



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Factores sociales y calidad de la atención en una unidad operativa de
salud de Ecuador, 2023.

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

AUTOR:

Sempertegui Henriquez, Edison Vicente (orcid.org/0009-0008-7291-0528)

ASESORES:

Dr. Saavedra Olivos, Juan José (orcid.org/0000-0001-8191-8988)

Mg. Albán Villareyes, Victoria Amanda (orcid.org/0000-0001-8077-3860)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2023

Dedicatoria

La presente tesis va dedicada con todo amor y cariño en primer lugar a Dios, por darme como madre a Clara Henríquez Villamar, por ser una guerrera inagotable dándome ejemplo de honestidad, esfuerzo, perseverancia y deseos de superación, a la que le debo todo lo que soy, por sus incansables consejos, tu bendición a diario durante todo este tiempo de mi vida me protege, me ilumina y me hacen andar por el camino del bien. Por eso te entrego mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor en todo momento madre mía, te amo.

A mi padre Edison Sempertegui Suarez por su amor, cariño y esas sabias palabras y motivaciones constantes que me brindo durante todo este tiempo, te amo.

A Sammia Sempertegui Henriquez, compañera de fábrica, por ser esa hija, hermana, esposa y madre llena de valores y sentimientos muy lindos digna de admirar, por ser mi fortaleza en mi debilidad y el apoyo más fuerte donde poderme arrimar, te amo.

A Karen Luzón Orozco, por ser esa personita especial para mí y ser mi compañera de aventuras durante esta travesía, por su incondicional apoyo en todo momento durante todo este camino recorrido soportándome, apoyándome, acompañándome, y tolerando muchas veces el poco tiempo que le he podido dedicar, te amo.

Agradecimiento

Gracias Dios por tus bendiciones y sabiduría brindadas a este humilde servidor durante todo este proceso para poder llegar hasta esta etapa maravillosa como es la tesis de posgrado.

Gracias a cada uno de mis familiares por sus consejos, afecto, apoyo y motivación incondicional en todo momento, por enseñarme que los obstáculos no son fáciles de superar, pero tampoco son imposibles.

Expreso mis sinceros agradecimientos, a la Universidad Cesar Vallejo y a todas las autoridades universitarias, profesores, investigadores y de manera muy especial al Doctor Juan José Saavedra Olivos, por su vocación, entrega, cariño y colaboración incondicional a cada uno de sus maestrantes en sus problemas suscitados en este transcurso.

A mis compañeros de trabajo y de curso por toda su solidaridad, apoyo y compromiso para conmigo en todo momento durante este lindo proceso llamado maestría.

Declaratoria del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "Factores sociales y calidad de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.", cuyo autor es SEMPETEGUI HENRIQUEZ EDISON VICENTE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE DNI: 03832991 ORCID: 0000-0001-8077-3860	Firmado electrónicamente por: ALBANV al 31-07-2023 18:38:08
ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE DNI: 03874808 ORCID: 0000-0001-8191-8988	Firmado electrónicamente por: JUSAAVEDRAO al 31-07-2023 18:37:49

Código documento Trilce: TRI - 0616173

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1	Tabla Variable Factores sociales*Variable calidad de atención	21
Tabla 2	Tabla Dimensión fiabilidad*Variable factores sociales	22
Tabla 3	Tabla Dimensión centrado en las personas*Variable factores sociales	23
Tabla 4	Tabla Dimensión eficiencia*Variable factores sociales	24
Tabla 5	Tabla Dimensión equidad *Variable factores sociales	25
Tabla 6	Prueba de normalidad	26
Tabla 7	Correlación de la hipótesis general	27
Tabla 8	Correlación de la hipótesis específica 1	28
Tabla 9	Correlación de la hipótesis específica 2	29
Tabla 10	Correlación de la hipótesis específica 3	30
Tabla 11	Correlación de la hipótesis específica 4	31

Índice de figuras

Figura 1 Esquema de investigación

14

RESUMEN

El presente estudio se propuso determinar la relación entre los factores sociales y la calidad de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023. La investigación fue de tipo básica, descriptiva correlacional, diseño no experimental, de corte transversal, la investigación tuvo como población a 80 usuarios que acuden a la unidad de salud. Se aplicó como técnica de investigación la encuesta, y como instrumentos dos cuestionarios tipos Likert con coeficientes de fiabilidad alfas de Cronbach de 0,860 y 0,859 respectivamente, los resultados fueron procesados en el software SPSS v.25. Se concluyó que, si existe relación directa y significativa moderada entre las variables del estudio, misma que se infirió a partir del coeficiente de correlación rho de Spearman de 0,663* y con una significancia bilateral de 0,019. Ante estos resultados significativos se procedió a rechazar la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis general de investigación.

Palabras clave: Factores sociales, calidad de atención, instalación de atención médica

ABSTRACT

The present study aimed to determine the relationship between social factors and the quality of care in a healthcare facility in Ecuador, 2023. The research was a basic, descriptive correlational study with a non-experimental, cross-sectional design. The population of the study consisted of 80 users attending the healthcare facility. The survey was used as the research technique, and two Likert-type questionnaires with Cronbach's alpha reliability coefficients of 0.860 and 0.859, respectively, were used as instruments. The results were processed using SPSS software v.25. It was concluded that there is a direct and significant moderate relationship between the variables of the study, as inferred from the Spearman's rho correlation coefficient of -0.663^* with a bilateral significance of 0.019. Based on these significant results, the null hypothesis was rejected, and the general research hypothesis was accepted.

Keywords: Social factors, quality of care, healthcare facility

I. INTRODUCCIÓN

Al régimen sanitario surgen preocupaciones primordiales a través de los años y se basa en la mejora del servicio de apoyo referente al área de salubridad, se ha observado a lo largo del tiempo que existen diversos factores que influyen bajo las características del cuidado en salud y que afecta directamente al cliente o usuarios, tal cual: clima laboral, recursos financieros, disponibilidad de materiales o recursos necesarios que resultan ser aspectos directos a consecuencias de una vigilancia de carácter ideal y del cual posee engrandecer eficacia en el cuidado del paciente, asimismo de constatar el saber y habilidad profesional.

Por otra parte, frente al desafío global por alcanzar características en el cuidado de salud, Brasil representa al 60% poblacional donde el alto índice de mortalidad se debe a la baja calidad de amabilidad y al procedimiento sanitario, teniendo el potencial de prevenir; sin embargo, el derroche y la ineficiencia del gasto de salud deteriora la confianza del usuario, dentro del estudio se indica que el 98% de los brasileños manifiestan que la red de salud debe ser reformado de acuerdo a los factores de pobreza, exclusión y economía que vive cada país y desde esa perspectiva debe ser tratado (Proaño, 2018).

En Perú, los factores basados con la sociedad, están relacionados a la eficiencia de servir en dispensarios públicos, determinó un nivel de calidad alta correspondiente al 62%; mientras que, el 78% de los individuos se ubican en un nivel medio; del cual manifestaron diferencias en la calidad referente a los factores de seguridad del servicio, empatía y medicamentos; por último, el régimen sanitario es complicado, dividido y fraccionado; ya que mejorar la amabilidad hace referencia a las redes integradas. Ciertas investigaciones evidenciaron determinaciones relacionadas con la calidez brindada al usuario; de la misma manera, prioridad en los recursos médicos para cada cliente bajo la necesidad que requiera; por consiguiente, es escasa la evaluación que se le brinda al paciente en el sistema de salubridad (Benítez y otros, 2021).

Mientras, en Ecuador el sistema de salud pública es deplorable para el paciente y siempre se encuentra insatisfecho con la atención que se brinda, los factores que más resaltan en este sector son: el favoritismo, por conveniencia en atender un

usuario de otro, familiares; de la misma manera, el tiempo que se le asigna para una consulta, la falta de insumos, demora en asignación para exámenes de laboratorio y el limitado acceso a medicamentos. Dicha información es expresada por el 78% de la población ecuatoriana, que es manifestada por el paciente y por trabajadores del área de salud. La calidad en este ámbito permite construir condiciones básicas para ofrecer eficiencia y como tal, la satisfacción total de la comunidad, basado en estas soluciones, los factores comunitarios no implicarían un impacto en el servicio y a su favor se alcanzaría la optimización de la calidad (Triviño y otros, 2019).

En la política pública de salud se establece que, la misma es un derecho que no debe ser negado, respaldo en un artículo constitucional (2008) del que sostiene: el sistema sanitario es una facultad garantizada por el gobierno a través de leyes monetarias, generales, culturales, formativas y circunstancial; asimismo, el tributo del servicio de sanidad se administra mediante componentes en justicia, integridad, protección, interculturalidad, aptitud, validez, vigor, moderación y bioética.

Es así, que en la unidad operativa de salud del que hace referencia esta investigación, se ha identificado una serie de problemas hacia componentes generales y particularidad en atención dentro de este contexto, de los que se detallan: factor económico, factor social, factor político, limitación de medicamentos, escaso conocimiento en atención al cliente, pocos recursos materiales o tecnológicos o infraestructuras deterioradas.

De este modo, el usuario muestra su insatisfacción por el sistema sanitario desde las diferentes perspectivas que se evidencian, no se ejecutan mecanismos que permitan mejorar la atención en el área de salud. Para la formulación del problema se plantea relativamente una incógnita: ¿Existe relación entre los factores sociales y la calidad de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador?

Para justificar este estudio, hace referencia a la investigación conveniente, porque buscará aportar a nuevas políticas públicas en dependencia con la atención en salud y para que los factores sociales no influyen directamente en la eficacia del servicio beneficiando a los usuarios de la unidad operativa. Por otra parte, tendrá una relevancia social enfocada al bienestar de la sociedad; del cual, servirá para

identificar los factores sociales que impiden a la mejora de una buena amabilidad a la atención de salud y que los pacientes puedan estar satisfechos. Como valor teórico, aportará al conocimiento de esta investigación y a su vez ayudará a resolver los conflictos generados en cuanto a los factores y calidad de atención, permitiendo que este estudio ayude a las futuras investigaciones.

Con la utilidad metodológica se pretende que a través de los instrumentos aplicados permita recoger datos importantes para una efectividad en la similitud entre variables. Y a través de las implicaciones prácticas ayudará a dar respuesta a esta problemática planteada y que a futuro se evite inconvenientes con la disposición del cuidado en relación con los elementos sociales que se presenta en la comunidad.

Bajo lo mencionado, el objetivo general: determinar la relación entre los factores sociales y la calidad de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023. En cuanto a los objetivos específicos son: determinar la relación de factores sociales y fiabilidad de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023. Determinar correlación de factores sociales y centrado en el individuo la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023. Determinar relación de factores sociales y la eficiencia de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023. Determinar la relación entre factores sociales y equidad de atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.

Referente a la hipótesis de la investigación se plantea H_i : La relación significativa de factores sociales y calidad de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023. Respecto a la hipótesis nula manifiesta H_0 : La no correlación significativa de factores sociales y calidad de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023. De acuerdo con las específicas se establecen: H_{i1} : La relación significativa de factores sociales y fiabilidad de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023. H_{i2} : La relación significativa de factores sociales y centrado en el individuo de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023. H_{i3} : La relación significativa de factores sociales y eficiencias de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023. H_{i4} : La relación significativa de factores sociales y equidad de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Los aportes encontrados para reforzar esta investigación se detallan a continuación:

En su ámbito internacional. Por su parte, Mera (2022) señala que la situación comunitaria y la fiabilidad en la atención de salud es primordial; como tal, en este estudio no existe una relación. Sin embargo, los elementos que se analizaron fueron: seguridad en un 28.3% y fiabilidad en un 41.6% y esto se genera porque sus servicios no son atendidos con tiempo, existe fallas en la calidad, procesos engorrosos y falta de rapidez; por consiguiente, ninguna de los componentes antes mencionado está relacionado con un conflicto social. Se pierde la confianza en las unidades operativas y por el cual su atención no logra satisfacer al usuario.

Pesse (2021) artículo publicado en Chile, concluye que los indicadores de atención son deficientes con relación a la atención e incumplimiento de los estándares. Por lo que los motivos comunitarios y la calidad de atender al cliente. Las especificaciones referidas al profesional de la salud, comunicación y confianza influyen en la relación del paciente con el prestador, el servicio dado al cliente es fundamental para atraer al individuo.

Asimismo, George et al (2021) indica que las causas sociales y eficiencia del servicio de salud se relacionan significativamente y su hipótesis es aceptada. Por lo consiguiente, el sistema sanitario debe ser seguro, confiable y oportuno que permita ayudar al cliente sin perjudicar en su salud. Es decir, la relación existente es significativa, valor obtenido de 0.122, la eficiencia en la salubridad permite que el individuo pueda sentirse cómodo con el servicio brindado.

