la ciudad, lo que contradice que la salud es para todos en forma igualitaria dentro de las IPRESS.

Y esto nos conlleva a plantear tal **problema general** que será - ¿Cuál es la relación que existe entre el Desarrollo sostenible y la calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022?; y dentro de ello **problemas-específicos** serán: - ¿Cuál es el nivel desarrollo sostenible en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022? ¿Cuál es el nivel de las dimensiones del desarrollo sostenible en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022? - ¿Cuál es el nivel de Calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022? ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la Calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022?

La presente **investigación es conveniente**, porque permitirá en la institución del HSGY, a los directores y a su equipo de gestión contar con herramientas útiles para que puedan tomar decisiones con acciones correctas y lograr cambios adecuados para el mejor funcionamiento y tomando en cuenta los instrumentos que se va aplicar. **La relevancia social**, de esta investigación permitirá dar a conocer una mejor atención demostrando un desarrollo sostenible óptimo y tener una mejor ansiada calidad que brindar mediante esos servicios a nuestros beneficiarios de aquella institución, el **Valor teórico** del estudio se dará para comprender las referencias probadas que nos llevara a dar una conclusión de las variables, de manera que a partir de lo que se va a enunciar en el marco teórico, mediante la metodología y posteriormente a obtener los resultados, que nos permitan definir nuevos conocimientos como también fortalecer lo que ya existe. **La justificación práctica** del estudio estará basada en los resultados y conclusión del proyecto para que ayuden a mejorar en el proceso de ambas variables en la institución. La **justificación metodológica** del estudio se definirá por medio de la utilización de instrumentos ya validados por expertos, donde nos permitan ver la muestra de

estudio básica y con un esquema o diseño que será no experimental, con un nivel de correlación que permitirá aplicarlo para el análisis de las variables que se plantean.

Se presenta tal **objetivo general** que será: -Determinar la relación que existe entre el Desarrollo sostenible y calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022; los **objetivos específicos serán**: Conocer el nivel del Desarrollo sostenible en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022; Conocer el nivel de las dimensiones del Desarrollo sostenible en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022; Conocer el nivel de la Calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022; Conocer el nivel de las dimensiones de la Calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022.

Seguidamente se muestra la **hipótesis general** de la investigación es: -Hi Existe relación significativa entre Desarrollo sostenible y calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022; Ho: -No existe relación significativa entre Desarrollo sostenible y calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022; las **hipótesis específicas** serán: El nivel del Desarrollo sostenible en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022, **es alta**; El nivel de las dimensiones del Desarrollo sostenible en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022, **es alta**, El nivel de la calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022, **es alta**; El nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022, **es alta**.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes o referencias a nivel Internacional, como Ortiz et al. (2018) El gran servicio de la ansiada calidad en la atención de la prestación que perciben los conformados pacientes en las entidades de salud, este estudio se analizó con los usuarios del hospital de Guayaquil Teodoro Maldonado Carbo mediante su administración de gestión financiera con su calidad en relación a su atención de salud médica de su ciudad, resultado dado en su calidad la evaluación del servicio en el ambiente de consulta externa los afiliados han expresado que las instalaciones no brindan en sus área una atención adecuada, demostrando que esa entidad prestadora de salud no cuenta con una infraestructura adecuada y tampoco cuenta con modernos equipos debido a que su gobierno le asigna poco presupuesto para una atención adecuada.

Entre tanto Wekullo et al. (2018) presentan como objetivo el análisis crítico materialistamente en la gran salud y tal desarrollo humano enfocándose en varios países de ingresos alto, medio y bajo con el fin de desarrollar un modelo sostenible invirtiendo positivamente en la salud del ser humano, ya que este modelo será fundamental para la construcción de un sistema integro en intenciones dirigidas al usuario, fomentando el equilibrio financiero, la alza económica y por supuesto una educación de calidad para la comunidad en general.

Así mismo se podría optar este ejemplo tal como menciona Cabrera et al. (2018) el análisis integral y un sistémico enfoque a los problemas de salud, donde instituye la equidad como una oportunidad, con el compromiso de los gobiernos de implantar políticas, mediante ese sistema cubano de salud se analizó tomando desde el punto de vista los ODM y sus grandes desafíos para obtener los ODS, que mediante sus propias metas de sus objetivos de documentos analizados, se tomó como evidencia lograr a alcanzar de forma global la integración del MINSAP con los ODS, consolidando la alianza de todos sus

sectores tanto en el cuidado social de la salud como en la investigación para lograr un gobierno con injerencias estratégicas eficaces.

Por otro lado, Bustamante et al. (2020) Define que tener conocimientos acerca de la calidad de los servicios que brinda en parte el sector salud, sus dimensiones deben determinan una calidad a los prestadores de servicio público de salud primaria, así como por ejemplo en Ecuador de la ciudad de Guayas, que se produjo la investigación en determinar a través de sus dimensiones una calidad a los prestadores de servicio público de salud primaria de esa ciudad. Llegando a la conclusión que aquellos servicios prestados evaluados favorecen a las mujeres, donde también las expectativas de los factores definen los ítems confrontables ante la percepción del empleado que define el factor mediante la comparación de nuevas expectativas con la percepción de la calidad del ansiado servicio que brinda.

Po su parte Pulido et al. (2018) en sus investigaciones analizan la calidad de percepción referente a las atenciones de salud que ofrecen en la entidad público de Lázaro Alfonso Hernández Lara - Colombia, donde la muestra fueron los usuarios y sus respectivos resultados les llevo a las sucesivas conclusiones donde los pacientes muestran la calidad es baja de acuerdo a su percepción con respecto a los servicios de salud que reciben y esto permite recomendar directivas hospitalarias y plantear políticas en mejora de servicios de emergencias y/o ambulatorias mediante las necesidades y escenarios que los usuarios requieran y que tienen el derecho de recibir una buena atención pública.

Mientras que Pedraja et al. (2019) opinan mediante sus investigaciones y teniendo como objetivo a la percepción de calcular o evaluar su calidad de prestación o servicio realizada en un Hospital público Regional. Representan en esta investigación metodológica se usó un modelo popular que es el Servperf, que fue descriptiva y exploratoria; aplicando una encuesta y con base a sus cinco términos de sus dimensiones desarrolladas en su proceso, dio un resultado minucioso mediante la actualización referente a su salud estatal

relevando sus principales falencias dando hincapié en tener un conector de medición ecuánime que la mayor satisfacción lo tiene la dimensión del elemento tangible y la desfavorable lo tiene la dimensión de la fiabilidad, reflejando ante la sociedad que existe la desconfianza ante lo prometido en el servicio brindado por la entidad,

En el ámbito a nivel nacional tenemos a Padilla (2021) que toma como referencia en esta investigación hacer que las políticas públicas concernientes a salud sean consideradas como la principal necesidad para dar una mejor calidad de prestación de servicio en los hospitales públicos del país, donde se vio reflejada esta necesidad en la más dura y cruel de la pandemia del covid 19, donde se demostró que si se desatiende la salud no permite dar un buen desarrollo de gestión, en esa magnitud de caso que se dio a nivel mundial, en tal sentido en esta investigación se sostuvo por objetivo que la existencia de la relación de varios trabajos metodológicos estrechos con la calidad básica en salud en colaborar o integrar-establecer dichas políticas públicas en los gobiernos de los países que requieren en implementación como en el Perú, y de esa forma mejorar la tan ansiada calidad de servicio en salud, dando como resultados la afirmación existente de dicha relación entre una mejora organización o estructura de gestión adecuada en conocimientos de salud y las políticas de gobierno como también una mejor gestión dando en los hospitales estatales, concluyendo que salvaguardar vidas con una merecida atención de mejora calidad las cuales deberían ser la política pública razón principal del estado en Perú.

Así mismo cuando hablamos sobre desarrollo sostenible podemos comenzar con Villafranca (2021) donde plantea el mejoramiento del desarrollo sostenible de la vital salud en tema de anemia en Lambayeque, mediante una gestión de modelo social, dando a conocer de manera descriptiva la situación que se encontraba y con una metodología que incidieron los factores, dando como resultado un 56% negativo en su dimensión económica como ambiental del 60% concluyendo la gestión de modelo de la entidad de GERESA es totalmente baja debido a una gestión administrativa defectuosa.

Los siguientes autores Carhuacho et al. (2021) que posee como objetivo determinar en las consultas externas la calidad de un servicio brindado en la IPRESS III en Perú ciudad de Lima, concluyendo que no existe una calidad de atención de consulta externa en dicha entidad, reflejando así estadísticamente en sus dimensiones diferencias significativas.

Mientras tanto tenemos estos dos autores Inga & Rodríguez (2019) que mencionan un tema fundamental que son el Personal Humanos, un cimiento indispensable en el metódico sistema de la gran salud que garantizaran una atención adecuada de la calidad, para la superación del ente peruano, que a la actualidad no forma pieza fundamental hace tres décadas para una innovación sanitaria, a pesar de las diversidades reformas que implementaron no tuvieron relevancia alguna en mejoras políticas de ese sistema , en los últimos años el sector salud mediante este título analiza un enfoque en los avances gestión en la parte del personal, enfatizando su máxima importancia en su calidad de atención, logrando ese objetivo en aquel campo alcanzaríamos procedimientos de manera equitativa ligados a conceder la atención de calidad a las personas.

Así presenta Mendoza (2020) mediante su investigación se dio a conocer a la eficacia de los productos prestados que ofrece en salud, donde existe la insatisfacción en los pacientes de consulta externa por la atención recibida, el cual propone como objetivo entre trato médico-paciente; en donde se tiene mucho que reflejar la ascendente calidad de servicio dentro su percepción, el trabajo metodológico nos permitió evidenciar, mediante ello esa institución aplico alternativas que mejoren la tan ansiada calidad de servicio brindado, implementando un procedimiento estratégico basados en mejoras de gestión.

Normas, de acuerdo a las políticas estatales e internacionales del desarrollo sostenible y la calidad de los servicios.



**Tabla 1 Marco normativo aplicadas a nuestra variable.**

Referencia	Normativa	Representación
Desarrollo Sostenible – ODS (2015)	<b>ODS: 3</b> El radio de acción universal de la salud y completa para el bienestar social. Que tiene en cuenta las brechas sobre desigualdades económicas y sociales, priorizando los nuevos problemas de salud	Asegurar en acceder universalmente a todo servicio de salud, Fortaleciendo capacidades en dicha gestión de los riesgos en atenciones de salud tanto nacional y mundial.
Políticas de estado	D. S. N.º 007-2016-SA. Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud	Como principal objetivo es formular principios, lineamientos y también establecer las herramientas necesarias mediante las normas que beneficien el desarrollo de la nación
Normas del sector	Resolución Ministerial N° 502-2016-MINSA NTS N° 029-MINSA/DIGEPRES-V.02, Norma Técnica de Salud de Auditoria de la Calidad de la Atención en Salud que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial	Está basada a un proceso de determinación imparcial o neutral y metodológica de la eficiencia y eficacia donde contiene el origen de las acciones planificadas y establecidas para el desarrollo del país

Fuente: elaboración propia.