Martich (2021) en su artículo relacionado con la equidad en el ámbito sanitario; del que se expresa, del entorno que vive el individuo se relaciona una equidad en el cuidado de la salud, cuyo valor alcanzado es 0.275 de rho de spearman. Sin embargo, a raíz del confinamiento la equidad era desconocida por el sistema, nadie pudo contribuir en la saturación de la red sanitaria y se debe reducir las desigualdades.

Soto et al (2020) artículo de Perú, sostiene una conclusión que, existe una correlación débil acorde a las causas comunitarias y la percepción de una atención

con calidad, dado por una rho de spearman 0.96. Los factores con mayor análisis para el estudio fueron: accesibilidad, índice económico, comodidad y gestión. Considerando que para una toma de decisiones se debe percibir circunstancias que afectan al servicio del paciente, en una decisión es fundamental que se diagnostiquen las debilidades y fortalezas.

Boada et al, (2019) establece las circunstancias que afectan a la calidad es sociodemográfica, económica, puesto de trabajo, nivel de estatus y por su parte, la atención hace referencia a la efectividad y eficacia para poder satisfacer al paciente; lo que se determina una relación entre las variables investigadas dado con un 1.68 de valor spearman. Concluyendo que la capacidad de dar respuestas positivas genera una mejora en la comunicación entre cliente y profesional médico.

Marañón (2019) sostiene que la calidad debe partir de una atención centralizada al sujeto; por el cual, se concluye la centralización en el individuo con la atención de salud, obteniendo un valor de spearman 0.355, del cual cada ser humano debe ser respetado y atendido con una buena calidad, cumpliendo con las necesidades que posee la persona; de la misma manera, es fundamental respetar el tiempo.

Rocha et al (2018) en su publicación realizada en México, su conclusión se basa en una relación rho de spearman 0.44 de factores sociales y calidad de atención; como tal, se observa una correlación significativa media, del que señala motivos como el recurso financiero, ocupación y estatus son considerados el índice más alto que incide en la capacidad de atender al cliente.

García y Vélez (2018) en su estudio publicado en Colombia, asocia las circunstancias colectivas y la atención centrada en las personas con la finalidad de establecer una correlación y de la que concluye una relación mayor al 62%. El nivel financiero, la calidad de vida, la posición social está directamente vinculada a un cuidado centrado en el individuo.

En el ámbito nacional. Gómez y Rivera (2019) en el estudio realizado en Ecuador, se observa que el factor social es latente y un 15% de los pacientes pueden concluir con una cita médica; por el cual, el trabajo que presta atención al cliente no es eficiente, puesto que la asignación de turno es lenta, falta de sistema, escaso monitoreo en la calidad del servicio y personal poco capacitado para llevar a cabo

un grado de atención considerable. Concluye que existe una correlación con el problema social y la eficiencia en la calidad del servicio.

Por otra parte, Padovani et al (2018) manifiesta la correlación de las determinantes sociales y el sistema de calidad de salubridad, consiguiendo el dato de 1.25 rho de spearman con la finalidad de promover el saber en su diseño de un procedimiento de atención establecido hacia la calidad del servicio y como tal, es fundamental considerar una gestión de calidad basada en una amabilidad con el cliente, más allá de las circunstancias comunitarias que conllevan a poseer una diferente; se debe analizar desde la integridad y la parte global.

Vilaregut (2018) sostiene que una atención debe estar enfocada en el individuo, desde la necesidad y de la misma forma, su importancia para cada intervención del usuario; por lo tanto, la correlación existente es positiva de 2,33. Se ha observado, que darle prioridad en la atención del individuo promueve una mayor satisfacción; sin embargo, se debe facilitar los implementos sanitarios que carecen algunas unidades operativas.

De otra forma, Vite et al (2018) en un estudio realizado en Ecuador, los centros de salud que maneja el IESS no brindan confianza al usuario, la espera continua y el trámite para ser atendido ha generado que el afiliado desconfíe del servicio de atención de esta entidad y aunque los factores sociales son un punto latente, las personas que están trabajando en dicha área no poseen empatía con el paciente. De tal forma, se pretende disminuir un 30% la desconfianza que posee el individuo, planteando estrategias que ayuden a mejorar el servicio.

Díaz (2018) concluye en su artículo ecuatoriano, la existencia positiva débil de una correlación, valor alcanzado de 1.9; del que se explica que se debe combatir las desigualdades en el trato brindado a los pacientes, porque no es el adecuado y de la misma manera, el tiempo de espera se asocia con la equidad de atención dada en la unidad operativa.

Ferrelli (2018) en su artículo, hace mención que son puntos clave para la inequidad en el área sanitaria. Como conclusión, manifiesta la importancia de poseer una cobertura en salud donde los factores sociales no afecten al ser humano y la

equidad no se relacione con una situación socioeconómica. Más del 65% del país sostiene que la salud es un gasto y que puede afectar a la economía.

Para mayor comprensión antes los conceptos, dando referencia a la primera variable, según Da Silva (2022) sostiene que, una circunstancia comunitaria se basa en el comportamiento general del que influye el desarrollo de una situación en la sociedad del que puede componerse de característica demográfica, cultural, relaciones y el entorno perjudicando a los diferentes sistemas que maneja una nación. La OMS determina como situaciones en las que el ser humano nace, crece, trabaja, vive y envejece incidiendo en su diario vivir. Este factor hace referencia a las políticas, economía, campañas de desarrollo y reglas donde se considera la desigualdad en una sociedad (Organización Mundial de la Salud, 2018). Es decir, cualquier motivo que esté relacionado externamente con el medio y que impactan en lo que se piensa o se siente.

Por otra parte, Morteruel (2020) hace mención que este aspecto está compuesto por el factor familiar, monetario, laboral, cultural y entorno; de los cuales, cada uno evidencia una problemática diferente. Dicha situación social se puede transformar en una interacción comunitaria, si existiera una transición educacional y cultural para la existencia de un respeto mutuo, colaboración y comunicación. La educación, genera trabajos bien remunerados, otorgando beneficios, seguro y permite mejorar la calidad de vida; ingreso, factor indispensable para acceder a una vida segura y de la misma manera, garantizar una salud sin que pueda ser afectada por otros motivos; vivienda, valor continuo que se le da, si el individuo carece de condiciones de vida, corre el riesgo de sufrir problemas en su salud por lo que, el hogar debe ser un templo que ayuda a mejorar su estado anímico y sentirse en un lugar seguro; acceso a la atención médica, un determinante para controlar cualquier dolencia que padezca el individuo, si posee un seguro particular las opciones de una mejor calidad son altas y facilitan el acceso del mismo; además no es necesario retrasar ningún proceso.

Prieto y Barahona (2021) sostiene que, dentro de las causas señaladas el nivel autónomo y social brindado al usuario debe estar enfocado al cuidado del paciente en todos los sentidos; es decir, los visitantes, tiempo libre, relaciones y compromiso. El elemento social también radica en una interacción personal que debe ser

mejorada y existen elementos que se deben evaluar como: capacidad para hablar, habilidad para mantener conversaciones, sensatez, claridad, modales y respeto a los turnos asignados.

Por otra parte, Pérez et al (2019) indica que, la desigualdad social actúa como un punto referente que impacta al individuo o a la sociedad; del cual, no goza de salud, sus condiciones son desfavorables y las políticas ofrecidas por el Estado no se cumplen en su totalidad. De otra forma, ser partícipe de una actividad comunitaria implica la voluntad del ser humano, de manera activa, deliberada y autónoma; como tal, la participación debe ser incorporada como algo propio.

Se considera la Teoría Sociocultural para los factores sociales, que parte del conductismo; donde se relaciona el desarrollo cognitivo individual con la sociedad. Como tal, Vygotsky pensaba que el entorno familiar y cultural son parte de un rol fundamental y se va formando a través de diferentes grados de intelectos (Vygotsky, 2021); es decir, el aprendizaje del ser humano es un procedimiento social y posee una interacción con los demás.

Se indica que contribuir a la sociedad permite un desarrollo individual; por lo que se destaca una intervención entre el ser humano y la cultura que lo rodea. Su teoría se fundamenta en la interacción social para desarrollar la cognición del individuo porque, el ámbito societal enfatiza un rol fundamental hacia un procedimiento de dar significados, lo que se piensa es que el aprendizaje social se adquiere antes que el desarrollo (Ledesma, 2018).

Todo ser humano nace con las destrezas necesarias para el desarrollo intelectual que están basadas en la atención, sensación, percepción y memoria, a través de este ambiente se generan funciones mentales que ayudan a crear estrategias y procesos efectivos. Magallanes et al (2021) el círculo de progreso cercano, categoría establecida para la resolución de conflictos y el grado de potencial bajo la vigilancia de una persona mayor. Se enfatiza que el individuo se apropie de las declaraciones culturales que posee un significado en la tarea comunitaria y esto quiere decir, el proceso psicológico se establece mediante la practicidad social y en conjunto con la era digital, recursos y métodos. Cuando se habla de apropiar, su enfoque es a través de un procedimiento cultural y natural; porque se da bajo la

necesidad principal y fundamental del desarrollo ontogenético, aptitud formada por el sujeto y la utilización de un lenguaje.

Dentro de esta variable, se determinan cuatro características que son: relaciones interpersonales, condición socioeconómica, carga laboral y ocupación (Morín, 2019).

Relaciones interpersonales. - interacción mutua de dos o más individuos. El individuo es un ser interactivo naturalmente por lo que su necesidad para relacionarse con los otros es fundamental; dicha interacción que se posee con otras personas desde temprana edad permite asociarse con un aprendizaje de actitudes, construyen valores relacionados al entorno, forman su identidad, adquieren habilidades blandas, apoyan en situaciones complejas y ser empáticos. Este factor es fundamental porque ayuda al individuo a reconocerse a sí mismo, con valores y principios auténticos para desempeñarse en la sociedad.

Condición socioeconómica. - basada en la postura social enfocada al acceso de un trabajo, nivel académico, puesto de trabajo, sueldo y prestigio en comparación con otros individuos y para poder establecer el nivel socioeconómico de un hogar, se consideran los ingresos de cada integrante, grado de educación de los líderes de la familia, ocupación de cada miembro, nivel social e incluso el lugar donde reside. Aunque los aspectos pueden ser evaluados de diferentes maneras, no siempre se llega al mismo grado que los demás.

Carga laboral. - se basa en una serie de tareas que se debe cumplir y donde se involucra al estado físico y mental, con la finalidad de mostrar un desempeño óptimo al cumplimiento de la actividad. Cuando la carga laboral se excede, se va afectando una parte de los estados, se descontrola el trabajador, puede ocasionar malestares corporales, fatiga, estrés, irritabilidad e incluso depresión. Por el cual debe ser equilibrada para no afectar al empleado.

Ocupación. - Conjunto de actividades laborales que buscan determinar el desarrollo técnico, tecnológico y división de trabajo; además, comprende las funciones laborales del trabajador y surge las limitaciones. Por el cual, la labor encargada de un superior. Las ocupaciones se definen como el paquete de labores que acceden

el espacio de una definitiva actividad laboral. Las diferencias entre ellas, en principio son básicamente de carácter cualitativo.

La conceptualización de calidad de la atención, según Febres y Mercado (2021) es el nivel que se brinda al servicio sanitario para el individuo y la sociedad, está enfocado en profesionales con un conocimiento pleno y evidenciado en una cobertura salubre. Existen políticas donde el sistema de salud está comprometido a obtener una calidad de la atención y servicio, basándose en las siguientes: eficaz. - facilitar el servicio sanitario a quien lo necesite. Seguro. - prevenir daños en el individuo. Centrado en las personas. - suministrar el cuidado a las necesidades y preferencias del ser humano.

Los beneficios de una buena atención se deben enfocar en ser: oportuno. - disminuir el tiempo de espera y retrasos al paciente. Equitativo. - verificar la problemática y proporcionar la atención según la emergencia. Integrado. - manifestar la gama de servicios accesible en el centro sanitario y eficiente. - reducir los desperdicios y brindar los recursos disponibles.

Yépez et al (2018) sostiene que la calidad depende de la percepción del individuo; como tal, se considera que este elemento debe satisfacer al paciente y cumplir con la expectativa de sus necesidades. Por lo tanto, la gestión basada en la calidad se enfoca en una organización establecida en sistemáticas, actividades y normas para cumplir el objetivo. La clave es la relación existente entre el resultado y expectativas; es decir, la calidad la puede brindar una entidad incluyendo los servicios; mientras satisfacer surge entre el servicio ofrecido y una respuesta satisfactoria del cliente.

Es importante reconocer que, un sistema que ofrezca seguridad y debe poseer algunas características: accesible. - dispone de materiales para un ofrecimiento del servicio y que están garantizado por la red sanitaria. Oportuna. - Posibilidad de adquirir los servicios sin obstáculos ni pone en riesgo la salud del paciente. Seguro. - serie de componentes estructurales, procedimientos, técnicas y métodos que se basen en disminuir el riesgo de padecer un evento de riesgo. Pertinente. - el grado que obtiene el individuo para avanzar el servicio de acuerdo con los beneficios y

continuidad. - nivel que posee el cliente para realizar sus consultas médicas, intervenciones o medicamentos enfocados al saber científico (Garzón, 2018).

Pedraza et al (2018) sostiene, que la calidad se expresa en dos sentidos; el primero relacionado a ser estricto con una serie de métodos que aseguran el mantenimiento y la perfección de los estándares; por otra parte, el segundo se da por una Tarea de control a través de la practicidad. Establecer la satisfacción es complejo porque se encierra una variedad de motivos que está condicionado por la subjetividad individual de cada individuo, las experiencias vividas en el pasado, expectativas y causas psicosociales. Las causas que determinan si la atención es deficiente se manifiesta bajo tres características principales: monetario, conocimiento y relaciones humanas. Estas causas favorecen una mejora en la calidad y cantidad general de la atención prestada; es decir que, para mejorar la prestación de atención, en los diferentes niveles se basan en: integral, nacional, legal, regulatorio, cultural, provincial, corporativo y social. Se deben considerar los siguientes aspectos:

Las necesidades biológicas, psicológicas y sociales del usuario deben definir resultados deseables e idóneos. La atención infructífera posee un punto importante en una atención deteriorada y el saber inexacto de las partes interesadas (Urgilés, 2022). El sistema organizativo de cada sistema sanitario debe ser organizado y financiero y al final verificar cómo se asignan los recursos. Los intereses económicos y la estructuración del área de salud son los impulsores del saber para potencializar el área (Zabala, 2019). El poco interés de reforzar la ética profesional distorsiona la atención médica.

La teoría de la calidad por Kaoru Ishikawa manifiesta que es un proceso orientado a una mejora continua, donde se busca una calidad en los diversos procedimientos de una entidad, alcanzando la meta como mayor satisfacción en todas las áreas estipuladas (Sánchez y otros, 2019). Es así, la calidad radica en desarrollar, producir, comercializar y prestar servicio de manera eficiente y trabajar con una planificación, control y mejora de todo este proceso (Sanguesa y otros, 2019). Como tal se han desarrollado principios de calidad según Ishikawa como son:

Se enfoca en la educación y termina con la misma: es crear una cultura en el individuo hasta que logre comprender la importancia de la calidad.

Información inconclusa se vuelve falsa: sino está completa se puede tornar falsa o con baja argumentación.

Se debe conocer las necesidades del usuario: fundamental para que una entidad crezca y se poseione en el mercado.

La verdadera calidad es cuando ya no hay que inspeccionar: el compromiso de los altos mandos con el empleado debe ser en conjunto, para que los procedimientos estén controlados.

Se debe eliminar el problema: se busca y se soluciona el problema desde la raíz, no hay que dejar pendientes porque puede ocasionar un mayor conflicto.

La calidad es una problemática de toda la organización: toda entidad busca ser mejor y se estudia cada proceso para ser óptimos en el servicio.

Se debe enfocar los objetivos: cuando se posee objetivos claros y las metas bien estructuradas, la empresa va en buen camino.

La calidad siempre es primero: ante todo, la meta de poseer y dar buena calidad debe ser la prioridad de la organización.

El marketing es el ingreso y la calidad la salida: el trabajo debe ser en equipo, para lograr lo esperado.

Aceptar los resultados: a través de instrumentos aplicados, se debe aceptar la información que se tenga y trabajar sobre ella.

Los conflictos se pueden resolver con herramientas de análisis: se busca resolver cada problema que se presenta en las áreas.

Sus dimensiones son pilares fundamentales para que puedan sostener una calidad y se basan en cuatro partes: fiabilidad, centrado en las personas, eficiencia y equidad (Díaz L. , 2021).

Fiabilidad. - Se basa en garantizar el proceso, atención o garantía para lograr el objetivo; esto se debe dar bajo resultados coherentes que permitan asimilar situaciones que ayuden a las especificaciones. La fiabilidad externa induce al individuo a experimentar otras áreas o actividades (Polgar & Thomas, 2021).

Centrado en las personas. - Operaciones utilizadas en dar solución innovadora a una problemática, de manera empática y enfocado a servir al usuario. Este procedimiento se enfoca en cinco pilares: empatizar, precisar, pensar, prototipar y testear para poder integrar las necesidades del individuo (Talavera, 2022).

Eficiencia. - Se relaciona entre un recurso utilizado y el logro conseguido; es decir, es eficiente cuando se utiliza menos recursos para alcanzar el objetivo. Es utilizado para desarrollar una actividad (Álvarez, 2018).

Equidad. - Elemento principal que elimina la exclusión o injusticias entre los grupos sociales, demográficos o étnicos. Este factor lucha por la imparcialidad y evitar diferencias innecesarias, enfatizando que todo ser humano posee el mismo derecho (Eslava, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Dentro de este procedimiento investigativo estuvo orientado a básica o pragmática; del cual buscó orientar a un nuevo saber de carácter sistemático, como lo menciona Sampieri y Mendoza (2018) con la finalidad de aumentar el conocimiento de un contexto concreto y se propone conocer los alcances para comprender de manera inmediata las posibles soluciones.

Por su naturaleza, tuvo un enfoque cuantitativo porque se midieron los datos recogidos a través de un instrumento y su propósito conlleva a la utilización de cálculos estadísticos (Sampieri, 2018). Es decir, su medición se basó en la correlación de causas comunitarias y atención de calidad. La aplicación del método deductivo conllevó ir de lo particular a lo general; basándose en una conclusión precisa y concisa evidenciada para probar una hipótesis.

3.1.2 Diseño de investigación

Se enfocó en el no experimental, porque no se manejó voluntariamente las dos constantes donde se dio la interpretación, más bien basta la observación de una situación relacionados al beneficio para luego describirlos y analizarlos (Guevara y otros, 2020). Como tal, nunca se edificó algún contexto; por el contrario, se visualiza el fenómeno ya real.

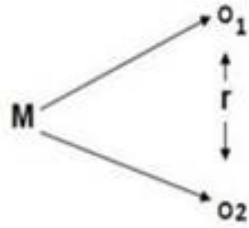
Por su alcance fue correlacional, según Arias et al. (2020) una variable induce o influye en la otra, por lo que implica transformar el nivel descriptivo a un análisis de relación y establecer el comportamiento.

Su temporalidad fue transversal, porque se observan las características o causas de una población en un lapso y se recoge la información observada; por lo que no se realiza ninguna intervención (Solíz, 2019).

A continuación, se presenta el gráfico que corresponde a esta investigación.

Figura 1.

Esquema del diseño de investigación



Su interpretación se da de la siguiente forma:

M: muestra de los usuarios

O₁: Factores sociales

O₂: Calidad de la atención

r: correlación de las variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: factores sociales

Definición conceptual: una circunstancia comunitaria se basa en el comportamiento general del que influye el desarrollo de una situación en la sociedad del que puede componerse de característica demográfica, cultural, relaciones y el entorno perjudicando a los diferentes sistemas que maneja una nación (Silva, 2022).

Definición operacional: Estuvo definida, por las siguientes dimensiones: relaciones interpersonales, condición socio económica, carga laboral y ocupación. Estará representada por un cuestionario enfocado a las causas comunitarias que afectan al centro operativo de salud.

Dimensión 1: relaciones interpersonales

Indicadores: confianza, convicción e interacción.

Dimensión 2: condición socioeconómica

Indicadores: demográfica, social y económico.

Dimensión 3: carga laboral

Indicadores: responsabilidad, rapidez y atención sostenida

Dimensión 4: ocupación.

Indicadores: permanencia, competencia y desempeño.

Escala de medición: ordinal (tipo Likert)

Variable 2: calidad de la atención

Definición conceptual: es el nivel que se brinda al servicio sanitario para el individuo y la sociedad, está enfocado en profesionales con un conocimiento pleno y evidenciado en una cobertura salubre. La calidad depende de la percepción del individuo; como tal, se considera que este elemento debe satisfacer al paciente y cumplir con la expectativa de sus necesidades (Yépez y otros, 2018).

Definición operacional: Estuvo definida por las dimensiones: fiabilidad, centrado en las personas, eficiencia y equidad, valorado en un cuestionario con 20 ítems relacionado con la medición de una atención con calidad.

Dimensión 1: fiabilidad

Indicadores: objetividad, imparcialidad y prudencia.

Dimensión 2: centrado en las personas

Indicadores: autonomía, comunicación y bienestar

Dimensión 3: eficiencia

Indicadores: grado de calidad, tiempo de entrega, utilización de recursos.

Dimensión 4: equidad

Indicadores: igualdad, justicia e inclusión.

Escala de medición: ordinal (tipo Likert)

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Constó de 120 usuarios que utilizan el centro médico de salud constantemente, con el propósito de realizar la investigación necesaria con respecto al conflicto evidenciado.

- **Criterios de inclusión**

Se incluyeron a los usuarios de la unidad operativa de salud de Ecuador que frecuentemente utilizan el servicio de esta unidad y se encuentran registrados en el sistema estadístico. Lo que respaldó la investigación realizada.

- **Criterios de exclusión**

A los usuarios que son nuevos o que usan la unidad operativa de salud de Ecuador, por primera vez; asimismo, los menores de edad y adultos mayores que no poseen un representante o persona con tutela; los pacientes que padecen algún tipo de trastorno o discapacidad sin su debido tutor que pueda respaldar la información requerida para esta investigación.

3.3.2 Muestra

Establecida en 80 usuarios que utilizan el centro médico de salud, después de aplicar los criterios de inclusión y exclusión, tratándose de una muestra no probabilística, porque se logra identificar la utilización de la población antes mencionada y que intervienen los usuarios que se relacionan directamente con el centro médico.

3.3.3 Unidad de análisis

80 pacientes de la unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para Feria y otros (2020) se trata de una búsqueda sistemática que se basa el investigador sobre los datos obtenidos y posteriormente evaluar dicha información.

Su aplicación fue la encuesta como técnica de este estudio, lo que se empleó para dar solución a la problemática evidenciada relacionando las variables y sirvió para recolectar datos del cual está determinado en un conjunto de ítems con relación al tema tratado que, en este caso surgen los elementos generales y la eficacia del cuidado sanitario.

Instrumento

A decir de Coelho (2020), Un instrumento de investigación se refiere a una herramienta elaborada y empleada para recopilar datos significativos en el contexto de una investigación. Estos instrumentos son diseñados para medir, observar o registrar variables particulares claves en el contexto de las variables a investigar.

El estudio estará enfocado en la utilización de un cuestionario como instrumento para ser aplicado a esta investigación; del que estará detallado por 20 ítems, enfocado en las dimensiones de cada variable estudiada y esto permitirá tener información relevante de las causas comunitarias relacionadas a la salud. En la primera variable factores sociales, es un cuestionario compuesto con cuatro dimensiones (relaciones interpersonales, condición socioeconómico, cargo laboral, ocupación) y como respuesta a este documento se establece una escala de Likert , por otra parte, la segunda variable correspondiente a calidad de la atención que busca medir la percepción de los usuarios con sus cuatro dimensiones (fiabilidad, centrado en las personas, eficiencia, equidad) con un total de 20 ítems que son los indicadores que buscan a la investigación, donde se obtendrá a través de una escala de Likert, la misma que se menciona anteriormente.

Validez

Para este estudio, el método aplicado fue la validez de contenido, aplicado a los individuos que formaron parte de esta investigación; del cual se sometió a una serie de criterios u opiniones que lo realizaron los expertos y esto arrojó una información que determinó si los instrumentos podrían ser utilizados para ser validados mediante especialistas y ejecutados para los usuarios. Los cuestionarios fueron validados por profesionales que están relacionados con el tema de estudio. Galindo (2020) se enfoca a que si un instrumento recoge de manera adecuada la información de la variable que se pretende medir.