El presente marco teórico respalda la **variable 1**, Liesa & López (2021) refieren como objetivos analizar las dimensiones del desarrollo sostenible sistemáticamente, siendo trazados y marcados por las famosas Naciones Unidas según en la programación de la Agenda 2030. La cual se analizó dimensiones por dimensiones como las reservas económicas, corporativos/ colectivos institucionales y jurídicas del gran desarrollo sostenible. Que, por otro lado, se concretó los avances en la única materia de salud como la educación. En la corriente del ecofenimismo, la sostenibilidad de las grandes ciudades y su economía circular entre otras cuestiones han finalizado que todas ellas son indispensables. Así mismo CEPAL (2020) señala que América Latina y el Gran Caribe se halla en crisis, en cuanto al aumento económico escaso, sin poder reducir la pobreza y por ende aumentar oficios que necesita la sociedad en su totalidad. se plantea en términos de aquel proceso de transformación donde los autores como, Venegas & Almagro (2009) aseguran la importancia de la sustentabilidad para la humanidad mediante los programas de desarrollo siguiendo una eficiente gestión sin poner en peligro a las generaciones venideras respetando la riqueza de recursos naturales. Por consiguiente los autores alegan que el Informe de la C.M.S, demuestra evidencias sobre la inversión en sanidad consiguiendo un desarrollo económico, reduciendo la pobreza, consiguiendo un desarrollo sostenible; priorizando primordialmente la salud

humana, poniendo fin la pobreza, creando procesos productivos y sostenibles, protección de los recursos naturales favoreciendo al más pobre.

Según Larraz & Fernández (2017) tuvo como objetivo de resaltar de llevar a cabo un desarrollo razonable o sostenible que no comprometa, las básicas necesidades de las futuras generaciones; en tal sentido estos autores sostienen que Desarrollo Sostenible, es la protección del ansiado Derechos Humanos, desarrollo y la defensa del Estado de derecho relacionado a la gobernanza y gobernabilidad democrática, el cual se debe tomar acciones para el futuro impulsando un desarrollo mundial para el beneficio del ciudadano en general. Según Brundtland et al. (1987) con su expresión de desarrollo sostenible es aquel define que viene a ser la satisfacción de muchas necesidades, sin complicar la subsistencia de las futuras generaciones satisfaciendo las necesidades de cada uno, esta definición nos servirá para base a los 17(ODS) fijados por las Naciones Unidas (ONU, 2015) que exploran ciertas tendencias económicas, sociales y ambientales quebrantando Agenda 2030 para el (ODS) con el fin de garantizar el bienestar para la humanidad y al mismo tiempo proteger el planeta en el cual se desarrolla métodos de evaluación y medición de la sostenibilidad según Böhringer & Jochem (2007); también a Hacking & Guthrie, 2008; incluyendo a los demás autores como Pope et al., 2004; siguiendo a Singh et al., 2009; y finalmente a Vanclay (2004) indica como tercer objetivo de salud y bienestar se trata de llevar y promover vida y bienestar completamente sana sin importar la edad, siendo fundamental para el desarrollo sostenible. Este mismo autor menciona el SGNU - secretario general de las Naciones Unidas menciona sobre una cobertura sanitaria mundial, donde participaron en un foro mundial realizado en Japón mencionando que el servicio sanitario de salud es fundamental acceder a ello y que ningún país esta excepto tener ese digno servicio de salud.

Los ODS se originan de los logros de los ODM. Al respecto, bajo ese término se adhiere grandes proporciones de naciones demostrando obtener avance en las disminuciones del elevado nivel de pobreza y aunque no fueron suficientes para algunas regiones, respecto distintas metas propuestas. Partiendo del antecedente y del presente estudio se analiza los varios Objetivos de DS a partir

de un enfoque multidimensional y del reportaje elaborado por Stiglitz et al. (2019) para integrar la Comisión para la Medición del Desempeño Económico y Progreso Social. Durante los últimos tiempos han sido principalmente aceptados y que el bienestar comprende diversas dimensiones concernientes o relacionadas con aspectos diferentes a objetivos y subjetivos; por ello es conveniente valorar y evaluar el gran bienestar desde esta multidimensionalidad. El nuevo aspecto es relevante ante los ODS que disponen con mucha atención al hallarse con el medioambiente llamada (sustentabilidad) dentro la desigualdad que incide diferentes dimensiones del bienestar, mediante ello se incluyeron la subjetividad que es limitado en la medición de desigualdades verticales y respecto a oportunidades económicas. Con base en la recomendación de los autores mencionados, es beneficioso a las circunstancias de cada país e incluso si requieren incorporarse a algunos del IVM (el Índice para una Vida Mejor) y principalmente en las áreas responsables donde se tienen limitantes como la desigualdad vertical o la eudemonía.

Por su parte la OMS (2017) definieron que la atención en sanidad existe la discriminación mundial. Se pretende romper estos hechos que atenta en contra de los derechos humanos, esto minimiza las atenciones y quita el interés a las personas de acceder y acudir a servicios de salud, estos casos discriminatorios están generalizado, donde afecta a la población más marginados excluida y olvidada. Las Naciones Unidas plantea terminar con esta diferenciación presentando tres prioridades: donde no se produce un argumento vacío ante la discriminación, iniciar acatamiento en temas de discriminación teniendo como base primordial las pruebas dentro los marcos jurídicos en atenciones sanitaria y priorizando las causas de la discriminación en el sistema de salud.

Se tiene a Ukko et al., (2019) Este estudio aporta a la literatura sobre desarrollo sostenible y la gestión de la innovación al identificar promotores de la sostenibilidad abierta donde define con un concepto fuera de una sociedad concéntrica de iniciativas de sostenibilidad, siguiendo esclarecimientos con innovación abierta que mencionan los autores como (Chesbrough, 2003; y entre

autores como Ganzerla et al., 2014 y el concepto de desarrollo sostenible por Laperche & Picard (2013); Sousa-Zomer & Cauchick Miguel (2018) y Sáez-Martínez et al. (2014) lo describen como un fenómeno de la investigación sistemática con una amplia gama de principios e iniciativas internas y externas en el desarrollo de tecnologías, tanto en servicios como en otras iniciativas sostenibles, a partir del panorama medioambiental, social y económico.

Además, el concepto de las **dimensiones** de la sostenibilidad incluye tres principales. Tenemos la **primera dimensión medioambiental**, en este aspecto hay diferentes factores que motivan a las empresas a explotar la sostenibilidad abierta mediante iniciativas como -la adopción de tecnología colaborativa, -la inversión en tecnología, -la adopción de servicios y -la participación empresarial y el deseo de operar de manera ambientalmente sostenible compromiso con el medio ambiente, factores que motivan las innovaciones ecológicas, según los autores como Galdeano-Gómez et al. (2013); Pretty et al. (2011) y Delai & Takahashi (2011). Esta relación también se ve respaldada por la capacidad de perseguir el ecologismo y la incertidumbre de la normativa medioambiental como Chang (2016). Las demandas de los clientes también se consideran motivadores de las innovaciones ecológicas, Kesidou & Demirel (2012) constataron que satisfacer requisitos mínimos de los clientes y de la sociedad motiva las ecoinnovaciones. Como señalaron Horbach et al. (2012) Sobre la base del conocimiento actual, los factores medioambientales parecen ser los impulsores de las intenciones de explotar iniciativas abiertas de sostenibilidad. Ahora obtenemos **la segunda dimensión social**, indica que los factores sociales se refieren a la relación entre los grupos de intereses de las empresas, el respeto al el medio ambiente y los procesos socioeconómicos, y supone prestar atención al desarrollo del desarrollo del capital humano, el reconocimiento social, la creación de empleo y las materias de salud y seguridad según Delai & Takahashi (20119); (2013); Khan et al. (2016) y Galdeano-Gómez et al. Los factores sociales, afectan el bien de las personas, las comunidades y las organizaciones, también son posibles impulsores que motivan a las empresas deben explotar la sostenibilidad abierta. Los retos relacionados con la sostenibilidad social incluyen -equilibrar las necesidades

humanas sociales e individuales, el bienestar económico y las capacidades de la naturaleza descritos por Lioutas & Charatsari (2018), Choi & Ng (2011); He et al. (2016); Khan et al. (2016); Delai & Takahashi (2011). En tanto Huang et al. (2016) hace referencia la formación humana puede comprometer a los empleados a cambiar sus acciones y actuar de manera razonable desde la parte medioambiental. Además, Del Río et al. (2015) sugirieron que el flujo interno de información e las empresas mejora las innovaciones sostenibles, otro factor significativo en la realización de la innovación verde afirmados Doran & Ryan (2012); Cai & Zhou (2014) y Jakhar (2017). Sobre la base de esta comprensión, los factores sociales parecen impulsar las intenciones de aprovechar las iniciativas abiertas de sostenibilidad. En esta **tercera dimensión económica**, los factores económicos se refieren a -la base de recursos que proporciona insumos renovables y agotables a procesos de producción y se compone de factores como -los costes, los beneficios y la -creación de nuevas empresas Mamede & Gomes (2014); Svensson & Wagner (2015) factores económicos como que motivan a las empresas a explotar la sostenibilidad abierta. Los motivadores económicos de las innovaciones ecológicas surgen de los resultados financieros convencionales (por ejemplo, la reducción de costes) (por ejemplo, mejoras en bienestar económico y el nivel de vida) por Sheth et al. (2011). El ahorro de costes es uno de los estimuladores de la innovación ecológica más comúnmente propuestos por Horbach et al. (2012); Lee (2015); Hojnik & Ruzzier (2016); Horbach et al. (2013); Lioutas & Charatsari (2018). En concreto, Hojnik & Ruzzier (2016) afirmaron que el ahorro de costes parece impulsar las inversiones en I+D medioambiental inversiones y la ecoinnovación de productos, procesos y organizaciones. Del Río et al. (2015) demostraron que las reducciones de costes energéticos y de materiales son motores de la ecoinnovación de productos y procesos. Schaltegger et al. (2016) definieron emprendimiento sostenible como una sostenibilidad impulsada por la misión proceso de resolver ambiental y sociales problemas de insostenibilidad.

Marco Teórico Calidad de Servicio. Para esta **variable 2** según González & Aranda (2022). determina el concepto de servicio como una orientación de destrezas evidenciando condicionamiento de la calidad mediante el personal y

los sistemas donde observa el valor de los beneficios a puedan entregarse, rompiendo el paradigma de la gran calidad del ansiado servicio por servicio demostrando calidad mediante ciertas actividades. Así mismo Dalgleish (2004) define la profesión de calidad se enfoca en enseñar teoría y prácticas para mejorar las cosas y asegurar y mejorar la bondad. Uno de los mejores ejemplos de esta búsqueda de la felicidad centrada en la calidad es ilustrado por la teoría dando una reacción en cadena de W. Edwards Deming, que analiza al comienzo de su libro histórico, Fuera de la crisis. La teoría establece que a medida que se enfoca en la mejora y calidad, todos los factores clave de éxito comercial se pondrán en su lugar como un efecto secundario. La teoría de la calidad tiende a centrarse en nuestros trabajos; eso es desafortunado porque también puede mejorar nuestra vida personal.

Así mismo Saad & Liu (2018) mencionan, el estudio recomienda el personal directo de salud para las atenciones médicas deben tratar con los pacientes, en hacerles creer que realmente sienten la dolencia y angustia de ellos; y esto se puede hacer a través de una formación adecuada de personal sobre empatía, etiqueta comercial, relaciones públicas y gestión de relaciones con los clientes, el estudio destaca que calidad no es una función de un solo departamento, pero diferentes departamentos juegan su papel en mejorando el conjunto calidad del sistema. Kuziemy (2016) narra que todos estos hechos confirman la conocida hipótesis dentro de la calidad literatura de gestión, así como, por ejemplo, Oakland (2014) que calidad aseguramiento es un proceso y es un trabajo de todas las funciones/departamentos dentro de una organización. Tenemos a Seth et al. (2005) Este artículo tiene el objetivo primordial de evaluar ciertos modeladores de calidad de servicio e identificando futuros contenidos con la visión hacía en adelante para otras investigaciones y que dio como resultado que cierta medición de calidad del ansiado servicio que estaba pendiente del entorno del servicio, la situación, el tiempo, la necesidad, etc. Desarrollando un vínculo entre los diferentes modelos de calidad del servicio y el crecimiento de la literatura en el campo de la calidad del servicio parece haberse desarrollado de manera secuencial, brindando una actualización continua y aprendiendo de los hallazgos/observaciones de los predecesores.