Confiabilidad

La fiabilidad de los instrumentos aplicados a la población se basa mediante el Alfa de Cronbach y este establece que los factores sociales alcanzan un 0,860; por consiguiente, la calidad de atención obtiene el valor de 0,859. Como tal, se muestra que la confiabilidad de los instrumentos es segura o posee un grado de confianza buena. Rodríguez y Reguant (2020) la fiabilidad es la estimación que posee una

característica verdadera de un fenómeno; como tal, dicha estimación es un atributo o aproximación que se le da a medición para recoger un valor verdadero.

3.5 Procedimientos

Para este procedimiento, se realizó un oficio a la Gerencia General de la Unidad Operativa de Salud, del que se pretendió aplicar los instrumentos a 80 usuarios participantes de este estudio, por consiguiente, obtenida la aprobación del gerente, se procedió a una explicación del cuestionario hacia los usuarios; del cual, sirvió para que puedan comprender de mejor manera el instrumento.

El cuestionario fue resuelto por cada uno de los usuarios, con la finalidad de identificar una correlación entre las variables. Aplicado el instrumento a los usuarios, se ingresó la información a las tablas dinámicas del programa Excel con el propósito de ser procesada o tabulada.

3.6 Método de análisis de datos

En la obtención del análisis de datos para este estudio, se observó los datos alcanzados como respuesta de las variables mediante la base de datos y que se evidenció a través de números, con carácter confidencial de la información recogida por cada usuario y que a su vez, fueron ingresados en Excel, para continuamente ser llevados al programa estadístico SPSS 26; del cual se buscó referencia un estadígrafo como el Rho de Spearman para la relación existente.

3.7 Aspectos éticos

Para este estudio se consideraron algunos principios éticos como: integridad, transparencia y confidencialidad.

Integridad. - compromiso establecido con los participantes hacia el respeto mutuo; de la misma forma, la información receptada que entregan los usuarios que está bajo fines investigativos.

Transparencia. - la información alcanzada durante la aplicación de los instrumentos no tendrá ningún objetivo manipulador que pueda beneficiar al investigador, por el cual se pretende buscar una solución al problema planteado en esta investigación.

Confidencialidad. – se busca almacenar los resultados obtenidos de cada participante con el propósito que exista el respeto, libre opinión y criterio del individuo.

El código de ética de la Universidad César Vallejo jugó un papel fundamental en la protección de los derechos y el bienestar de los participantes, así como en la credibilidad y validez de los resultados obtenidos.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Objetivo general: Determinar la relación entre los factores sociales y la calidad de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.

Tabla 1.

Tabla de contingencia que relaciona las variables Calidad de Atención y Factores Sociales

		Variable Factores Sociales		
		Nivel Moderado	Alto nivel	Total
Variable Calidad de Atención	Baja calidad	1 1,3%	2 2,5%	3 3,8%
	Moderada calidad	31 38,8%	42 52,5%	73 91,3%
	Alta calidad	1 1,3%	3 3,8%	4 5,0%
	Total	33 41,3%	47 58,8%	80 100,0%

Nota. Información recopilada a través de la utilización de cuestionarios

En la Tabla 1, El nivel moderado de Factores Sociales, el 1.3% de los casos corresponde a baja calidad, el 38.8% a calidad moderada y el 1.3% a alta calidad. En el nivel alto de Factores Sociales, el 2.5% de los casos se clasifica como baja calidad, el 52.5% como calidad moderada y el 3.8% como alta calidad. El total de la muestra fue de 80 casos. Estos resultados nos proporcionan información relevante sobre la distribución de la calidad de atención en relación con los diferentes niveles de factores sociales evaluados.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre los factores sociales y la fiabilidad en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.

Tabla 2.

Tabla de contingencia que examina la interrelación entre la Dimensión Fiabilidad y la Variable Factores Sociales.

		Variable Factores Sociales		
		Nivel Moderado	Alto nivel	Total
Dimensión Fiabilidad	Baja	5 6,3%	10 12,5%	15 18,8%
	Moderada	20 25,0%	33 41,3%	53 66,3%
	Alta	8 10,0%	4 5,0%	12 15,0%
	Total	33 41,3%	47 58,8%	80 100,0%

Nota. Información recopilada a través de la utilización de cuestionarios

En la Tabla 2, El nivel moderado de Factores Sociales, el 6.3% de los casos se clasifica como baja fiabilidad, el 25.0% como fiabilidad moderada y el 10.0% como alta fiabilidad. En el nivel alto de Factores Sociales, el 12.5% de los casos corresponde a baja fiabilidad, el 41.3% a fiabilidad moderada y el 5.0% a alta fiabilidad. El total de la muestra fue de 80 casos. Estos resultados nos brindan información importante sobre la relación entre los factores sociales y la fiabilidad en la unidad operativa de salud evaluada.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre los factores sociales y el centrado en las personas en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.

Tabla 3.

Tabla de contingencia que analiza la relación entre la Dimensión Centrado en las personas y la Variable Factores Sociales.

		Variable Factores Sociales		
		Nivel Moderado	Alto nivel	Total
Dimensión Centrado en las personas	Baja	6 7,5%	12 15,0%	18 22,5%
	Moderada	22 27,5%	25 31,3%	47 58,8%
	Alta	5 6,3%	10 12,5%	15 18,8%
	Total	33 41,3%	47 58,8%	80 100,0%

Nota. Información recopilada a través de la utilización de cuestionarios

En la Tabla 3, el nivel moderado de Factores Sociales, el 7.5% de los casos se clasifica como baja centrado en las personas, el 27.5% como centrado en las personas moderado y el 6.3% como centrado en las personas alta. En el nivel alto de Factores Sociales, el 15.0% de los casos corresponde a baja centrado en las personas, el 31.3% a centrado en las personas moderado y el 12.5% a centrado en las personas alta. El total de la muestra fue de 80 casos. Estos resultados nos proporcionan información relevante sobre la relación entre los factores sociales y el centrado en las personas en la unidad operativa de salud evaluada.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre los factores sociales y la eficiencia en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.

Tabla 4.

Tabla de contingencia que examina la relación entre la Dimensión Eficiencia y la Variable Factores Sociales.

		Variable Factores Sociales		
		Nivel Moderado	Alto nivel	Total
Dimensión Eficiencia	Baja	3 3,8%	9 11,3%	12 15,0%
	Moderada	20 25,0%	33 41,3%	53 66,3%
	Alta	10 12,5%	5 6,3%	15 18,8%
	Total	33 41,3%	47 58,8%	80 100,0%

Nota. Información recopilada a través de la utilización de cuestionarios

En la Tabla 4, el nivel moderado de Factores Sociales, el 3.8% de los casos se clasifica como baja eficiencia, el 25.0% como eficiencia moderada y el 12.5% como alta eficiencia. En el nivel alto de Factores Sociales, el 11.3% de los casos corresponde a baja eficiencia, el 41.3% a eficiencia moderada y el 6.3% a alta eficiencia. El total de la muestra fue de 80 casos. Estos resultados proporcionan información relevante sobre la relación entre los factores sociales y la eficiencia en la unidad operativa de salud evaluada.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre los factores sociales y la equidad en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.

Tabla 5.

Tabla de contingencia que examina la relación entre la Dimensión Equidad y la Variable Factores Sociales.

		Variable Factores Sociales		
		Nivel Moderado	Alto nivel	Total
Dimensión Equidad	Baja	15 18,8%	9 11,3%	24 30,0%
	Moderada	11 13,8%	18 22,5%	29 36,3%
	Alta	7 8,8%	20 25,0%	27 33,8%
	Total	33 41,3%	47 58,8%	80 100,0%

Nota. Información recopilada a través de la utilización de cuestionarios

En la Tabla 5, el 18.8% de los casos se clasifica como baja equidad, el 13.8% como equidad moderada y el 8.8% como alta equidad. En el nivel alto de Factores Sociales, el 11.3% de los casos corresponde a baja equidad, el 22.5% a equidad moderada y el 25.0% a alta equidad. El total de la muestra fue de 80 casos. Estos resultados proporcionan información relevante sobre la relación entre los factores sociales y la equidad en la unidad operativa de salud evaluada en el estudio.

4.2 Prueba de normalidad

H₁: Si el nivel de significancia es igual o mayor a 0.05, se puede inferir que el comportamiento de la variable sigue una distribución normal.

H₀: Si el nivel de significancia es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis de que el comportamiento de la variable sigue una distribución normal.

Tabla 6.

Prueba de normalidad.

		Kolmogorov-Smirnof		
		Estadístico	gl	Sig.
Factores sociales		.431	80	.002
Calidad de atención		.424	80	.002

Nota. Obtenido de cuestionarios.

Se planteó la hipótesis de normalidad para las variables Factores Sociales y Calidad de Atención. La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov reveló que ambas variables no siguen una distribución normal, con valores de significancia de .002. Dado que las variables son ordinales, se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman (rho) para analizar la relación entre ellas. Esto es apropiado, ya que la rho de Spearman es una medida de correlación adecuada para variables ordinales y no requiere asunciones de normalidad en los datos.

4.3. Estadística inferencial.

Comprobación de hipótesis general

H_G: Existe relación significativa entre los factores sociales y la calidad de atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.

H₀: No existe relación significativa entre los factores sociales y la calidad de atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.

Tabla 7.

Correlación de la hipótesis general

Rho de Spearman	Factores sociales	
Calidad de atención	Coeficiente de correlación	.663*
	Sig. (bilateral)	.019
	N	80

*. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

Nota. Información recopilada a través de la utilización de cuestionarios.

La correlación de la hipótesis general fue evaluada utilizando el coeficiente de correlación de Spearman (rho). Los resultados revelaron una correlación significativa y de magnitud media entre los factores sociales y la calidad de atención, con un coeficiente de correlación de .663 y un valor de significancia de .019 (bilateral) en una muestra de 80 participantes. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se infiere que existe una relación significativa y moderada entre los factores sociales y la calidad de atención en la unidad operativa de salud estudiada.

Comprobación de hipótesis específica 1.

H_{E1}: Existe relación significativa entre los factores sociales y la fiabilidad en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.

H₀: No existe relación significativa entre los factores sociales y la fiabilidad en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.

Tabla 8.

Correlación de la hipótesis específica 1

Rho de Spearman		Factores sociales
Fiabilidad	Coefficiente de correlación	.695*
	Sig. (bilateral)	.032
	N	80

*. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

Nota. Información recopilada a través de la utilización de cuestionarios.

Los resultados de la Tabla 8, muestran una correlación significativa y de grado io, con un coeficiente de correlación de .695 y un valor de significancia de .032 (bilateral), en una muestra de 80 participantes. Esto indica que existe una relación moderada entre los factores sociales y la fiabilidad en la unidad operativa de salud estudiada. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se confirma la presencia de una relación significativa entre ambas variables.

Comprobación de hipótesis específica 2.

H_{E2}: Existe relación significativa entre los factores sociales y el centrado en las personas en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.

H₀: No existe relación significativa entre los factores sociales y el centrado en las personas en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.

Tabla 9.

Correlación de la hipótesis específica 2

Rho de Spearman		Factores sociales
	Coeficiente de	
	correlación	.714*
Centrado en las personas	Sig. (bilateral)	.012
	N	80

*. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

Nota. Información recopilada a través de la utilización de cuestionarios.

Los resultados de la Tabla 9, revelan una correlación significativa y de grado alto, con un coeficiente de correlación de .714 y un valor de significancia de .012 (bilateral), en una muestra de 80 participantes. Esto indica que existe una relación fuerte entre los factores sociales y el centrado en las personas en la unidad operativa de salud estudiada. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se confirma la presencia de una relación significativa y relevante entre ambas variables.

Comprobación de hipótesis específica 3.

H_{E3}: Existe relación significativa entre los factores sociales y la eficiencia en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.

H₀: No existe relación significativa entre los factores sociales y la eficiencia en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.

Tabla 10.

Correlación de la hipótesis específica 3

Rho de Spearman		Factores sociales
Eficiencia	Coefficiente de correlación	.679*
	Sig. (bilateral)	.017
	N	80

*. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

Nota. Información recopilada a través de la utilización de cuestionarios.

Los resultados de la Tabla 10, muestran una correlación significativa y de grado medio, con un coeficiente de correlación de .679 y un valor de significancia de .017 (bilateral), en una muestra de 80 participantes. Estos hallazgos indican que existe una relación moderada entre los factores sociales y la eficiencia en la unidad operativa de salud estudiada. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se confirma la presencia de una relación significativa y moderada entre ambas variables.

Comprobación de hipótesis específica 4.

H_{E4}: Existe relación significativa entre los factores sociales y la equidad en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.

H_o: No existe relación significativa entre los factores sociales y la equidad en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.

Tabla 11.

Correlación de la hipótesis específica 4

Rho de Spearman	Factores sociales	
Equidad	Coeficiente de correlación	.699*
	Sig. (bilateral)	.034
	N	80

*. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

Nota. Información recopilada a través de la utilización de cuestionarios.

Los resultados de la Tabla 11, muestran una correlación significativa y de grado alto, con un coeficiente de correlación de .699 y un valor de significancia de .034 (bilateral), en una muestra de 80 participantes. Estos hallazgos indican que existe una relación sólida entre los factores sociales y la equidad en la unidad operativa de salud investigada. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se confirma la presencia de una relación significativa y destacada entre ambas variables.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre los factores sociales y las dimensiones de la calidad de atención en una unidad operativa de salud en Ecuador en el año 2023. Se examinaron cuatro dimensiones de la calidad de atención: fiabilidad, centrado en las personas, eficiencia y equidad. A través de la recopilación y análisis de datos, se evaluó la influencia de los factores sociales en cada una de estas dimensiones. Los resultados obtenidos proporcionan una visión completa y detallada sobre la relación entre los factores sociales y diferentes aspectos de la calidad de atención en el contexto de la unidad operativa de salud.

En lo que se refiere al objetivo general: determinar la relación entre los factores sociales y la calidad de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023. En la Tabla 1, El nivel moderado de Factores Sociales, el 1.3% de los casos corresponde a baja calidad, el 38.8% a calidad moderada y el 1.3% a alta calidad. En el nivel alto de Factores Sociales, el 2.5% de los casos se clasificó como baja calidad, el 52.5% como calidad moderada y el 3.8% como alta calidad. El total de la muestra fue de 80 casos. Estos resultados nos proporcionaron información relevante sobre la distribución de la calidad de atención en relación con los diferentes niveles de factores sociales evaluados. Por otra parte, la tabla 7, muestra la correlación de la hipótesis general fue evaluada utilizando el coeficiente de correlación de Spearman (ρ). Los resultados revelaron una correlación significativa y de magnitud media entre los factores sociales y la calidad de atención, con un coeficiente de correlación de .663 y un valor de significancia de .019 (bilateral) en una muestra de 80 participantes. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se infirió que existe una relación significativa y moderada entre los factores sociales y la calidad de atención en la unidad operativa de salud estudiada. Estos resultados se alinean con los de Mera (2022), quien señaló que la situación comunitaria y la fiabilidad en la atención de salud es primordial; como tal, en este estudio no existe una relación. Sin embargo, los elementos que se analizaron fueron: seguridad en un 28.3% y fiabilidad en un 41.6% y esto se genera porque sus servicios no son atendidos con tiempo, existe falladas en la calidad, procesos engorrosos y falta de rapidez; por consiguiente, ninguna de los componentes antes mencionado está relacionado con un conflicto social. Se pierde la confianza en las

unidades operativas y por el cual su atención no logra satisfacer al usuario. También con los de Pesse (2021) quien, concluye que los indicadores de atención son deficientes con relación a la atención e incumplimiento de los estándares. Por lo que los motivos comunitarios y la calidad de atender al cliente. Las especificaciones referidas al profesional de la salud, comunicación y confianza influyen en la relación del paciente con el prestador, el servicio dado al cliente es fundamental para atraer al individuo.

En lo que respecta al objetivo específico 1: Determinar la relación entre los factores sociales y la fiabilidad en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023. En la Tabla 2, el nivel moderado de Factores Sociales, el 6.3% de los casos se clasificó como baja fiabilidad, el 25.0% como fiabilidad moderada y el 10.0% como alta fiabilidad. En el nivel alto de Factores Sociales, el 12.5% de los casos corresponde a baja fiabilidad, el 41.3% a fiabilidad moderada y el 5.0% a alta fiabilidad. El total de la muestra fue de 80 casos. Estos resultados nos brindaron información importante sobre la relación entre los factores sociales y la fiabilidad en la unidad operativa de salud evaluada. Por otra parte, la Tabla 8, , muestran una correlación significativa y de grado io, con un coeficiente de correlación de .695 y un valor de significancia de .032 (bilateral), en una muestra de 80 participantes. Esto indica que existe una relación moderada entre los factores sociales y la fiabilidad en la unidad operativa de salud estudiada. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se confirma la presencia de una relación significativa entre ambas variables. Esto se corrobora con los estudios de George et al (2021) quien indicó que las causas sociales y eficiencia del servicio de salud se relacionan significativamente y su hipótesis es aceptada. Por lo consiguiente, el sistema sanitario debe ser seguro, confiable y oportuno que permita ayudar al cliente sin perjudicar en su salud. Es decir, la relación existente es significativa, valor obtenido de 0.122, la eficiencia en la salubridad permite que el individuo pueda sentirse cómodo con el servicio brindado. También con Martich (2021) que en su artículo relacionado con la equidad en el ámbito sanitario; del que se expresa, del entorno que vive el individuo se relaciona una equidad en el cuidado de la salud, cuyo valor alcanzado es 0.275 de rho de spearman. Sin embargo, a raíz del confinamiento la equidad era desconocida por

el sistema, nadie pudo contribuir en la saturación de la red sanitaria y se debe reducir las desigualdades.

En lo que concierne al objetivo específico 2: Determinar la relación entre los factores sociales y el centrado en las personas en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023. En la Tabla 3, el nivel moderado de Factores Sociales, el 7.5% de los casos se clasifica como baja centrado en las personas, el 27.5% como centrado en las personas moderado y el 6.3% como centrado en las personas alta. En el nivel alto de Factores Sociales, el 15.0% de los casos corresponde a baja centrado en las personas, el 31.3% a centrado en las personas moderado y el 12.5% a centrado en las personas alta. El total de la muestra fue de 80 casos. Estos resultados nos proporcionaron información relevante sobre la relación entre los factores sociales y el centrado en las personas en la unidad operativa de salud evaluada. Así mismo, los resultados de la Tabla 9, revelaron una correlación significativa y de grado alto, con un coeficiente de correlación de .714 y un valor de significancia de .012 (bilateral), en una muestra de 80 participantes. Esto indica que existe una relación fuerte entre los factores sociales y el centrado en las personas en la unidad operativa de salud estudiada. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se confirmó la presencia de una relación significativa y relevante entre ambas variables. Estos resultados se alinean con los de Soto et al (2020) quien, sostiene una conclusión que, existe una correlación débil acorde a las causas comunitarias y la percepción de una atención con calidad, dado por una rho de spearman 0.96. Los factores con mayor análisis para el estudio fueron: accesibilidad, índice económico, comodidad y gestión. Considerando que para una toma de decisiones se debe percibir circunstancias que afectan al servicio del paciente, en una decisión es fundamental que se diagnostiquen las debilidades y fortalezas. En esta misma línea Boada et al, (2019) estableció las circunstancias que afectan a la calidad es sociodemográfica, económica, puesto de trabajo, nivel de estatus y por su parte, la atención hace referencia a la efectividad y eficacia para poder satisfacer al paciente; lo que se determina una relación entre las variables investigadas dado con un 1.68 de valor spearman. Concluyendo que la capacidad de dar respuestas positivas genera una mejora en la comunicación entre cliente y profesional médico.

En lo referente al objetivo específico 3: Determinar la relación entre los factores sociales y la eficiencia en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023. En la Tabla 4, el nivel moderado de Factores Sociales, el 3.8% de los casos se clasifica como baja eficiencia, el 25.0% como eficiencia moderada y el 12.5% como alta eficiencia. En el nivel alto de Factores Sociales, el 11.3% de los casos corresponde a baja eficiencia, el 41.3% a eficiencia moderada y el 6.3% a alta eficiencia. El total de la muestra fue de 80 casos. Estos resultados proporcionan información relevante sobre la relación entre los factores sociales y la eficiencia en la unidad operativa de salud evaluada. Así mismo, Los resultados de la Tabla 10, muestran una correlación significativa y de grado medio, con un coeficiente de correlación de .679 y un valor de significancia de .017 (bilateral), en una muestra de 80 participantes. Estos hallazgos indicaron que existe una relación moderada entre los factores sociales y la eficiencia en la unidad operativa de salud estudiada. Por tanto, se rechazó la hipótesis nula y se confirmó la presencia de una relación significativa y moderada entre ambas variables. Esto se corrobora con lo investigado por Maraón (2019) quien sostiene que la calidad debe partir de una atención centralizada al sujeto; por el cual, se concluye la centralización en el individuo con la atención de salud, obteniendo un valor de spearman 0.355, del cual cada ser humano debe ser respetado y atendido con una buena calidad, cumpliendo con las necesidades que posee la persona; de la misma manera, es fundamental respetar el tiempo. Coincidiendo, Rocha et al (2018) en su publicación realizada en México, su conclusión se basó en una relación rho de spearman 0.44 de factores sociales y calidad de atención; como tal, se observa una correlación significativa media, del que señala motivos como el recurso financiero, ocupación y estatus son considerados el índice más alto que incide en la capacidad de atender al cliente.

En lo referente al objetivo específico 4: Determinar la relación entre los factores sociales y la equidad en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023. En la Tabla 5, el 18.8% de los casos se clasificó como baja equidad, el 13.8% como equidad moderada y el 8.8% como alta equidad. En el nivel alto de Factores Sociales, el 11.3% de los casos correspondió a baja equidad, el 22.5% a equidad moderada y el 25.0% a alta equidad. El total de la muestra fue de 80 casos. Estos resultados proporcionaron información relevante sobre la relación entre los factores

sociales y la equidad en la unidad operativa de salud evaluada en el estudio. Así mismo, Los resultados de la Tabla 11, muestran una correlación significativa y de grado alto, con un coeficiente de correlación de .699 y un valor de significancia de .034 (bilateral), en una muestra de 80 participantes. Estos hallazgos indican que existe una relación sólida entre los factores sociales y la equidad en la unidad operativa de salud investigada. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se confirma la presencia de una relación significativa y destacada entre ambas variables. Estos hallazgos se alinean con los de García y Vélez (2018) quien, asocia las circunstancias colectivas y la atención centrada en las personas con la finalidad de establecer una correlación y de la que concluye una relación mayor al 62%. El nivel financiero, la calidad de vida, la posición social está directamente vinculada a un cuidado centrado en el individuo. En esta línea, Gómez y Rivera (2019) en el estudio realizado en Ecuador, observaron que el factor social es latente y un 15% de los pacientes pueden concluir con una cita médica; por el cual, el trabajo que presta atención al cliente no es eficiente, puesto que la asignación de turno es lenta, falta de sistema, escaso monitoreo en la calidad del servicio y personal poco capacitado para llevar a cabo un grado de atención considerable. Concluyeron que existe una correlación con el problema social y la eficiencia en la calidad del servicio. Por otra parte, Padovani et al (2018) manifestó la correlación de los determinantes sociales y el sistema de calidad de salubridad, consiguiendo el dato de 1.25 rho de spearman con la finalidad de promover el saber en su diseño de un procedimiento de atención establecido hacia la calidad del servicio y como tal, es fundamental considerar una gestión de calidad basada en una amabilidad con el cliente, más allá de las circunstancias comunitarias que conllevan a poseer una diferente; se debe analizar desde la integridad y la parte global.