Para los autores Shabbir et al. (2017) dice el cuidado de la salud significa brindar servicios basados en las evidencias, servicios que podría salvar la vida de un paciente, dirigido a la sanidad pública y privada Servicio proveedores. El estudio subrayó las condiciones de salud de sanidad pública y privada Servicio proveedores donde destacó que ambos sectores deben estar atentos a la disposición de cuidado percibido por los servicios, aun se necesita una atención distinta hacia la calidad de servicios proporcionada por la sanidad pública y Servicio proveedores. Dado que los organismos públicos están regidos por el gobierno, el presupuesto asignado a este sector debería ser lo suficientemente razonable en para cumplir con los servicios de salud de manera eficiente. Ekiz (2004) por lo que debe haber una línea de comunicación directa, adecuada y oportuna de parte el personal de los hospitales y los pacientes hospitalizados para crear y promover un entorno curativo.

Se habla de los autores Hadiyati et al. (2017) mencionan, la comunidad tiene derecho a recibir atención médica asequible y calificada. Siendo el objetivo de estudio formular el concepto de cuidado de la salud calidad según las expectativas de los pacientes. fue un estudio con pacientes ambulatorios de JKN y 7 trabajadores de la salud del Hospital Público General Al-Ihsan y el Hospital del Distrito Público de Soreang, Distrito de Bandung. Calidad a atención de la salud consta de 11 dimensiones: dimensión de instalaciones e infraestructura que prioriza la adecuación de la capacidad de las instalaciones; dimensión del empleado que prioriza el número y la capacidad del recurso humano; médico-Servicio dimensión que prioriza la comunicación; administrativo-Servicio dimensión que prioriza el sistema ordenado de colas; Servicio -dimensión de seguridad que prioriza la minimización del riesgo de peligro; dimensión de confianza que muestra lealtad; dimensión de acceso que prioriza el fácil acceso al hospital; dimensión de igualdad que enfatiza el mismo tratamiento para pacientes JKN y no JKN; transparencia de la información que prioriza el suministro de información clara; dimensión de costos compartidos que subraya que no hay cargos adicionales por acciones y tratamientos médicos; e interdepartamental-calidad-

dimensión que incluye los mismos servicios en cada Servicio punto. Se revela que calidad la atención médica basada en las expectativas de los pacientes incluye instalaciones e infraestructura, empleados, atención médica Servicio, administrativo Servicio, Servicio seguridad, confianza hacia el hospital, acceso, equidad, transparencia de la información, costos compartidos e interdepartamental calidad.

En el presente se tiene autores que clarifican los objetivos fundamentales de la calidad de servicio como Cevallos et al. (2018) demostró que es muy importante el buen desempeño de las empresas, realizando constantes evaluaciones de calidad de servicios, debiendo ser comprendida a elementos objetivos y subjetivos, esto se debe a que el paciente se sienta bien satisfecho y atendido, menciona Sánchez y Sánchez (2016). Inclusivamente, la (Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, 2009) revela que es imprescindible un servicio de calidad programada a diferenciar calidad de servicio esperada y la calidad percibida; donde muestra este análisis también por parte de Martínez & Fuella (2012). Como evidencia el creciente de la (DESA como también del CLAD) en el año 2003 de las Naciones Unidas, donde se hace en mención las responsabilidades de optimizar la eficacia de los servicios públicos siendo los ejes primordiales en el progreso de los países para fortificar gobernabilidad mediante una correcta gestión de la capacidad humana. Según la Secretaría de Salud (2012) la cierta ausencia de la tal calidad en los servicios de salud fue mostrándose de distintas maneras como servicios ineficientes con acceso limitado a ciertos servicios, aumentando costos y quejas e insatisfacción de usuarios también a profesionales de la salud, con la falsedad de creer en los servicios y lo peor, pérdidas humanas, en tal sentido al hablar de calidad es donde participan todas aquellos organizaciones para beneficios de los mismos y de sus miembros de la sociedad universal, de esta manera la salud sea única excepción.

En consecuencia, Ibarra, et al. 2020) en su investigación obtuvo como objetivo identificar el principal factor donde determino la calidad del ansiado servicio en el área de urgencias prestados por los nosocomios públicos donde demostró



resultando versión adaptada del Servqual donde realizo las evaluaciones de las percepciones y expectativas de la existente calidad del servicio de salud en el área de urgencias demostrando que existe significativa diferencia entre el nivel de percepción y expectativa que el paciente posee sobre la calidad en el servicio, tuvo en cuatro de las cinco dimensiones que fueron evaluadas por los pacientes al momento de contrarrestar o comparar lo esperado contra lo recibido, siendo esto los elementos tangibles, empatía, seguridad y la más significativa en cuanto al resultado de su ICS, estuvo la gran capacidad de respuesta que demostró las instituciones de salud estatal, teniendo ante alguna urgencia que se presente y concluyendo que el sector debe estar más diligente con la calidad del servicio otorgado, impulsando por el cual se debe efectuar ciertos métodos y procedimiento que permitió la estandarización de calidad aceptables. Zeithaml, et al. (1988) Brindar una calidad de servicio consistentemente buena es difícil pero rentable para las organizaciones de servicios. Comprender por qué es tan difícil y cómo podría facilitarse es el propósito del artículo. La intención de los autores es identificar un conjunto razonablemente exhaustivo de factores que puedan afectar la magnitud y dirección de cuatro brechas en el lado del comercializador de su modelo de calidad de servicio. Los factores que implican los métodos de comunicación y control implementados dentro de las organizaciones para encargarse de los empleados y las consecuencias de estos procesos, como la claridad de funciones y el conflicto de funciones del personal de contacto. La literatura de los campos de marketing y comportamiento organizacional sobre estos temas se revisa e integra con datos cualitativos de un estudio exploratorio.

En ese sector hospitalario estaba comprendido por la calidad del servicio que brinda y mediante ello se implementaron ciertos métodos con procedimientos permitiendo llegar a un estándar de calidad aceptable, y este permitió medir con ella evaluar esa calidad en los servicios según el modelo SERVQUAL, en cuanto a las **dimensiones de la variable** plantea 5 razonamientos en valorar la calidad de servicio, tenemos **como primera confiabilidad del servicio**, donde efectúan con lo propuesto y con un claro beneficio en solucionar inconvenientes y finalizan la asistencia en el tiempo requerido, sin cometer

errores. **La segunda seguridad en el servicio** complementando con una conducta fiable del personal y pacientes se sienten seguros, teniendo en cuenta la amabilidad y tener comprensión bastante, vocación hacia los pacientes. **El tercer elemento tangibles basados** en aparatos de aspecto reciente con unas infraestructuras interesantes y personal con buena apariencia y amabilidad, presentando compendios con materia prima interesantes y con un buen sistema de comunicación. **La cuarta dimensión es de la capacidad de respuesta** que posee actitud prestadora de los servicios de las organizaciones para ayudar a los usuarios, la comunicación cuando terminaran el servicio, ofreciendo rápido y dispuestos a ayudar; el **quinto empatía** como atribuciones tenemos, brindan cuidado especificada, con programas de compromiso provechosos para los usuarios y tienen personal brindan vigilancia personalizada y perciben las penurias del usuario Sánchez García & Sánchez Romero (2016).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación:

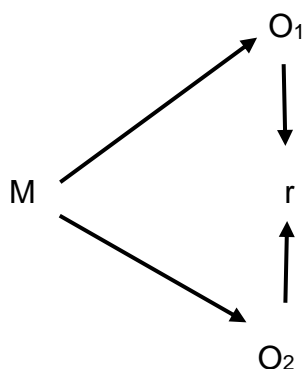
##### Tipo de estudio

La investigación fue de tipo básico según Relat (2010) basada en investigaciones teóricas o dogmática como también lo denomina, se suscita dentro del marco teórico y permanece en él. Tuvo como finalidad aumentar las nuevas instrucciones científicas, pero sin disentir con ningún exterior práctico.

##### Diseño de Investigación

Se tuvo como enfoque cuantitativo utilizando la recolección de datos para tratar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con propósito de crear modelos de conducta y experimentar teorías; será un diseño no experimental por el motivo que no se realiza manipulaciones de las variables y observando fenómenos en su ambiente natural para examinar; siendo transversal ya que se recopilará los datos en tiempo determinado. Hernández et al. (2014).

El diseño se esquematiza de la siguiente manera y será de tipo correlacional transversal:



##### Dónde:

- M** = grupo muestral (100 trabajadores del HSGY.)
- V<sub>1</sub>** = Desarrollo sostenible
- V<sub>2</sub>** = Calidad de servicio
- r** = Relación entre las variables

### **3.2 Variables y operacionalización:**

**Variable 01:** Desarrollo sostenible

**Variable 02:** Servicio de calidad

Las demás definiciones están contenidas en la matriz de consistencia y operacional de ambas variables.

### **3.3 Población, muestra y muestreo:**

#### **Población:**

En cuanto al objeto de estudio fueron definidos por los trabajadores de la institución conformados por trabajadores que realizan la parte administrativa como también la parte asistencial que están vinculados directamente con la atención a los pacientes, conformados por 750 trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas.

#### **Criterios de inclusión:**

Criterios de inclusión: Serán considerados aquellos trabajadores que desempeñan tanto en la parte administrativa como asistencial.

#### **Criterios de exclusión:**

Criterios de exclusión: Serán excluidos aquellos trabajadores que se encuentren con periodo vacacional y aquellos que no tengan un vínculo laboral directo, bajo la modalidad de contrato por locación de servicios.

#### **Muestra**

Será definido mediante la aplicación a la fórmula muestral la cual determina la cantidad a base de 100 colaboradores encuestados.

#### **Muestreo**

El tipo de muestreo que se utilizará en la presente investigación será el muestreo no probabilístico, por conveniencia debido a que el estudio tomará a los trabajadores de la institución y se utilizará una fórmula estadística para la determinación de la cantidad de elementos que integren a la muestra.

## **Unidad de análisis**

Cada uno de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

#### **Técnica**

Según Arias (2006 p. 146) indica son las distintas formas o maneras de obtener la información, el mismo autor señala que los instrumentos son medios materiales que se emplean para recoger y almacenar datos, la técnica a emplearse en la presente investigación será la encuesta, mediante el cual se elaborara una serie de preguntas que están relacionadas directamente con las dimensiones e indicadores.

#### **Instrumentos**

En esta investigación el instrumento aplicado será el cuestionario donde constituye una forma concreta de la técnica de observación logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones (Tamayo 2006 p. 119), mediante el cual se prescribirá ítems que posteriormente se aplicara a la muestra de estudio; asimismo, la fuente para recoger los datos fueron los trabajadores de la institución.

#### **Ficha técnica de instrumento 1**

Desarrollo sostenible

Ukko et al., (2019) Dimensiones: social, económica y ambiental.

ODS: 3 La cobertura universal de salud e integral para el bienestar social.

#### **Ficha técnica de instrumento 2:**

Calidad de servicio

(Ibarra, et al. 2020).