La discusión de los hallazgos obtenidos en este estudio revela importantes reflexiones acerca de la relación entre los factores sociales y la calidad de atención en una unidad operativa de salud en Ecuador en el año 2023. En primer lugar, se evidenció una correlación significativa entre los factores sociales y la calidad de atención en general, lo cual respalda la hipótesis general planteada. Esto sugiere que los aspectos sociales, como las relaciones interpersonales, las condiciones socioeconómicas, la carga laboral y la educación, desempeñan un papel

fundamental en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida (Yépez y otros, 2018; Zabala, 2019). Al analizar las dimensiones específicas de la calidad de atención, se observó que los factores sociales también se relacionan de manera significativa con la fiabilidad, el centrado en las personas, la eficiencia y la equidad. Estos resultados indican que aspectos como la confianza en el personal, la interacción positiva entre el personal y los usuarios, la inclusión de personas de bajos recursos económicos y el manejo adecuado de los sistemas de salud son determinantes para brindar una atención confiable, centrada en las necesidades individuales, eficiente y equitativa. (Sánchez y otros, 2019; Sanguesa y otros, 2019)

VI. CONCLUSIONES

1. En conclusión, los resultados obtenidos confirman la hipótesis general de que existe una relación significativa entre los factores sociales y la calidad de atención en la unidad operativa de salud en Ecuador en 2023. El análisis de correlación de Spearman reveló un coeficiente de correlación de $.663^*$, con un valor de significancia (bilateral) de $.019$.
2. En conclusión, los resultados obtenidos respaldan la hipótesis específica 1 de que existe una relación significativa entre los factores sociales y la fiabilidad en la unidad operativa de salud de Ecuador en 2023. El análisis de correlación de Spearman reveló un coeficiente de correlación de $.695^*$, con un valor de significancia (bilateral) de $.032$.
3. En conclusión, los resultados obtenidos respaldan la hipótesis específica 2, de que existe una relación significativa entre los factores sociales y el centrado de las personas en la unidad operativa de salud de Ecuador en 2023. El análisis de correlación de Spearman reveló un coeficiente de correlación de $.714^*$, con un valor de significancia (bilateral) de $.012$.
4. En conclusión, los resultados obtenidos respaldan la hipótesis específica 3, de que existe una relación significativa entre los factores sociales y la eficiencia en la unidad operativa de salud de Ecuador en 2023. El análisis de correlación de Spearman reveló un coeficiente de correlación de $.679^*$, con un valor de significancia (bilateral) de $.017$.
5. En conclusión, los resultados obtenidos respaldan la hipótesis específica 3, de que existe una relación significativa entre los factores sociales y la equidad en la unidad operativa de salud de Ecuador en 2023. El análisis de correlación de Spearman reveló un coeficiente de correlación de $.699^*$, con un valor de significancia (bilateral) de $.034$.

VII. RECOMENDACIONES

A la directora de la unidad operativa: Mejorar la capacitación del personal de salud: Es fundamental invertir en programas de formación y desarrollo profesional para el personal de salud, enfocados en mejorar la calidad de atención y promover la fiabilidad en los servicios. Esto incluye capacitaciones en protocolos de atención, comunicación efectiva y trabajo en equipo.

Al personal médico: Promover la cultura del centrado en las personas: Es necesario fomentar una cultura organizacional que valore y promueva el enfoque centrado en las personas. Esto implica incluir a los pacientes y sus familias en la toma de decisiones, brindar información clara y comprensible, y garantizar su participación en el cuidado de su salud.

Al personal administrativo: Optimizar los procesos y recursos para aumentar la eficiencia: Se deben identificar y eliminar posibles barreras que afecten la eficiencia en la prestación de servicios de salud. Esto implica optimizar los procesos internos, utilizar tecnologías adecuadas, y garantizar una gestión eficiente de los recursos humanos y materiales.

A los responsables de calidad: Implementar políticas para promover la equidad en el acceso a la atención: Es importante establecer políticas y programas que reduzcan las brechas de acceso a los servicios de salud y promuevan la equidad. Esto implica considerar las necesidades de las poblaciones más vulnerables, garantizar la disponibilidad de servicios en todas las áreas geográficas y facilitar el acceso a servicios de calidad sin discriminación.

A los encargados del seguimiento: Realizar evaluaciones periódicas y seguimiento de los indicadores de desempeño: Es fundamental establecer sistemas de monitoreo y evaluación para medir y hacer seguimiento a los indicadores de calidad de atención, fiabilidad, centrado en las personas, eficiencia y equidad. Esto permitirá identificar áreas de mejora, tomar decisiones informadas y realizar ajustes en las estrategias implementadas.

REFERENCIAS

- Álvarez, A. (2018). *La medición de la eficiencia y la productividad*. https://doi.org/https://www.google.com.ec/books/edition/La_medici%C3%B3n_de_la_eficiencia_y_la_produ/48uUBQAAQBAJ?hl=es
- Arias, J., Covinos, M., & Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional. *Revista Multidisciplinar. Ciencia Latina.*, 4(2). https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73
- Benítez, á., Castillo, E., Rosales, C., Salas, R., & Reyes, C. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos. *Medisur*, 19(2). <https://doi.org/https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2021/msu212g.pdf>
- Boada, A., Barbosa, A., & Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa. *Revista investigación en salud Universidad de Boyacá* , 6(1). <https://doi.org/https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
- Coelho. (2020). *Metodología de la investigación*. Significados. <https://doi.org/s/doi>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Asamblea Nacional del Ecuador*.
- Díaz, C. (2018). Análisis de desigualdades en el trato adecuado en las Unidades de Atención Primaria de los Servicios Estatales de Salud de México. *Población y Salud en Mesoamérica*, 15(2). https://doi.org/https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-02012018000100069
- Díaz, L. (2021). *Gestión del conocimiento, Cuidados de la salud*. https://doi.org/https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_l_conocimiento_cuidado_para_l/dEYXEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Dimensiones+de+calidad+en+salud&pg=PT113&printsec=frontcover
- Eslava, J. (2021). *Ciencia de la implementación para la seguridad del paciente*. https://doi.org/https://www.google.com.ec/books/edition/Ciencia_de_la_implimentaci%C3%B3n_para_la_se/mFI2EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=equidad+en+salud&printsec=frontcover
- Febres, R., & Mercado, M. (2021). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna . *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3). https://doi.org/http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia*.
<https://doi.org/file:///C:/Users/Hp/Downloads/Dialnet-LaEntrevistaYLaEncuesta-7692391.pdf>
- Ferrelli, R. (2018). *Equidad en salud desde un enfoque de determinantes sociales*.
https://doi.org/http://www.onis.salud.gob.mx/site4/somos/docs/memoria_encuentro_regional.pdf
- Galindo, H. (2020). *estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. 3Ciencias.
- García, J., & Vélez, C. (2018). Determinantes sociales de la salud y la calidad de vida en población adulta de Manizales, Colombia. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(2).
https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000200006
- Garzón, G. (2018). Importancia de la calidad en los servicios de salud . *Universidad de Santander*.
<https://doi.org/https://repositorio.udes.edu.co/entities/publication/26a79f3d-6b73-4dcb-bd2b-6d475826d89e>
- George, R., Gámez, Y., Matos, D., González, I., & Labori, R. (2021). Efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*(35).
<https://doi.org/http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/445/4452032014/index.html>
- Gómez, P., & Rivera, J. (2019). Un problema social: tiempos de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*(5).
<https://doi.org/https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/download/1198/1121?inline=1>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. RECIMUNDO*, 4(3), 163 - 173.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*.
https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002

- Ledesma, M. (2018). *Análisis de la teoría de vygotsky para la reconstrucción de la inteligencia social*. DITORIAL UNIVERSITARIA CATOLICA (EDÚNICA). <https://doi.org/file:///C:/Users/Hp/Downloads/LIBRO-VYGOTSKY.pdf>
- Magallanes, Y., Gallegos, W., & Maldonado, H. (2021). El lenguaje en el contexto socio cultural, desde la perspectiva Lev Vygotsky. *REVISTA ARBITRADA DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS GERENCIALES*. <https://doi.org/https://revista.grupocieg.org/wp-content/uploads/2021/11/Ed.5125-35-Magallanes-Veronica-et-al.pdf>
- Marañón, M. (2019). Desarrollo humano y el enfoque centrado en las personas. *Revista y boletín científico*. <https://doi.org/https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/atotonilco/n2/e2.html>
- Martich, E. (2021). Salud y desigualdad: la pandemia reforzó lo que ya sabíamos. *Nueva Sociedad*. <https://doi.org/https://nuso.org/articulo/salud-y-desigualdad-la-pandemia-reforzo-lo-que-ya-sabiamos/>
- Mera, X. (2022). Calidad del servicio de consulta externa, en establecimientos de salud pública nivel II de la ciudad de Portoviejo, Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT, 4(1)*. <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1274>
- Morín, D. (2019). Dimensión sociocultural en procesos de desarrollo. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina* . https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322019000300012
- Morteruel, M. (2020). ¿Qué son y por qué son importantes los determinantes sociales de la salud? *Determinantes sociales de la salud*. <https://doi.org/https://oseki.eus/articulos/que-son-y-por-que-son-importantes-los-determinantes-sociales-y-politicos-de-la-salud/>
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Determinantes sociales de la salud*. <https://www.paho.org/es/temas/determinantes-sociales-salud>
- Osada , & Carrillo. (2021). Estudios “descriptivos correlacionales”:¿término correcto? *Rev Med Chile, 149(1)*, 1382 - 1384. <https://bit.ly/3n4FEKx>
- Padovani, S., San, E., Padovani, A., & Ruano, M. (2018). Determinantes sociales de la salud y sistema de gestión de la calidad en servicios. *Revista Habanera de Ciencias Médicas, 13(5)*. https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2014000500013
- Pedraza, N., Levin, J., González, A., & Bernal, I. (2018). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario. <https://doi.org/http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v10n2/v10n2a06.pdf>

- Pérez, J., Martín, M., & Fuente, Y. (2019). Factores sociales como potenciadores de la autonomía. *Paraninfo Digital*, 13(30).
<https://doi.org/https://ciberindex.com/index.php/pd/article/view/e30040>
- Pesse, K. (2021). Factores sociales y organizacionales relacionados con la calidad de atención de pacientes en la Atención Primaria de Salud. *Revista Saluta*.
https://doi.org/https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/181048/Tesis_Karen%20Pesse.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Polgar, S., & Thomas, S. (2021). *Introducción a la investigación en ciencias de la salud*.
https://doi.org/https://www.google.com.ec/books/edition/Introducci%C3%B3n_a_la_investigaci%C3%B3n_en_cie/jzwoEAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Prieto, M., & Barahona, M. (2021). Estudio de los factores sociales, familiares, laborales y personales. *Revista Edén*.
https://doi.org/https://www.revistaseden.org/files/2833_20-25.pdf
- Proaño, A. (2018). *Determinantes sociales de la salud y calidad de vida en trabajadores informales*. Gente saludable:
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382015000200003
- Rocha, M., & María Ruiz, N. P. (2018). Correlación entre factores socioculturales y capacidades de autocuidado en adulto maduro hipertenso en un área rural de México. *Acta universitaria*, 27(4).
<https://doi.org/https://doi.org/10.15174/au.2017.1086>
- Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodologías de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
https://www.google.com.ec/books/edition/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N/5A2QDwAAQBAJ?hl=es.
[https://doi.org/McGraw-Hill Interamericana](https://doi.org/McGraw-Hill%20Interamericana)
- Sampieri, R. H., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
https://doi.org/https://www.google.com.ec/books/edition/Metodolog%C3%A4Da_de_la_investigaci%C3%B3n/KbtIzweECAAJ?hl=es
- Sánchez, M., Izarbe, L., & Dueñas, R. (2019). *Teoría y práctica de la calidad*. Ediciones Paraninfo, S.A.

- Sanguesa, M., Mateo, R., & Ilzabe, L. (2019). *Teoría y práctica de la calidad*. https://doi.org/https://www.google.com.ec/books/edition/Teor%C3%ADa_y_pr%C3%A1ctica_de_la_calidad_2%C2%AA_ed/JP6NDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=teoria+de+calidad&printsec=frontcover
- Silva, D. D. (2022). ¿Qué factores influyen en el comportamiento del consumidor?vv. *Web Content & SEO Associate, LATAM*. <https://doi.org/https://www.zendesk.com.mx/blog/factores-influyen-comportamiento-consumidor/>
- Solíz, D. (2019). *Cómo hacer un perfil proyecto de investigación científica*. https://doi.org/https://www.google.com.ec/books/edition/C%C3%B3mo_Hacer_Un_Perfil_Proyecto_De_Invest/Q-GCDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=transversal+investigacion&pg=PT16&printsec=frontcover
- Soto, P., Virú, M., Elorreaga, O., & Amaya, E. (2020). Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.*, 13(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.595>
- Talavera, S. (2022). *Un modelo para gestionar centrado en las personas*. <https://doi.org/https://www.google.com.ec/books/edition/Carismanagement/GTGXEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=centrado+en+las+personas&printsec=frontcover>
- Triviño, C., Villamar, W., & Reyes, T. (2019). La calidad de la atención en los servicios de salud en la provincia de Manabí, Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 4(12). <https://doi.org/file:///C:/Users/Hp/Downloads/Dialnet-LaCalidadDeLaAtencionEnLosServiciosDeSaludEnLaProv-7183626.pdf>
- Urgilés, M. (2022). Desarrollo sostenible y su influencia en los procesos de contrataciones públicas. *RECIAMUC*, 6(4). [https://doi.org/https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(4\).octubre.2022.57-65](https://doi.org/https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(4).octubre.2022.57-65)
- Vilaregut, A. (2018). La calidad de vida relacionada con la salud de los niños. *Universitat Ramon Lull Fundació Privada. Rgtre. Fund. Generalitat de Catalunya*. https://doi.org/https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/353862/Tesi_Ann_a_Gilabert.pdf
- Vite, H., Palomeque, I., & Romero, W. (2018). Análisis de calidad del servicio de atención al afiliado del IESS. *Universidad Técnica de Machala*. <https://doi.org/https://talentos.ueb.edu.ec/index.php/talentos/article/view/44/77>