Dimensiones: confiabilidad del servicio, seguridad en el servicio, elementos tangibles, capacidad de respuesta y la empatía

Resolución Ministerial N° 502-2016-MINSA NTS N° 029-MINSA/DIGEPRES-V.02, Norma Técnica de Salud de Auditoria de la Calidad de la Atención en Salud que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial

## Validez

Los instrumentos de la investigación fueron sometidos a prueba de validación a través del sistema de evaluación de expertos, obteniéndose como resultados puntuaciones favorables que se muestran en las fichas de validación registradas en anexos.

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de Validez	Opinión del experto
Desarrollo Sostenible	1	Metodólogo	4.4	Es Aplicable
	2	Especialista	4.4	Es Aplicable
	3	Especialista	4.2	Es Aplicable
Calidad de Servicio	1	Metodólogo	4.4	Es Aplicable
	2	Especialista	4.4	Es Aplicable
	3	Especialista	4.1	Es Aplicable

Los instrumentos, consisten en dos cuestionarios para la recolección de datos, sometido a juicio por 2 especialistas y un metodólogo, emitieron el resultado de un promedio de 4.32.

## Confiabilidad

La confiabilidad de los cuestionarios de encuesta fue determinada mediante el estadístico aplicando la prueba de Alfa de Cronbach para ambas variables.

**Tabla 2.** *Fiabilidad del cuestionario de desarrollo sostenible*

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>0.8871818</b>	21

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 3.** *Fiabilidad del cuestionario de calidad de servicio*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>0.927537538</b>	21

*Fuente:* Elaboración propia

Según en la evaluación del alfa de Cronbach, la estadística de fiabilidad de nuestras variables según resultado muestra que son mayores de **>0.7** de valor si es aceptable.

### **3.5 Procedimientos:**

Al iniciar la investigación se identificó principalmente la problemática dentro la institución del Hospital Santa Gema de Yurimaguas II-2, se inició con el trabajo del proyecto de investigación donde se elaboró el cuadro de la matriz de consistencia y operacionalización de variables, donde está establecido el marco teórico, con sus pertenecientes variables de estudio y sus respectivas dimensiones. Una vez admitido o aprobado el proyecto de investigación por el docente responsable, en seguida se solicitó el pertinente permiso al director o representante legal de la institución, para luego tener la potestad de aplicar los instrumentos a los trabajadores de dicha institución mencionada que, consecutivamente se elaboraron dichos instrumentos por cada uno de las variables y luego fueron validados por expertos en sus respectivas ramas, se procedió a la recopilación de datos de las encuestas, de manera presencial, bajo las directrices de la institución, la fase siguiente del procesamiento de los datos de las encuestas se realizó en el software SPSS V.26 aplicadas a los colaboradores de la institución del hospital, se categorizaron, se efectuó el análisis descriptivo y solución de los objetivos, para luego ser integrados mediante las tablas a los resultados de la investigación, teniendo como escalas de valoración a las siguientes tablas:

**Tabla 4.** *Escala de valoración en la variable desarrollo sostenible*

<b>Niveles</b>	<b>Intervalo</b>
Bajo	[21 - 53]
Medio	[54 - 79]
Alto	[80 - 105]

*Fuente:* Elaboración propia

Las preguntas del instrumento Desarrollo Sostenible se elaboró una escala de valoración en tres niveles, bajo, medio y alto, teniendo en cuenta los valores mínimo y máximo (21 y 105) para cada encuestado con la aplicación de la escala Likert de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

**Tabla 5.** *Escala de valoración de la variable calidad de servicio*

<b>Niveles</b>	<b>Intervalo</b>
Bajo	[21 - 53]
Medio	[54 - 79]
Alto	[80 - 105]

*Fuente:* Elaboración propia

Para las 21 preguntas del cuestionario de calidad de servicio se elaboró una escala de valoración en tres niveles, bajo, medio y alto, tomando en cuenta los puntajes mínimo y máximo posibles de obtener (21 y 105) por cada encuestado con la aplicación de la escala Likert de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

**Tabla 6.** *Escala de valoración de las dimensiones del desarrollo sostenible*

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes por dimensiones</b>		
	Dimensión ambiental	Dimensión social	Dimensión económica
<b>Bajo</b>	(07 – 18)	(07 – 18)	(07 – 18)
<b>Medio</b>	(19 – 26)	(19 – 26)	(19 – 26)
<b>Alto</b>	(27 – 35)	(27 – 35)	(27 – 35)

*Fuente:* Elaboración propia



En la determinación de niveles de las dimensiones se estableció la tabla de valoración en base a las cantidades de preguntas que sujeta cada dimensión.

**Tabla 7. Escala de valoración de las dimensiones calidad de servicio**

Niveles	Puntajes por dimensiones				
	Confiabilidad del servicio	Seguridad en el servicio	Elementos tangibles	Capacidad de respuesta	Empatía
<b>Bajo</b>	(05 – 13)	(04 – 10)	(05 – 13)	(03 – 08)	(04 –10)
<b>Medio</b>	(14 – 19)	(11 – 15)	(14 – 19)	(09 – 11)	(11 –15)
<b>Alto</b>	(20 – 25)	(16 – 20)	(20 – 25)	(12 – 15)	(16 –20)

*Fuente:* Elaboración propia

Para la determinación de niveles de las dimensiones se ha establecido la tabla de valoración en base a la cantidad de preguntas que contiene cada dimensión.

### 3.6 Método de análisis de datos:

Se solicitó la autorización para aplicar los instrumentos de recolección de datos a través de una encuesta en la institución donde realizamos nuestra investigación, de los resultados obtenidos en la encuesta, se organizaron a nivel de una hoja Excel para luego ser procesados por el SPS.V26 se utilizó la estadística descriptiva donde establecimos tablas y figuras para interpretar los datos de cada una de las variables de estudio se usó frecuencias y se establecieron porcentajes que ayudaron a la interpretación de los datos obtenidos , después se utilizó la estadística inferencial para interpretar las hipótesis establecidas en la investigación usando el estadístico no paramétrico como el **Kolmogórov-Smirnov** que nos indica con que correlación vamos a interpretar los datos, en nuestro caso fue el **Rho de Spearman** que a través de la significación de los resultados determinamos la hipótesis alternativa donde se demostró que si existe relación entre variables.

### **3.7 Aspectos éticos:**

El trabajo de investigación deberá presidir a la obediencia de los principios éticos de la Universidad Cesar Vallejo con el uso adecuado de las normas APA, también en el cual se reflejará al principio de justicia, donde se propondría las oportunidades de los colaboradores de la investigación. Donde el principio de beneficencia se investigará y se tendrá recomendaciones a beneficio de la institución. Siendo el principio del procedimiento de la investigación en proceder de forma que esto no produzca perjuicio a alguien tanto a los colaboradores como a la institución. En cuanto el principio de independencia, este autor menciona que se pretende proteger las opiniones del muestreo, en su decencia como ser razonable (Urán et al., 2008) obteniendo el consentimiento de cada participante.

#### IV. RESULTADOS:

##### 4.1. Descripción de resultados

Los resultados de la investigación desarrollo sostenible y la variable calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022 fueron:

**Tabla 8** Conocer el nivel del Desarrollo sostenible

Nivel del desarrollo sostenible	Intervalo	frecuencia	porcentaje
Bajo	[21 - 53]	22	22.00%
Medio	[54 - 79]	66	66.00%
Alto	[80 - 105]	12	12.00%
Total		100	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

##### Interpretación:

En la Tabla 8 se muestra que la variable del desarrollo sostenible está en un nivel medio con un 66.00%, en nivel bajo 22.00% y nivel alto 12.00%. de acuerdo con la encuesta realizada a los trabajadores de la institución manifiestan que el desarrollo sostenible está en un nivel medio, debiendo repotenciar el nivel bajo y el nivel medio.

**Tabla 9** Conocer el nivel de las dimensiones desarrollo sostenible

DIMENSIÓN	CATEGORÍAS	Cantidad	% del Total
<b>D1: Dimensión ambiental</b>	Bajo (07 – 18)	33	33.00%
	Medio (19 – 26)	52	52.00%
	Alto (27 – 35)	15	15.00%
<b>D2: Dimensión social</b>	Bajo (07 – 18)	23	23.00%
	Medio (19 – 26)	58	58.00%
	Alto (27 – 35)	19	19.00%
<b>D3: Dimensión económica</b>	Bajo (07 – 18)	29	29.00%
	Medio (19 – 26)	55	55.00%
	Alto (27 – 35)	16	16.00%

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

La tabla 9 muestra que en la variable desarrollo sostenible sus dimensiones nos indican que: Ambiental está en un nivel medio 52.00%, social en un nivel medio 58.00%, económica en un nivel medio 55.00%. Los datos nos muestran que el desarrollo sostenible en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, esta en un nivel medio, repotenciar en los niveles que indican menos.

**Tabla 10.** *Conocer el nivel de la calidad de servicio*

Nivel de la calidad de servicio	Intervalo	frecuencia	porcentaje
Bajo	[21 - 53]	4	4.00%
Medio	[54 - 79]	39	39.00%
Alto	[80 - 105]	57	57.00%
Total		100	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:**

Según la tabla 10 podemos expresar que la variable calidad de servicio está en un nivel alto con 57%, en nivel medio 39% y nivel bajo 4% lo que significa que los trabajadores están manifestando que la calidad de servicio en la institución está en un nivel alto por lo que se estaría beneficiando a los pacientes, y seguir con ese nivel por el beneficio de los usuarios.

**Tabla 11.** *Conocer el nivel de las dimensiones calidad de servicio*

DIMENSIÓN	CATEGORÍAS	Cantidad	% del Total
<b>D1: Confiabilidad del servicio</b>	Bajo (05 – 13)	10	10.00%
	Medio (14 – 19)	54	54.00%
	Alto (20 – 25)	36	36.00%
<b>D2: Seguridad en el servicio</b>	Bajo (04 – 10)	20	20.00%
	Medio (11 – 15)	59	59.00%
	Alto (16 – 20)	21	21.00%
<b>D3: Elementos tangibles</b>	Bajo (05 – 13)	0	0.00%
	Medio (14 – 19)	31	31.00%
	Alto (20 – 25)	69	69.00%

<b>D4: Capacidad de respuesta</b>	Bajo (03 – 08)	11	11.00%
	Medio (09 – 11)	41	41.00%
	Alto (12 – 15)	48	48.00%
<b>D5: Empatía</b>	Bajo (04 – 10)	9	9.00%
	Medio (11 – 15)	41	41.00%
	Alto (16 – 20)	50	50.00%

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

La tabla 11 se refiere que en la variable calidad de servicio en sus dimensiones indican que: Confiabilidad del servicio está en un nivel medio con 54.00%, seguridad del servicio en un nivel medio 59.00% y elementos tangibles muestra un nivel alto con 69.00%, capacidad de repuesto nivel alto con 48.00%, empatía muestra un nivel alto 50.00%, que debiendo repotenciar en los niveles que indica medio.

**Tabla 12.** Contrastación de hipótesis – Prueba de normalidad

	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>	
		gl	Sig.
V1: Desarrollo Sostenible	<b>0.063</b>	<b>100</b>	<b>,200*</b>
V2: Calidad de Servicio	<b>0.124</b>	<b>100</b>	<b>0.001</b>

Fuente: Elaboración propia

Sig. V1 0.001 Ambos valores son menores que 0.05

Sig. V2 0.046

### Interpretación:

De acuerdo con la prueba no paramétrica **Kolmogorov-Smirnov** la variable 1 su significación fue 0.01 menor a sig. < 0.05 y la variable 2 su significación fue 0.046 menor a sig. < 0.05. En este caso los datos no proceden de una distribución normal. Por lo que debe emplearse el estadístico no paramétrico Rho Spearman.