- Vygotsky, L. (2021). *Pensamiento y lenguaje*. Editorial Pueblo y Educación. https://doi.org/https://www.google.com.ec/books/edition/Pensamiento_y_lenguaje/CGM0EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=teoria+sociocultural+de+vigotsky&printsec=frontcover
- Yépez, M., Ricaurte, M., & Jurado, D. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública. *Universidad y Salud*, 20(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>
- Zabala, A. (2019). *Un enfoque integral para evolucionar tu sistema organizativo y alcanzar tus metas*. Bubok Publishing.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

Tema de Tesis: Factores sociales y calidad de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES - DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL</p> <p>¿Existe relación de factores sociales y calidad de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar la relación de factores sociales y calidad de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Existe relación significativa de factores sociales y calidad de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Factores sociales</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Condición socioeconómica</p> <p>Carga laboral</p> <p>Ocupación</p>	<p>Tipos de investigación:</p> <p>Por su finalidad es básica o pura</p> <p>Por su carácter es tipo descriptivo correlacional</p> <p>Por su alcance temporal es transversal</p> <p>Por su naturaleza es de enfoque cuantitativo.</p>
	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar la relación de factores sociales y fiabilidad de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.</p> <p>Determinar correlación de factores sociales y centrado en el individuo la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.</p> <p>Determinar relación de factores sociales y la eficiencia de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre factores sociales y equidad de atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.</p>	<p>ESPECÍFICAS:</p> <p>Relación significativa de factores sociales y fiabilidad de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.</p> <p>Relación significativa de factores sociales y centrado en el individuo la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.</p> <p>Relación significativa de factores sociales y la eficiencia de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.</p> <p>Relación significativa de factores sociales y equidad de atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023.</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Calidad de la atención</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Centrado en las personas</p> <p>Eficiencia</p> <p>Equidad</p>	<p>El diseño de la investigación es No Experimental</p> <p>Población: Usuarios de la unidad operativa de Salud.</p> <p>Muestra no probabilística por conveniencia. 80 sujetos de investigación.</p> <p>Técnica: Encuesta</p>

				Instrumento: Cuestionario
--	--	--	--	------------------------------

Anexo 2. Matriz de operacionalización.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Factores sociales	Una circunstancia comunitaria se basa en el comportamiento general del que influye el desarrollo de una situación en la sociedad del que puede componerse de característica demográfica, cultural, relaciones y el entorno perjudicando a los diferentes sistemas que maneja una nación (Silva, 2022).	Está definida por las dimensiones: relaciones interpersonales, condición socio económica, carga laboral y ocupación. Plasmada en un cuestionario, de escala ordinal tipo likert.	Relaciones interpersonales	Confianza	Escala Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
				Convicción	
				Interacción	
			Condición socioeconómica	Demográfica	
				Social	
				Económico	
			Carga laboral	Responsabilidad	
				Rapidez	
				Atención sostenida	
			Ocupación	Permanencia	
Competencia					
Desempeño					
Calidad de la atención	Es el nivel que se brinda al servicio sanitario para el individuo y la sociedad, está enfocado en profesionales con un conocimiento pleno y evidenciado en una cobertura	Está definida por las siguientes dimensiones: fiabilidad, centrado en	Fiabilidad	Objetividad	Escala Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4)
				Imparcialidad	
				Prudencia	
			Centrado en las personas	Autonomía	
				Comunicación	
				Bienestar	

	salubre. La calidad depende de la percepción del individuo; como tal, se considera que este elemento debe satisfacer al paciente y cumplir con la expectativa de sus necesidades (Yépez y otros, 2018).	las personas, eficiencia y equidad, basada en un cuestionario tipo likert de escala ordinal.	Eficiencia	Grado de calidad	A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
				Tiempo de entrega	
				Utilización de recursos	
			Equidad	Igualdad	
				Justicia	
				Inclusión	

Anexo 3. Cuestionario para medir los factores sociales.

Estimado (a) usuario, el cuestionario es producto para la ejecución de una investigación denominada: “Factores sociales y calidad de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023”, cumpliendo como finalidad de carácter investigativo.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y marque con un aspa (x) la alternativa que crea conveniente.

Variable 1: Factores sociales.

Escala valorativa

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

N°	Ítems	5	4	3	2	1
Dimensión: Relaciones interpersonales						
1	¿Considera que la unidad operativa les brinda la confianza necesaria a sus necesidades?					
2	¿Considera que la unidad operativa posee personal capacitado?					
3	¿Considera que la unidad operativa muestra seguridad en todos los servicios brindados?					
4	¿Considera que existe una interacción positiva entre el personal y el usuario?					
5	¿Considera que el personal que atiende interactúa con el usuario de manera respetuosa?					
Dimensión: Condición socioeconómico						
1	¿Considera que la unidad operativa posee registros de sus pacientes?					
2	¿Considera que la unidad operativa lleva un control de los usuarios?					
3	¿Considera que la unidad operativa excluye a los que poseen bajos recursos económicos?					
4	¿Considera que la unidad operativa hace diferencia social con sus usuarios?					
5	¿Considera que el personal que presta atención al cliente excluye al usuario por su clase social?					

Dimensión: Carga laboral					
1	¿Considera que el personal que labora en la unidad operativa es responsable con su trabajo?				
2	¿Considera que el personal de la unidad operativa lo atiende con rapidez en su servicio?				
3	¿Considera que la unidad operativa brinda su servicio de manera óptima?				
4	¿Considera que el personal le presta una atención de calidad?				
5	¿Considera que el personal de atención posee una atención sostenida ante una emergencia?				
Dimensión: Ocupación					
1	¿Considera que el personal está permanente en su lugar de trabajo para darle mejor una atención?				
2	¿Considera que la unidad operativa posee las competencias necesarias para atenderlo a usted?				
3	¿Considera que el personal de atención posee las competencias para brindarle una atención de calidad?				
4	¿Considera que el personal demuestra un buen desempeño laboral?				
5	¿Considera que el personal maneja adecuadamente los sistemas de salud para su atención?				

Agradezco su colaboración por las respuestas brindadas.

Anexo 4. Cuestionario para medir la calidad de atención.

Estimado (a) usuario, el cuestionario es producto para la ejecución de una investigación denominada: “Factores sociales y calidad de la atención en una unidad operativa de salud de Ecuador, 2023”, cumpliendo como finalidad de carácter investigativo.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y marque con un aspa (x) la alternativa que crea conveniente.

Variable 2: calidad de la atención.

Escala valorativa

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

N°	Ítems	5	4	3	2	1
Dimensión: Fiabilidad						
1	¿Considera que la unidad operativa es objetiva con la calidad de atención?					
2	¿Considera que la unidad operativa maneja adecuadamente la objetividad ante la calidad?					
3	¿Considera que la unidad operativa maneja una atención imparcial con los usuarios?					
4	¿Considera que existe imparcialidad en la asignación de turnos al usuario?					
5	¿Considera que el personal es prudente ante los casos que existen en la unidad operativa?					
Dimensión: Centrado en las personas						
1	¿Considera que el personal posee suficiente autonomía para llevar los procesos de atención al usuario?					
2	¿Considera que la unidad operativa es autónoma con los usuarios?					
3	¿Considera que existe una comunicación asertiva entre el personal y usuario?					
4	¿Considera que la unidad operativa brinda bienestar al usuario?					
5	¿Considera que el personal brinda bienestar al usuario para que se sienta seguro?					

Dimensión: Eficiencia					
1	¿Considera que el personal posee una buena calidad de atención al usuario?				
2	¿Considera que la unidad operativa posee un alto grado de calidad de atención hacia el usuario?				
3	¿Considera que la persona es eficiente en el tiempo de entrega de los exámenes médicos?				
4	¿Considera que el personal utiliza de manera eficiente los recursos?				
5	¿Considera que el personal no desperdicia los recursos dados por la unidad operativa?				
Dimensión: Equidad					
1	¿Considera que el personal brinda la atención de manera igualitaria?				
2	¿Considera que la unidad operativa es justa en la atención al usuario?				
3	¿Considera que el personal es justo al brindar los turnos de atención?				
4	¿Considera que el personal está capacitado para incluir a las personas con necesidades?				
5	¿Considera que el personal maneja adecuadamente la inclusión en la unidad operativa?				

Agradezco su colaboración por las respuestas brindadas.

Anexo 5. Confiabilidad del instrumento factores sociales.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	20

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	41,45	38,276	,481	,853
VAR00002	41,52	37,594	,544	,850
VAR00003	41,47	36,430	,585	,848
VAR00004	41,44	38,300	,390	,856
VAR00005	41,39	37,582	,483	,852
VAR00006	41,20	37,757	,501	,852
VAR00007	41,44	38,882	,300	,860
VAR00008	41,33	38,728	,372	,857
VAR00009	41,47	38,227	,386	,856
VAR00010	41,59	39,182	,299	,859
VAR00011	41,55	36,833	,508	,851
VAR00012	41,43	37,209	,513	,851
VAR00013	41,25	38,291	,414	,855
VAR00014	41,41	38,321	,377	,857
VAR00015	41,55	37,820	,447	,854
VAR00016	41,45	38,554	,415	,855
VAR00017	41,49	36,405	,543	,850
VAR00018	41,43	38,146	,441	,854
VAR00019	41,44	38,148	,428	,855
VAR00020	41,11	37,747	,569	,850

Anexo 6. Confiabilidad del instrumento calidad de atención.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	20

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	41,48	37,341	,440	,852
VAR00002	41,51	36,152	,572	,847
VAR00003	41,29	35,828	,576	,847
VAR00004	41,46	38,454	,260	,859
VAR00005	41,28	36,556	,557	,848
VAR00006	41,43	37,336	,399	,854
VAR00007	41,54	37,771	,358	,856
VAR00008	41,50	38,253	,336	,856
VAR00009	41,55	36,782	,420	,854
VAR00010	41,59	37,309	,402	,854
VAR00011	41,61	36,468	,480	,851
VAR00012	41,30	35,959	,542	,848
VAR00013	41,40	39,078	,190	,861
VAR00014	41,25	36,519	,556	,848
VAR00015	41,55	36,934	,415	,854
VAR00016	41,50	36,759	,545	,849
VAR00017	41,53	37,037	,390	,855
VAR00018	41,51	37,595	,386	,854
VAR00019	41,49	36,658	,527	,849
VAR00020	41,13	36,566	,615	,847

1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3
2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3
3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
4	2	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	5	5	5	5	5	2	4	3
5	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	5	5	5	5	5	2	4	3
6	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3	5	5	5	5	5	2	4	3
7	2	1	2	3	3	3	2	4	2	2	1	4	5	5	5	5	5	2	4	2
8	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	3	4	3
9	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3
10	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3

Dra.
Eva Lozano
Directora del centro de salud Carrizal.
Presente. -

Asunto: SOLICITO AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE METODO DE INVESTIGACION (CUESTIONARIO).

De mi mayor consideración.

Yo, Edison Vicente Sempertegui Henríquez, con cédula de ciudadanía No. 092488890-2, domiciliado en la ciudad de Milagro en las calles 24 de mayo y Eloy Alfaro, me dirijo a usted para expresarle y solicitarle lo siguiente:

Dentro de mi proyecto de Tesis de Postgrado para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública por la Universidad Cesar Vallejo sede Piura- Perú. He considerado realizar el tema de investigación 'Factores Sociales y Calidad de la atención en la unidad operativa Carrizal 2023', entidad que usted dignamente dirige. Razón por la cual, solicito su AUTORIZACION, para aplicar el método investigativo (CUESTIONARIO) a los usuarios y personal cuyas actividades estén directamente relacionadas al tema.

Por la atención que sirva darle al presente, anticipo mi sincero agradecimiento.