**Tabla 13.** Prueba de correlación Rho de Spearman

		<b>V1: Desarrollo Sostenible</b>	<b>V2: Calidad de Servicio</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>V1: Desarrollo Sostenible</b>	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,393**
		N	100
	<b>V2: Calidad de Servicio</b>	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,393**
		N	100

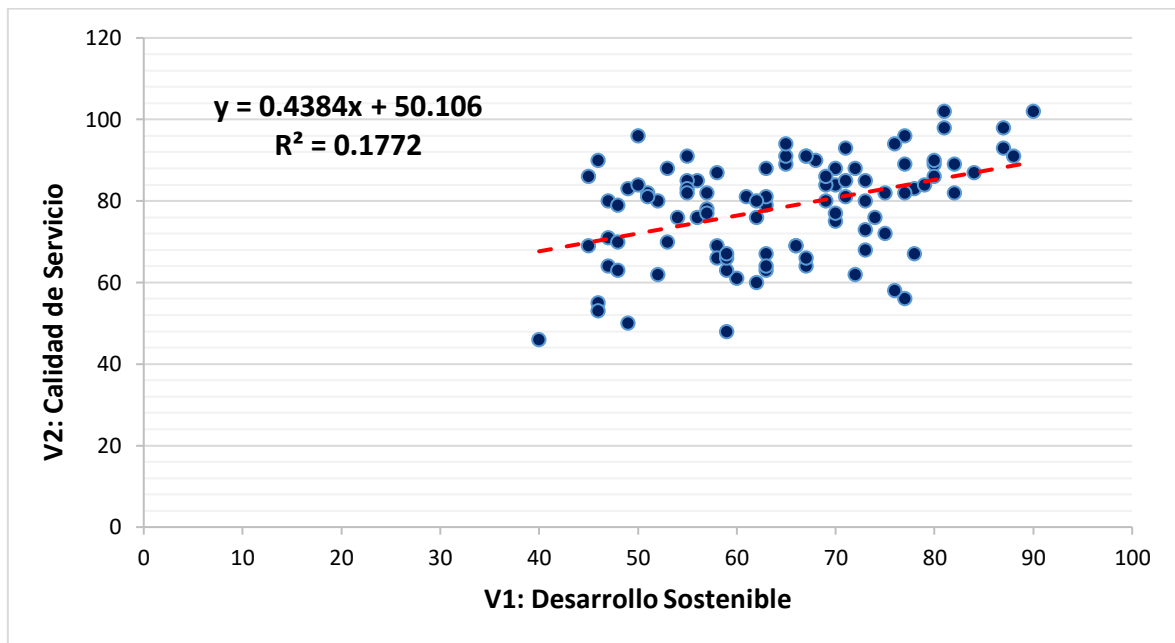
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Elaboración propia.

### **Interpretación:**

De acuerdo con el estadístico inferencial se puede interpretar que el coeficiente de correlación fue 0.393, correlación positiva baja entre ambas variables, así mismo se muestra un valor de significación de  $p= 0.000$  menor al estadístico de referencia  $p= 0.01$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, porque si existe relación entre el desarrollo sostenible y la calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022.

**Figura 1.** *Dispersión entre variables*



*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:**

La Figura 1 indica la dispersión de puntos, que existe relación directa positiva baja del 17.72% entre variables, es decir que en ese porcentaje el desarrollo sostenible tiene una baja dependencia de la calidad de servicio.

## V. DISCUSIÓN:

La variable del desarrollo sostenible está en un nivel medio con un 66.00%, en nivel bajo 22.00% y nivel alto 12.00%. de acuerdo con la encuesta realizada a los trabajadores de la institución manifiestan que el desarrollo sostenible está en un nivel medio, debiendo repotenciar el nivel bajo y el nivel medio. Al respecto podemos mencionar sobre desarrollo-sostenible con Villafranca (2021) donde plantea mejorar el desarrollo sostenible de la salud en tema de anemia en Lambayeque, mediante una gestión de modelo social, dando a conocer de manera descriptiva la situación que se encontraba y con una metodología que incidieron los factores, dando como resultado un 56% negativo en su dimensión económica como ambiental del 60% concluyendo la gestión de modelo de la entidad de GERESA es totalmente baja debido a una gestión administrativa defectuosa. Al respecto podemos mencionar de acuerdo a lo descrito anteriormente que la institución del Minsa – ejecutora 405 Hospital Santa Gema de Yurimaguas demuestra un resultado favorable con un nivel medio de 66.00% en sus 3 dimensiones tanto ambiental, social y económico del desarrollo sostenible. De acuerdo a lo descrito anteriormente podemos complementar con conceptos que plantea en términos de aquel proceso de transformación donde los autores como, Venegas & Almagro (2009) aseguran la importancia de la sustentabilidad para la humanidad mediante los programas de desarrollo siguiendo una eficiente gestión sin poner en peligro a las generaciones venideras respetando los recursos naturales. Estos mismos autores afirman que el Informe de la C.M.S, demuestra evidencias sobre la inversión en sanidad consiguiendo un desarrollo económico, reduciendo la pobreza, consiguiendo un desarrollo sostenible; priorizando primordialmente la salud humana, poniendo fin la pobreza, creando procesos productivos y sostenibles, protección de los recursos naturales favoreciendo al más pobre. Y esto a su vez debe ser un camino alentador para potenciar aún más el desarrollo sostenible en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas.

La variable calidad de servicio en sus dimensiones indican que: Confiabilidad del servicio está en un nivel medio con 54.00%, seguridad del servicio en un nivel medio 59.00% y elementos tangibles muestra un nivel alto con 69.00%,



capacidad de repuesto nivel alto con 48.00%, empatía muestra un nivel alto 50.00%, que debiendo repotenciar en los niveles que indica medio. Dando a conocer que, en el ámbito regional tenemos por su parte a Panduro (2022). En su investigación sostiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas, concluyendo que, existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021, ya que el coeficiente de Spearman fue de 0,989 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 97.81 % de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio. Es importante que la institución del Hospital Santa Gema de Yurimaguas., debe considerar estos resultados para que el trabajo en equipo se reflexione sobre las dimensiones que tienen esta variable donde la confiabilidad del servicio y seguridad en el servicio es medio con 54.00% y 59.00% debe considerar por lo que debe haber una línea de comunicación directa, adecuada y oportuna de parte del personal de los hospitales y los pacientes hospitalizados para crear y promover un entorno curativo. Complementando en el ámbito internacional con la envergadura de la pandemia nos demostró que se debe seguir en busca de caminos alternos de conseguir una calidad de servicio como nos menciona en el ámbito de Ecuador según Haro et al. (2018) emprendiendo a partir de ello, un recorrido histórico de las circunstancias de la inserción de la eficacia en servicios de salud, donde se visualiza y observa las atenciones de las diferentes unidades de salud, priorizado por los gobiernos de turno y sus instituciones en generar respuestas a las necesidades de los beneficiarios y usuarios que anhelan mejorar su estado de salubridad, dando la importancia en gestionar la calidad de servicio en salud a partir de un planteamiento estratégico alineados a las normativas estandarizadas en el ámbito mundial obteniendo así calidad en el servicio brindado. Adjuntando a otros autores como Saad & Liu (2018) mencionan, el estudio recomienda el personal directo de salud para las atenciones médicas deben tratar con los pacientes, en hacerles creer que realmente sienten la dolencia y angustia de ellos; y esto se puede hacer a través de una formación adecuada de personal sobre empatía, etiqueta comercial, relaciones públicas y gestión de relaciones con los clientes, el estudio destaca que calidad no es una

función de un solo departamento, pero diferentes departamentos juegan su papel en mejorando el conjunto calidad del sistema. Kuziemsky (2016) narra que todos estos hechos confirman la conocida hipótesis dentro de la calidad literatura de gestión, así como, por ejemplo, Oakland (2014) que calidad aseguramiento es un proceso y es un trabajo de todas las funciones/departamentos dentro de una organización. Complementando con este autor Ekiz (2004) por lo que debe haber una línea de comunicación directa, adecuada y oportuna de parte el personal de los hospitales y los pacientes hospitalizados para crear y promover un entorno curativo.

la variable desarrollo sostenible sus dimensiones nos indican que: Ambiental está en un nivel medio 52.00%, social en un nivel medio 58.00%, económica en un nivel medio 55.00%. Los datos nos muestran que el desarrollo sostenible en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, está en un nivel medio, repotenciar en los niveles que indican menos. Es importante señalar que el concepto de las dimensiones de la sostenibilidad incluye tres principales. Tenemos la primera dimensión medioambiental, en este aspecto hay diferentes factores que motivan a las empresas a explotar la sostenibilidad abierta mediante iniciativas como -la adopción de tecnología colaborativa, -la inversión en tecnología, -la adopción de servicios y -la participación empresarial y el deseo de operar de manera ambientalmente sostenible compromiso con el medio ambiente, factores que motivan las innovaciones ecológicas, según los autores como Galdeano-Gómez et al. (2013); Pretty et al. (2011) y Delai & Takahashi (2011). Esta relación también se ve respaldada por la capacidad de perseguir el ecologismo y la incertidumbre de la normativa medioambiental como Chang (2016). Las demandas de los clientes también se consideran motivadores de las innovaciones ecológicas, Kesidou & Demirel (2012) constataron que satisfacer requisitos mínimos de los clientes y de la sociedad motiva las ecoinnovaciones. Como señalaron Horbach et al. (2012) Sobre la base del conocimiento actual, los factores medioambientales parecen ser los impulsores de las intenciones de explotar iniciativas abiertas de sostenibilidad. Ahora obtenemos la segunda dimensión social, indica que los factores sociales se refieren a la relación entre los grupos de intereses de las empresas, el respeto

al el medio ambiente y los procesos socioeconómicos, y supone prestar atención al desarrollo del desarrollo del capital humano, el reconocimiento social, la creación de empleo y las materias de salud y seguridad según Delai & Takahashi (2011); (2013); Khan et al. (2016) y Galdeano-Gómez et al. Los factores sociales, afectan el bien de las personas, las comunidades y las organizaciones, también son posibles impulsores que motivan a las empresas deben explotar la sostenibilidad abierta. Los retos relacionados con la sostenibilidad social incluyen -equilibrar las necesidades humanas sociales e individuales, el bienestar económico y las capacidades de la naturaleza descritos por Lioutas & Charatsari (2018), Choi & Ng (2011); He et al. (2016); Khan et al. (2016); Delai & Takahashi (2011). En tanto Huang et al. (2016) hace referencia la formación humana puede comprometer a los empleados a cambiar sus acciones y actuar de manera razonable desde la parte medioambiental. Además, Del Río et al. (2015) sugirieron que el flujo interno de información e las empresas mejora las innovaciones sostenibles, otro factor significativo en la realización de la innovación verde afirmados Doran & Ryan (2012); Cai & Zhou (2014) y Jakhar (2017). Sobre la base de esta comprensión, los factores sociales parecen impulsar las intenciones de aprovechar las iniciativas abiertas de sostenibilidad. En esta tercera dimensión económica, los factores económicos se refieren a -la base de recursos que proporciona insumos renovables y agotables a procesos de producción y se compone de factores como -los costes, los beneficios y la -creación de nuevas empresas Mamede & Gomes (2014); Svensson & Wagner (2015) factores económicos como que motivan a las empresas a explotar la sostenibilidad abierta. Los motivadores económicos de las innovaciones ecológicas surgen de los resultados financieros convencionales (por ejemplo, la reducción de costes) (por ejemplo, mejoras en bienestar económico y el nivel de vida) por Sheth et al. (2011). El ahorro de costes es uno de los estimuladores de la innovación ecológica más comúnmente propuestos por Horbach et al. (2012); Lee (2015); Hojnik & Ruzzier (2016); Horbach et al. (2013); Lioutas & Charatsari (2018). En concreto, Hojnik & Ruzzier (2016) afirmaron que el ahorro de costes parece impulsar las inversiones en I+D medioambiental inversiones y la ecoinnovación de productos, procesos y organizaciones. Del Río et al. (2015) demostraron que

las reducciones de costes energéticos y de materiales son motores de la ecoinnovación de productos y procesos. Schaltegger et al. (2016) definieron emprendimiento sostenible como una sostenibilidad impulsada por la misión proceso de resolver ambiental y sociales problemas de insostenibilidad.

El coeficiente de correlación es 0.393, correlación positiva baja entre ambas variables, así mismo se muestra un valor de significación de  $p= 0.000$  menor al estadístico de referencia  $p= 0.01$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, porque si existe relación entre el desarrollo sostenible y la calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022. Es importante remarcar que apaleamos a las antecedentes referencias a nivel Internacional, como Ortiz et al. (2018) El servicio de calidad en la atención de prestación que perciben los pacientes en las entidades de salud, este estudio se analizó con los usuarios del hospital de Guayaquil Teodoro Maldonado Carbo mediante su administración de gestión financiera con su calidad en relación a su atención de salud médica de su ciudad, resultado dado en su calidad la evaluación del servicio en el ambiente de consulta externa los afiliados han expresado que las instalaciones no brindan en sus área una atención adecuada, demostrando que esa entidad prestadora de salud no cuenta con una infraestructura adecuada y tampoco cuenta con modernos equipos debido a que su gobierno le asigna poco presupuesto para una atención adecuada. Así mismo se podría optar este ejemplo tal como menciona Cabrera et al. (2018) el análisis integral y un sistémico enfoque a los problemas de salud, donde instituye la equidad como una oportunidad, con el compromiso de los gobiernos de implantar políticas, mediante ese sistema cubano de salud se analizó tomando desde el punto de vista los ODM y sus grandes desafíos para obtener los ODS, que mediante sus propias metas de sus objetivos de documentos analizados, se tomó como evidencia lograr a alcanzar de forma global la integración del MINSAP con los ODS, consolidando la alianza de todos sus sectores tanto en el cuidado social de la salud como en la investigación para lograr un gobierno con injerencias estratégicas eficaces.

## VI. CONCLUSIONES:

- 6.1 El coeficiente de correlación es 0.393, indica que tiene una correlación positiva baja entre ambas variables, así mismo se muestra un valor de significación de  $p= 0.000$  menor al estadístico de referencia  $p= 0.01$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, porque si existe relación entre el desarrollo sostenible y la calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022. Indica también la dispersión de puntos, que existe relación directa positiva baja del 17.72% entre variables, es decir que en ese porcentaje el desarrollo sostenible tiene una baja dependencia de la calidad de servicio.
- 6.2 La variable del desarrollo sostenible está en un nivel medio con un 66.00%, en nivel bajo 22.00% y nivel alto 12.00%. de acuerdo con la encuesta realizada a los trabajadores de la institución manifiestan que el desarrollo sostenible está en un nivel medio, debiendo repotenciar el nivel bajo y el nivel medio.
- 6.3 la variable desarrollo sostenible sus dimensiones nos indican que: Ambiental está en un nivel medio 52.00%, social en un nivel medio 58.00%, económica en un nivel medio 55.00%. Los datos nos muestran que el desarrollo sostenible en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, está en un nivel medio, repotenciar en los niveles que indican menos.
- 6.4 la variable calidad de servicio está en un nivel alto con 57%, en nivel medio 39% y nivel bajo 4% lo que significa que los trabajadores están manifestando que la calidad de servicio en la institución está en un nivel alto por lo que se estaría beneficiando a los pacientes, y seguir con ese nivel por el beneficio

de los usuarios.

6.5 la variable calidad de servicio en sus dimensiones indican que: Confiabilidad del servicio está en un nivel medio con 54.00%, seguridad del servicio en un nivel medio 59.00% y elementos tangibles muestra un nivel alto con 69.00%, capacidad de repuesto nivel alto con 48.00%, empatía muestra un nivel alto 50.00%, que debiendo repotenciar en los niveles que indica medio.

## **VII. RECOMENDACIONES:**

- 7.1 El director deberá considerar el resultado del desarrollo sostenible que están un nivel medio y bajo en sus 3 dimensiones tanto ambiental, social y económico que afecta a la calidad de los servicios de salud y que deben de priorizarse como política del Hospital Santa Gema de Yurimaguas.
- 7.2 Es importante que el Director de la institución del Hospital Santa Gema de Yurimaguas., debe considerar estos resultados para que el trabajo en equipo se reflexione sobre las dimensiones que tienen esta variable donde la confiabilidad del servicio y seguridad en el servicio es medio con 54.00% y 59.00% debe considerar por lo que debe haber una línea de comunicación directa, adecuada y oportuna de parte el personal de los hospitales y los pacientes hospitalizados para crear y promover un entorno curativo.
- 7.3 El Director del Hospital con el fin de mejorar y al mismo tiempo mantener los niveles altos tanto del desarrollo sostenible como la calidad de servicio que muestra el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, debe recomendar a los trabajadores de la parte administrativa como asistencial que tengan presente el cumplir con los objetivos determinados por la Entidad, ya que, de acuerdo a los resultados, si existe una relación directa positiva baja del 17.72% entre variables, que quiere decir que el desarrollo sostenible tiene dependencia de la calidad de servicio. Asimismo, se recomienda mejorar en las variables que indican bajo nivel en sus resultados.

## REFERENCIAS:

- Bifani, P. (1994). Desarrollo sostenible: hacia un nuevo enfoque educativo. In *Conferencia inaugural del II Congreso Andaluz de Educación Ambiental. Publicado por JUNTA DE ANDALUCÍA. Consejería de Medio Ambiente. Consejería de Educación y Ciencia, en el CD-ROM de EDUCAM.* <https://odiseo.com.mx/marcatexto/la-educacion-ambiental-hacia-el-desarrollo-sostenible/>
- Bustamante, Miguel A., Zerda, Elsie, Obando, Francisco, & Tello, Michelle. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 31(1), 161-170. <https://dx.doi.org/10.4067/S071807642020000100161>
- Cabrera, P.L., Milián, A.J., & Serrate, P.C. (2019). La salud publica cubana, una mirada desde los objetivos de desarrollo del milenio y sostenible. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2016.v42n4/576-584/>
- Carhuanchu-Mendoza, I. M., Nolazco-Labajos, F. A., Guerrero Bejarano, M. A., y Silva Siu, D. R. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(Número Especial 5), 693-707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Castro Alfaro, A. (2018). Economía, salud, desarrollo humano e innovación en el desarrollo sustentable. *Conocimiento Global*, 3(1), 1-9. Recuperado a partir de <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/2>
- CEPAL, N. (2020). La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en el nuevo contexto mundial y regional: escenarios y proyecciones en la presente crisis. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45336/6/S2000208\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45336/6/S2000208_es.pdf).
- CEPAL, N. (2021). Construir un futuro mejor: acciones para fortalecer la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Cuarto informe sobre el progreso y los desafíos regionales de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en América Latina y el Caribe. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46682/S2100125\\_es.pdf?sequence=6](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46682/S2100125_es.pdf?sequence=6)



- Cevallos, R. P., Carreño, D. V., Peña, I. V., & Pinargote, K. G. (2018). Service quality assessment: a step closer to objectivity. *Revista San Gregorio*, 28, 48-59. DOI: <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v0i28.709>
- Chapeta, C. J. L., Gutiérrez, T. D. J. M., Sanabria, J. E. N., & Flores, A. G. (2021). Strategic planning and service quality in law students at the Universidad Regional Autónoma de Los Andes-Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 13(S3), 109-117. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2455>
- D. S. N.º 007 (2016) SA. Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud *Diario Oficial El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-organizacion-y-decreto-supremo-n-007-2016-sa-1344833-3/>
- Dalgleish, S. (2004). It's All About Quality. *Quality*, 43(6), 18. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/all-about-quality/docview/235215816/se-2?accountid=37408>
- Debaten en Europa sobre salud pública para desarrollo sostenible. (2018, Sep 19). *Prensa Latina* <https://www.proquest.com/wire-feeds/debaten-en-europa-sobre-salud-pública-para/docview/2108734649/se-2?accountid=37408>
- Del Carmen Sara, J. C. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 288-295. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
- Delgado, V., & Fabricio, D. (2019). *Análisis de la gestión administrativa financiera y su relación con la calidad de la atención médica a los afiliados del Hospital Teodoro Maldonado Carbo*. Tesis de postgrado en Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13185>
- Fiut, I. S. (2012). Sustainable Development: the upcoming civilizational revolution? *Problemy Ekorożwoju–Problems of sustainable development*, 7(2), 43-50.

<https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000307485000005>

- González, G. B., & Aranda, M. F. (2022). Concept of quality service in hotel management. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(97), 212. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.15>
- Gutiérrez, C. O., Garrido, P. C., Cabrera, N. G., & Obando, K. M. (2020). Percepción de la calidad del servicio: Una mirada desde la perspectiva del sector de la salud. *Encuentros*, 18(1), 74-83. doi: <http://dx.doi.org/10.15665/encuent.v18i01.2049>
- Hadden, J. and Seybert, LA (2016). What's in a Standard? Mapping the process of norm definition in the sustainable development debate. *Global governance: a review of multilateralism and international organizations*, 22, 249-268. [https://jenniferhadden.weebly.com/uploads/2/4/1/0/24103593/4.\\_hadden\\_and\\_seybert\\_2016.pdf](https://jenniferhadden.weebly.com/uploads/2/4/1/0/24103593/4._hadden_and_seybert_2016.pdf)
- Hadiyati, I., Sekarwana, N., Sunjaya, D. K., & Setiawati, E. P. (2017). Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasar atas Ekspektasi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Majalah Kedokteran Bandung*, 49(2), 102-109. DOI: <https://doi.org/10.15395/mkb.v49n2.1054>
- Hall, J., & Vredenburg, H. (2004). Introduction: Sustainable development innovation and competitive advantage: Implications for business, policy and management education. *Innovation*, 6(2), 129-140. <https://doi.org/10.5172/impp.2004.6.2.129>
- Haro-Alvarado, J. M., Haro-Alvarado, J. I., Macías-Intriago, M. G., López-Calderón, B. A., Ayala-Astudillo, M. D., & Gutiérrez-Solórzano, A. V. (2018). Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. *Polo Del Conocimiento*, 3(11), 210. <https://doi.org/10.23857/pc.v3i11.790>
- Hernández, M. (2020). Sistemas universales de protecciones sociales como alternativa a la Cobertura Universal en Salud (CUS). *Saúde em Debate*, 43, 29-43. DOI: 10.1590/0103-11042019S503
- Inga-Berrosipi, F., & Rodríguez, C. A. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de

- atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 312-318. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- Jaime Manzanarez, B.A. (2021). *Salud y Bienestar: Objetivos de Desarrollo Sostenible en Centroamérica. Raíces: Revista Nicaragüense de Antropología*. <https://doi.org/10.5377/raices.v5i9.11990>
- Liesa, C. F., & López-Jacoiste, E. (2021). Nuevas dimensiones del Desarrollo sostenible y Derechos económicos, sociales y culturales. *ARANZADI/CIVITAS*. DOI: <https://doi.org/10.20318/cdt.2022.6765>
- Mendoza Mendoza, D. C. (2020). *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los servicios prestados a los usuarios externos del Hospital Militar Básico 7B. I Loja*. Tesis de postgrado en Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15764>.
- Moreira, M. A. (2004). Basic research in science education: a personal view. *Revista chilena de educación científica*, 3(1), 10-17. <https://www.if.ufrgs.br/~moreira/Investigacion.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas. (2020). Salud y Bienestar: Por qué es importante. [https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/wp-content/uploads/sites/3/2016/10/3\\_Spanish\\_Why\\_it\\_Matters.pdf](https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/wp-content/uploads/sites/3/2016/10/3_Spanish_Why_it_Matters.pdf)
- Padilla, J.C. (2021). *Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/223/297>
- Panduro Ismiño, L. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en un Hospital de Yurimaguas–Loreto 2021. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en gestión pública – Tarapoto*. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81329>
- Pedraja-Reja, L., Valdés-González, G., Riveros-Crawford, I., & Santibáñez-Rey, D. (2019). Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: Hacia un plan de mejora. *Interciencia*, 44(9), 514-520. <https://www.redalyc.org/journal/339/33961096009/movil/>
- Pérez Pulido, Miguel Oswaldo, Orlandoni Merli, Giampaolo, Ramoni Perazzi, Josefa, & Valbuena Vence, Miguel. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigmas. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2), 325-343. Recuperado en 14 de mayo

de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662018000200325&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000200325&lng=es&tlng=es).

- Portal Miranda, J., Corratgé Delgado, H., & Vidal Ledo, M. (2019). Objetivos, retos y prioridades del MINSAP, 2019. *Revista De Información Científica Para La Dirección En Salud. INFODIR*, 0(29), 138-142. <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/590/762>
- Portal MJÁ, Corratge DH, Vidal LMJ. Objetivos, retos y prioridades del MINSAP. 2019. *INFODIR*. 2019;15(29):138-142 <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=90310>
- Ramírez, T. O., Cerón, A. M. D., & Rojas, C. A. A. (2018). Evaluación de la calidad en el servicio de la consulta externa a través del modelo SERVQUAL, en un hospital Oncológico en Veracruz. *MODELO DE NEUROMARKETING PARA PYMES*, 68. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2019/01/Vol7-2018-Especial.pdf#page=68>
- Resolución Ministerial N° 502 (2016) MINSA - Aprobar la NTS N° 029-MINSA/DIGEPRES-V.02, "Norma Técnica de Salud de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud" que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial *Diario Oficial El Peruano* <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/192132-502-2016-minsa>
- Saad, A. J., & Liu, S. (2018). Evaluation of outpatient satisfaction and service quality of Pakistani healthcare projects: Application of a novel synthetic grey incidence analysis model. *Grey Systems*, 8(4), 462-480. doi:<https://doi.org/10.1108/GS-04-2018-0018>
- Sepúlveda, S. (2002). *Desarrollo sostenible microregional: métodos para la planificación local*. Agroamerica. [https://www.academia.edu/4820538/DESARROLLO\\_SOSTENIBLE\\_MICROREGIONAL\\_M%C3%A9todos\\_para\\_la\\_Planificaci%C3%B3n\\_Local](https://www.academia.edu/4820538/DESARROLLO_SOSTENIBLE_MICROREGIONAL_M%C3%A9todos_para_la_Planificaci%C3%B3n_Local)
- Sepúlveda, S. S. (2008). *Biograma: metodología para estimar el nivel de desarrollo sostenible de territorios* (No. IICA P01-137). <http://repiica.iica.int/docs/B0664e/B0664e.pdf>

- Seth, N., Deshmukh, S. G., & Vrat, P. (2005). Service quality models: A review. *The International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(8), 913-949. doi: <https://doi.org/10.1108/02656710510625211>
- Shabbir, A., Malik, S. A., & Janjua, S. Y. (2017). Equating the expected and perceived service quality: A comparison between public and private healthcare service providers. *The International Journal of Quality & Reliability Management*, 34(8), 1295-1317. doi: <https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2016-0051>
- Urbina-Fuentes, M., Jasso-Gutiérrez, L., Schiavon-Ermani, R., Lozano, R., & Finkelman, J. (2017). The transition from the Millennium Development Goals to the Sustainable Development Goals from the perspective of social determinants of health and health equity. *Gac Med Mex*, 153, 697-730. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenl.cgi?IDARTICULO=76219>
- Villafranca, R. (2021). *Modelo de gestión de responsabilidad social para el desarrollo sostenible de la salud en la GERESA- Lambayeque. Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81662>
- Zarei, E., Daneshkohan, A., Khabiri, R. and Arab, M. (2015). The effect of hospital service quality on patient trust. *Iranian red crescent medical journal*, 17 (1). DOI: <http://dx.doi.org/10.5812/ircmj.17505>
- Urán, C. A. M., & Contreras, K. E. (2008). El concepto de autonomía en la fundamentación de la metafísica de las costumbres de I. Kant. *Cuadrante Phi*, (17). [https://www.academia.edu/19608551/4\\_Kant\\_1\\_?from=cover\\_page](https://www.academia.edu/19608551/4_Kant_1_?from=cover_page)

# ANEXOS

## Matriz de consistencia

**Título:** El desarrollo sostenible y calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>Variable 1: Desarrollo sostenible</b>					
¿Cuál es la relación que existe entre el Desarrollo sostenible y la calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022?	Determinar la relación que existe entre el Desarrollo sostenible y calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022	<p>H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre Desarrollo sostenible y calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022.</p> <p>H<sub>0</sub> = No existe relación significativa entre Desarrollo sostenible y calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022.</p>	<b>Dimensio nes</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rango</b>	
			Dimensión ambiental	la adopción de tecnología colaborativa	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	1 = nunca 2 = casi nunca 3 = A veces 4 = casi siempre 5 = Siempre	Alto (80-105)  Medio (54-79)  Bajo (21-53)
				la inversión en tecnología				
la adopción de servicios								
la participación empresarial								
Dimensión social	innovaciones ecológicas	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	1 = nunca 2 = casi nunca 3 = A veces 4 = casi siempre 5 = Siempre	Alto (80-105)  Medio (54-79)  Bajo (21-53)				
	equilibrar las necesidades humanas sociales e individuales							
	el bienestar económico y las capacidades de la naturaleza,							
	al desarrollo del desarrollo del capital humano							
Dimensión económica	la creación de empleo	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21	1 = nunca 2 = casi nunca 3 = A veces 4 = casi siempre 5 = Siempre	Alto (80-105)  Medio (54-79)  Bajo (21-53)				
	las materias de salud y seguridad							
	la base de recursos que proporciona insumos renovables y agotables							
	la reducción de costes y los beneficios							
	la creación de nuevas empresas							
mejoras en bienestar económico y el nivel de vida								
emprendimiento sostenible								
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable 2: calidad de servicio</b>					
¿Cuál es el nivel desarrollo sostenible en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022?	Conocer el nivel del Desarrollo sostenible en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022	El nivel del Desarrollo sostenible en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022; <b>es alto.</b>	<b>Dimensio nes</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rango</b>	
¿Cuál es el nivel de las dimensiones del desarrollo sostenible en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022?	Conocer el nivel de las dimensiones del Desarrollo sostenible en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022	El nivel de las dimensiones del Desarrollo sostenible en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022; <b>es alto.</b>	Confiability ad del servicio	Cumplen con lo prometido	1, 2, 3, 4, 5	1 = nunca 2 = casi nunca 3 = A veces 4 = casi siempre 5 = Siempre	Alto (80-105)  Medio (54-79)  Bajo (21-53)	
				Sincero interés por resolver problemas				
Realizan bien el servicio								
Concluyen el servicio en el tiempo prometido								
¿Cuál es el nivel de Calidad de servicio en el Hospital Santa	Conocer el nivel de la Calidad de servicio en el Hospital Santa	El nivel de la calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de						

el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022?	Gema de Yurimaguas, 2022	Yurimaguas, 2022; <b>es alto.</b>		No cometen errores		1 = nunca 2 = casi nunca 3 = A veces 4 = casi siempre 5 = Siempre	Alto (80-105)  Medio (54-79)  Bajo (21-53)
¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022?	Conocer el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022	El nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022; <b>es alto.</b>	Seguridad en el servicio	Comportamiento confiable de los empleados	6, 7, 8, 9		
				Cientes se sienten seguros			
Los empleados son amables							
Tienen conocimiento suficiente							
Disponibilidad para ayudar a los clientes y/o usuarios							
Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna	10, 11, 12, 13, 14					
	Instalaciones visualmente atractivas						
	Empleados con apariencia pulcra						
	Elementos con materiales atractivos.						
Sistema de comunicación							
Capacidad de respuesta	La actitud que tiene la organización prestadora del servicio para ayudar a los clientes	15, 16, 17					
	Comunican cuando terminaran el servicio						
	Los empleados ofrecen un servicio rápido						
	Los empleados están dispuestos a ayudar						
Empatía	Los empleados nunca están demasiado ocupados	18, 19, 20, 21					
	Ofrecen atención individualizada						
	Con horarios de trabajo convenientes para los clientes						
	Tienen empleados que ofrecen atención personalizada						
	Se preocupan por los clientes						
Comprenden las necesidades de los clientes.							
<b>Diseño de investigación:</b>	<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>	<b>Método de análisis de datos:</b>				
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: No experimental, descriptiva correlacional	Población: 750 trabajadores Muestra: 100 trabajadores	Técnicas: Encuesta Instrumentos: cuestionario	Descriptiva Inferencial				

### Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Desarrollo sostenible	Este artículo examina la trayectoria de sostenible desarrollo como norma internacional en evolución de 1992 a 2012. Donde analiza un conjunto de datos original, donde interpretan la norma en tres momentos diferentes; la amplitud de conceptual consenso que emerge de las interpretaciones de estos actores y la profundidad de expectativas de comportamiento implícitas en el discurso colectivo y donde ha impedido la capacidad de la norma para convertirse en un punto focal significativo para la coordinación y una restricción legítima en el comportamiento del estado según (Hadden and Seybert 2016).	Para la evaluación de la variable se considerará el cuestionario sobre desarrollo sostenible que cuenta con 21 ítems con escala tipo Likert de nunca (0) a siempre (0)	Dimensión Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la adopción de tecnología colaborativa</li> <li>• la inversión en tecnología</li> <li>• la adopción de servicios</li> <li>• la participación empresarial</li> <li>• las innovaciones ecológicas</li> </ul>	Ordinal
			Dimensión social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• equilibrar las necesidades humanas sociales e individuales</li> <li>• el bienestar económico y las capacidades de la naturaleza</li> <li>• al desarrollo del desarrollo del capital humano</li> <li>• la creación de empleo.</li> <li>• las materias de salud y seguridad</li> </ul>	
			Dimensión económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la base de recursos que proporciona insumos renovables y agotables</li> <li>• la reducción de costes y los beneficios</li> <li>• la creación de nuevas empresas</li> <li>• mejoras en bienestar económico y el nivel de vida</li> <li>• emprendimiento sostenible</li> </ul>	
Calidad de servicio	mencionan la interacción calidad y proceso calidad fueron los determinantes clave de confianza del paciente en lo privado de los hospitales de Teherán. Para aumentar la confianza de los pacientes de calidad y los esfuerzos de mejora deben centrarse en Servicios y aspectos de la entrega, como la programación, la ejecución oportuna y precisa del servicio, y el fortalecimiento de los aspectos interpersonales de habilidades de atención y comunicación de médicos, enfermeras y personal del entorno en su atención (Zarei et al., 2015; .....)	Para la evaluación de la calidad de servicio se considerará un cuestionario diseñado por la investigadora de 21 ítems en relación con la teoría planteada en la que evalúa sus 5 componentes	Confiabilidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplen con lo prometido</li> <li>• Sincero interés por resolver problemas</li> <li>• Realizan bien el servicio</li> <li>• Concluyen el servicio en el tiempo prometido</li> <li>• No cometen errores</li> </ul>	Ordinal
			Seguridad en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento confiable de los empleados</li> <li>• Clientes se sienten seguros</li> <li>• Los empleados son amables</li> <li>• Tienen conocimiento suficiente</li> <li>• Disponibilidad para ayudar a los clientes y/o usuarios</li> </ul>	
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de apariencia moderna</li> <li>• Instalaciones visualmente atractivas</li> <li>• Empleados con apariencia pulcra</li> <li>• Elementos con materiales atractivos.</li> <li>• Sistema de comunicación</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La actitud que tiene la organización prestadora del servicio para ayudar a los clientes</li> <li>• Comunican cuando terminaran el servicio</li> <li>• Los empleados ofrecen un servicio rápido</li> <li>• Los empleados están dispuestos a ayudar</li> <li>• Los empleados nunca están demasiado ocupados</li> </ul>	



			Empatía	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ofrecen atención individualizada</li><li>• Con horarios de trabajo convenientes para los clientes</li><li>• Tienen empleados que ofrecen atención personalizada</li><li>• Se preocupan por los clientes</li><li>• Comprenden las necesidades de los clientes</li></ul>	
--	--	--	---------	--	--

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario: Desarrollo sostenible

Estimado, trabajador:

La presente es un cuestionario que nos permitirá evaluar el Desarrollo sostenible en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, le pedimos leer atentamente las preguntas, deberá escoger una de las repuestas que Ud. considere conveniente, marcando del 1 al 5, la que Ud. decida de acuerdo a su opinión, con honestidad y sinceridad. Su apoyo es de suma importancia para este estudio, se le agradece por su colaboración. Su opinión es anónima y reservada.

TABLA DE VALORACIÓN				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Ítems	Dimensión 1: Medioambiental	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Los residuos sólidos son procesados adecuadamente					
2	Las diversas instituciones muestran actitud en coordinar para dar soluciones a los problemas ambientales					
3	impulsan a las empresas en sus esfuerzos por cumplir sus objetivos medioambientales					
4	Sabes qué factores motivan las innovaciones ecológicas					
5	Se percibe que hay política de conservación de la biodiversidad en coordinación con la entidad de salud y el gobierno regional de Loreto.					
6	¿Conoce que factores medioambientales impulsa la institución?					
7	¿Las demandas de los clientes también se consideran motivadores de las innovaciones ecológicas?					
	<b>Dimensión 2: Social</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	Se fomenta la igualdad de atención para todos los usuarios del nosocomio					
9	Los proyectos desarrollados por el gobierno central y regional ayudan a disminuir los problemas sociales como la pobreza.					
10	Con el desarrollo de proyectos se mejoró la calidad de vida del poblador.					
11	Se monitorean los estándares de calidad de los servicios que se brinda a los usuarios					

12	Considera fundamental la participación del usuario para actividades en procesos socioeconómicos de la entidad					
13	¿Existe mejoras en la atención que brinda para ayudar a mejorar la calidad de vida de los usuarios?					
14	En la institución se incentiva a la diversificación de proyectos para poder cerrar brechas sociales.					
	<b>Dimensión 3: Económica</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	La entidad busca llevar a cabo actividades que promuevan el desarrollo económico.					
16	La institución, realiza la transformación e innovación de recursos naturales para generar desarrollo económico					
17	Considera que se cuenta con los recursos necesarios y capacidad financiera para llevar a cabo los proyectos en la institución					
18	Considera que los proyectos son de impacto para desarrollar en la institución					
19	La institución tiene la facultad de realiza proyectos de inversión pública					
20	Las IPRESS están articuladas para realizar actividades productivas y potenciar su plan de estrategia sanitaria					
21	¿En la región de Loreto hacen participar a las IPRESS articuladamente las actividades productivas para potenciar su desarrollo?					

**¡Muchas gracias por tu participación !**

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario: Calidad de servicio

Estimado, Sr (a):

La presente es para solicitarle su colaboración voluntaria para un estudio de investigación, le pedimos leer atentamente las preguntas, deberá escoger una de las repuestas que Ud. considere conveniente, marcando del 1 al 5, la que Ud. decida de acuerdo a su opinión, con honestidad y sinceridad. Su apoyo es de suma importancia, se le agradece por su colaboración. Su opinión es anónima y reservada.

TABLA DE VALORACIÓN								
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE			
	1	2	3	4	5			
Ítems	Dimensión 1: Confiabilidad del servicio			Escala				
				1	2	3	4	5
1	El Hospital Santa Gema cumple a tiempo lo programado							
2	Cuando tiene un problema en el Hospital Santa Gema muestra sincero interés por resolverlo							
3	El Hospital Santa Gema desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.							
4	El Hospital Santa Gema proporciona sus servicios en la oportunidad prometida.							
5	El Hospital Santa Gema lo mantiene informado del momento en que realiza los servicios.							
	Dimensión 2: Seguridad en el servicio			1	2	3	4	5
6	El comportamiento del personal le inspira confianza							
7	Se siente seguro en la clínica de hemodiálisis							
8	El personal lo trata con cortesía.							
9	El personal cuenta con conocimiento para responder a las consultas del usuario							
	Dimensión 3: Elementos tangibles			1	2	3	4	5
10	Los equipos del Hospital Santa Gema son modernos							
11	Las instalaciones físicas del Hospital Santa Gema son visualmente atractivas							
12	La presentación del personal es buena en el Hospital Santa Gema							

13	Los materiales del Hospital Santa Gema son visualmente atractivos					
14	Los horarios de atención del Hospital Santa Gema son convenientes					
	<b>Dimensión 4: Capacidad de respuesta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	El personal del Hospital Santa Gema brinda el servicio con prontitud.					
16	El personal del Hospital Santa Gema se muestra dispuesto a ayudarlo					
17	El personal del Hospital Santa Gema nunca está demasiado ocupado para no atenderlo					
	<b>Dimensión 5: Empatía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18	El Hospital Santa Gema le brinda atención individualizada					
19	El Hospital Santa Gema cuenta con personal que brinda atención personal.					
20	El Hospital Santa Gema se preocupa de cuidar los intereses de sus pacientes					
21	El personal del Hospital Santa Gema entiende sus necesidades específicas.					

**¡Muchas gracias por tu participación !**

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Keller Sánchez Dávila

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación : Para evaluar el **desarrollo sostenible**

Autor (s) del instrumento (s) : C.P. Jossi Elva Guevara Trujillo

### 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: <b>Desarrollo sostenible.</b>				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: <b>Desarrollo sostenible.</b>					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: <b>Desarrollo sostenible.</b>					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	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		44				

(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)

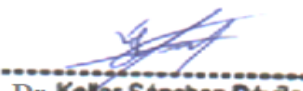
### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 28 de junio de 2022

  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Keller Sánchez Dávila

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación : Para evaluar la calidad de servicio

Autor (s) del instrumento (s) : C.P. Jossi Elva Guevara Trujillo

### 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: <b>Calidad de servicio.</b>				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: <b>Calidad de servicio.</b>					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: <b>Calidad de servicio</b>					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	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		44				

(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

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 28 de junio de 2022

  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Gretty Fiorella Torres Tello
Institución donde labora : Hospital Santa Gema de Yurimaguas
Especialidad : M Sc. Gestión en los Servicios de la Salud
Instrumento de evaluación : Para evaluar el desarrollo sostenible
Autor (s) del instrumento (s) : C.P. Jossi Elva Guevara Trujillo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

Table with 5 columns (1-5) and 11 rows (CRITERIOS, INDICADORES, CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, PERTINENCIA, PUNTAJE TOTAL). Includes checkmarks and the total score 44.

(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

INSTRUMENTO CONSIDERADO, VALIDO Y CONFIABLE, APTO PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto, 28 de junio de 2022

Mg. Gretty Fiorella Torres Tello
CEP N° 52358

Sello personal y firma





## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Gretty Fiorella Torres Tello  
 Institución donde labora : Hospital Santa Gema de Yurimaguas  
 Especialidad : M Sc. Gestión en los Servicios de la Salud  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la calidad de servicio  
 Autor (s) del instrumento (s) : C.P. Jossi Elva Guevara Trujillo

## 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.				✓	
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.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicio.</b>					✓
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.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de servicio.</b>					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio</b>					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL					44	

(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)

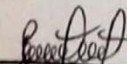
## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO CONSIDERADO VALIDO Y CONFIABLE,  
APTO PARA SU APLICACIÓN.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, 28 de junio de 2022

  
 Mg. Gretty Fiorella Torres Tello  
 CEP N° 62356

Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Danny Manuel Moreno Pezo

Institución donde labora : Hospital Santa Gema de Yurimaguas

Especialidad : Contador Público Colegiado

Instrumento de evaluación : Para evaluar el **desarrollo sostenible**

Autor (s) del instrumento (s) : C.P. Jossi Elva Guevara Trujillo

### 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: <b>Desarrollo sostenible.</b>				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: <b>Desarrollo sostenible.</b>				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: <b>Desarrollo sostenible.</b>					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	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		42				

(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:

42

Tarapoto, 28 de junio de 2022

  
Mg. CPC Danny Manuel Moreno Pezo  
N° Mat. 19-1282  
Sello Personal y Firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Danny Manuel Moreno Pezo  
Institución donde labora : Hospital Santa Gema de Yurimaguas  
Especialidad : Contador Público Colegiado  
Instrumento de evaluación : Para evaluar la **calidad de servicio**  
Autor (s) del instrumento (s) : C.P. Jossi Elva Guevara Trujillo

### 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: <b>Calidad de servicio</b> .					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: <b>Calidad de servicio</b> .			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: <b>Calidad de servicio</b>					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	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		41				

(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

El instrumento es VALIDO para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 41

Tarapoto, 28 de junio de 2022

  
Mg. CPC Danny Manuel Moreno Pezo  
N° Mat. 19-1282  
Sello Personal y Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20493998472
"Hospital Santa Gema de Yurimaguas"	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Frank Henry Mateo BERNAL	DNI: 00000000

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Desarrollo sostenible y calidad de servicio del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022"	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Guevara Trujillo, Jossi Elva	DNI: 40546617

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.

Yurimaguas, 15 de junio 2022

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO  
HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS

Dr. FRANK HENRY MATEO BERNAL  
DIRECTOR EJECUTIVO H. J. G.Y.  
CMP: 37179 RNE: 34672

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.

HOSPITAL "SANTA GEMA" YURIMAGUAS  
TRAMITE DOCUMENTARIO  
REGISTRO: 002135  
FECHA: 01 JUL 2022  
CONTROL DE RECEPCIÓN



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Desarrollo sostenible y calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022", cuyo autor es GUEVARA TRUJILLO JOSSI ELVA, 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, 11 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO <b>DNI:</b> 16529281 <b>ORCID</b> 0000-0001-9032-7821	Firmado digitalmente por: PBARBOZAZ el 10-08- 2022 20:51:58

Código documento Trilce: TRI - 0336898