Atentamente,



EDISON VICENTE
SEMPERTEGUI
HENRIQUEZ

Edison Sempertegui Henríquez
Cédula: 092488890-2
Correo: edisonsempertegui@gmail.com
Celular: 0997445873
Orcid.org/0009-0008-7291-0528

Estudiante de Maestría en Gestión Pública – UCV - Piura



RECIBIDO
06/04/2023
Dra. Eva Lozano Carrizal
GERENTE GENERAL
C.I. 087321404-8

Anexo 8 Evaluación por juicio de experto1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Reinserción Social". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del Juez	Mario Wilfrido Urgilés Pineda
Grado profesional	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL-ECUADOR) Universidad Cesar Vallejo
Área de experiencia profesional	Administración pública Maestro en gestión pública
Institución donde labora	GAD Municipal de Guayaquil Docente investigador Universidad Estatal Península de Santa Elena
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Mas de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica	Si Área de investigación en gestión social y desarrollo

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Factores sociales)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Factores sociales
Autor:	Sempertegui Henríquez, Edison Vicente
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de la unidad operativa de salud de Ecuador que frecuentemente utilizan el servicio de esta unidad y se encuentran registrados en el sistema estadístico
Significación:	Cuestionario de factores sociales presenta 20 preguntas dividido en 4 dimensiones Escala ordinal

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de atención
Autor:	Sempertegui Henríquez, Edison Vicente
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de la unidad operativa de salud de Ecuador que frecuentemente utilizan el servicio de esta unidad y se encuentran registrados en el sistema estadístico

Significación:	<p>Cuestionario de Calidad de atención presenta 20 preguntas dividido en 4 dimensiones</p> <p>Escala ordinal</p>
----------------	--

Soporte teórico

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Factores Sociales	Relaciones interpersonales	Interacción mutua de dos o más individuos. El individuo es un ser interactivo naturalmente por lo que su necesidad para relacionarse con los otros es fundamental; dicha interacción que se posee con otras personas desde temprana edad permite asociarse con un aprendizaje de actitudes, construyen valores relacionados al entorno, forman su identidad, adquieren habilidades blandas, apoyan en situaciones complejas y ser empáticos.
	Condiciones socio económicas	Basada en la postura social enfocada al acceso de un trabajo, nivel académico, puesto de trabajo, sueldo y prestigio en comparación con otros individuos y para poder establecer el nivel socioeconómico de un hogar, se consideran los ingresos de cada integrante, grado de educación de los líderes de la familia, ocupación de cada miembro, nivel social e incluso el lugar donde reside.
	Carga Laboral	Se basa en una serie de tareas que se debe cumplir y donde se involucra al estado físico y mental, con la finalidad de mostrar un desempeño óptimo al cumplimiento de la actividad. Cuando la carga laboral se excede, se va afectando una parte de los estados, se descontrola el trabajador, puede ocasionar malestares corporales, fatiga, estrés, irritabilidad e incluso depresión. Por el cual debe ser equilibrada para no afectar al empleado.
	Ocupación	Conjunto de actividades laborales que buscan determinar el desarrollo técnico, tecnológico y división de trabajo; además, comprende las funciones laborales del trabajador y surge las limitaciones.

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Fiabilidad	Se basa en garantizar el proceso, atención o garantía para lograr el objetivo; esto se debe dar bajo resultados coherentes que permitan asimilar situaciones que ayuden a las especificaciones. La fiabilidad externa induce al individuo a experimentar otras áreas o actividades
	Centrado en las personas	Es un proceso y un conjunto de operaciones utilizadas en dar solución innovadora a una problemática, de manera empática y enfocado a servir al usuario. Este procedimiento se enfoca

		en cinco pilares: empatizar, precisar, pensar, prototipar y testear para poder integrar las necesidades del individuo
	Eficiencia	Se relaciona entre un recurso utilizado y el logro conseguido; es decir, es eficiente cuando se utiliza menos recursos para alcanzar el objetivo. Es utilizado para desarrollar una actividad
	Equidad	Elemento principal que elimina la exclusión o injusticias entre los grupos sociales, demográficos o étnicos. Este factor lucha por la imparcialidad y evitar diferencias innecesarias, enfatizando que todo ser humano posee el mismo derecho.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción de pacientes. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2.Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la	1.Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3, Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento del cuestionario Factores Sociales:

- Primera Dimensión: **Relaciones interpersonales**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Confianza	¿Considera que la unidad operativa les brinda la confianza necesaria a sus necesidades?	4	4	4	

	¿Considera que la unidad operativa posee personal capacitado?	4	4	4	
Convicción	¿Considera que la unidad operativa muestra seguridad en todos los servicios brindados?	4	4	4	
	¿Considera que existe una interacción positiva entre el personal y el usuario?	4	4	4	
Interacción	¿Considera que el personal que atiende interactúa con el usuario de manera respetuosa?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Condiciones socioeconómicos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Demográfica	¿Considera que la unidad operativa posee registros de sus pacientes?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa lleva un control de los usuarios?	4	4	4	
Social	¿Considera que la unidad operativa excluye a los que poseen bajos recursos económicos?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa hace diferencia social con sus usuarios?	4	4	4	

Económico	¿Considera que el personal que presta atención al cliente excluye al usuario por su clase social?	4	4	4	
-----------	---	---	---	---	--

- Tercera dimensión: **Carga Laboral**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Responsabilidad	¿Considera que el personal que labora en la unidad operativa es responsable con su trabajo?	4	4	4	
	¿Considera que el personal de la unidad operativa lo atiende con rapidez en su servicio?	4	4	4	
Rapidez	¿Considera que la unidad operativa brinda su servicio de manera óptima?	4	4	4	
	¿Considera que el personal le presta una atención de calidad?	4	4	4	
Atención sostenida	¿Considera que el personal de atención posee una atención sostenida ante una emergencia?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Ocupación**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación /
-------------	------	----------	------------	------------	---------------

					Recomendaciones
Permanencia	¿Considera que el personal está permanente en su lugar de trabajo para darle mejor una atención?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa posee las competencias necesarias para atenderlo a usted?	4	4	4	
Competencia	¿Considera que el personal de atención posee las competencias para brindarle una atención de calidad?	4	4	4	
	¿Considera que el personal demuestra un buen desempeño laboral?	4	4	4	
Desempeño	¿Considera que el personal maneja adecuadamente los sistemas de salud para su atención?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento del cuestionario Calidad de atención:

- Primera Dimensión: **Fiabilidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Objetividad	¿Considera que la unidad operativa es objetiva con la calidad de atención?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa maneja adecuadamente la	4	4	4	

	objetividad ante la calidad?				
Imparcialidad	¿Considera que la unidad operativa maneja una atención imparcial con los usuarios?	4	4	4	
	¿Considera que existe imparcialidad en la asignación de turnos al usuario?	4	4	4	
Prudencia	¿Considera que el personal es prudente ante los casos que existen en la unidad operativa?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Centrado en las personas**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Autonomía	¿Considera que el personal posee suficiente autonomía para llevar los procesos de atención al usuario?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa es autónoma con los usuarios?	4	4	4	
Comunicación	¿Considera que existe una comunicación asertiva entre el personal y usuario?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa brinda bienestar al usuario?	4	4	4	
Bienestar	¿Considera que el personal brinda bienestar al usuario?	4	4	4	

	para que se sienta seguro?				
--	----------------------------	--	--	--	--

- Tercera dimensión: **Eficiencia**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Grado de calidad	¿Considera que el personal posee una buena calidad de atención al usuario?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa posee un alto grado de calidad de atención hacia el usuario?	4	4	4	
Tiempo de entrega	¿Considera que la persona es eficiente en el tiempo de entrega de los exámenes médicos?	4	4	4	
	¿Considera que el personal utiliza de manera eficiente los recursos?	4	4	4	
Utilización de recursos	¿Considera que el personal no desperdicia los recursos dados por la unidad operativa?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Equidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Igualdad	¿Considera que el personal brinda la	4	4	4	

	atención de manera igualitaria?				
	¿Considera que la unidad operativa es justa en la atención al usuario?	4	4	4	
Justicia	¿Considera que el personal es justo al brindar los turnos de atención?	4	4	4	
	¿Considera que el personal está capacitado para incluir a las personas con necesidades?	4	4	4	
Inclusión	¿Considera que el personal maneja adecuadamente la inclusión en la unidad operativa?	4	4	4	



Firmado electrónicamente por:
**MARIO WILFRIDO
URGILES PINEDA**

Firma del evaluador

MARIO WILFRIDO URGILÉS PINEDA
MSc. en Gestión Pública
Registro SENESCYT N° 6043171862
Celular: +593 993815499

Evaluación por juicio de experto 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Reinserción Social". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del Juez	Carla Lisette Burgos García
Grado profesional	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Químicas. Universidad Politécnica Salesiana
Área de experiencia profesional	Gestión de Medicamentos y Dispositivos Médicos. Sistema Integrado de Gestión.
Institución donde labora	Hospital León Becerra de Milagro
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Mas de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica	Si Área de investigación en Gestión de la Calidad Ambiente y Seguridad

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Factores sociales)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Factores sociales
Autor:	Sempertegui Henríquez, Edison Vicente
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de la unidad operativa de salud de Ecuador que frecuentemente utilizan el servicio de esta unidad y se encuentran registrados en el sistema estadístico
Significación:	Cuestionario de factores sociales presenta 20 preguntas dividido en 4 dimensiones Escala ordinal

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de atención
Autor:	Sempertegui Henríquez, Edison Vicente
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de la unidad operativa de salud de Ecuador que frecuentemente utilizan el servicio de esta unidad y se encuentran registrados en el sistema estadístico
Significación:	Cuestionario de Calidad de atención presenta 20 preguntas dividido en 4 dimensiones

	Escala ordinal
--	----------------

Soporte teórico

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Factores Sociales	Relaciones interpersonales	Interacción mutua de dos o más individuos. El individuo es un ser interactivo naturalmente por lo que su necesidad para relacionarse con los otros es fundamental; dicha interacción que se posee con otras personas desde temprana edad permite asociarse con un aprendizaje de actitudes, construyen valores relacionados al entorno, forman su identidad, adquieren habilidades blandas, apoyan en situaciones complejas y ser empáticos.
	Condiciones socio económicas	Basada en la postura social enfocada al acceso de un trabajo, nivel académico, puesto de trabajo, sueldo y prestigio en comparación con otros individuos y para poder establecer el nivel socioeconómico de un hogar, se consideran los ingresos de cada integrante, grado de educación de los líderes de la familia, ocupación de cada miembro, nivel social e incluso el lugar donde reside.
	Carga Laboral	Se basa en una serie de tareas que se debe cumplir y donde se involucra al estado físico y mental, con la finalidad de mostrar un desempeño óptimo al cumplimiento de la actividad. Cuando la carga laboral se excede, se va afectando una parte de los estados, se descontrola el trabajador, puede ocasionar malestares corporales, fatiga, estrés, irritabilidad e incluso depresión. Por el cual debe ser equilibrada para no afectar al empleado.
	Ocupación	Conjunto de actividades laborales que buscan determinar el desarrollo técnico, tecnológico y división de trabajo; además, comprende las funciones laborales del trabajador y surge las limitaciones.

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Fiabilidad	Se basa en garantizar el proceso, atención o garantía para lograr el objetivo; esto se debe dar bajo resultados coherentes que permitan asimilar situaciones que ayuden a las especificaciones. La fiabilidad externa induce al individuo a experimentar otras áreas o actividades
	Centrado en las personas	Es un proceso y un conjunto de operaciones utilizadas en dar solución innovadora a una problemática, de manera empática y enfocado a servir al usuario. Este procedimiento se enfoca en cinco pilares: empatizar, precisar, pensar, prototipar y testear para poder integrar las necesidades del individuo
	Eficiencia	Se relaciona entre un recurso utilizado y el logro conseguido; es decir, es eficiente cuando se utiliza menos recursos para

		alcanzar el objetivo. Es utilizado para desarrollar una actividad
	Equidad	Elemento principal que elimina la exclusión o injusticias entre los grupos sociales, demográficos o étnicos. Este factor lucha por la imparcialidad y evitar diferencias innecesarias, enfatizando que todo ser humano posee el mismo derecho.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción de pacientes. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2.Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3.Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3, Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento del cuestionario Factores Sociales:

- Primera Dimensión: **Relaciones interpersonales**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Confianza	¿Considera que la unidad operativa les brinda la confianza necesaria a sus necesidades?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa posee personal capacitado?	4	4	4	

Convicción	¿Considera que la unidad operativa muestra seguridad en todos los servicios brindados?	4	4	4	
	¿Considera que existe una interacción positiva entre el personal y el usuario?	4	4	4	
Interacción	¿Considera que el personal que atiende interactúa con el usuario de manera respetuosa?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Condiciones socioeconómicos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Demográfica	¿Considera que la unidad operativa posee registros de sus pacientes?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa lleva un control de los usuarios?	4	4	4	
Social	¿Considera que la unidad operativa excluye a los que poseen bajos recursos económicos?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa hace diferencia social con sus usuarios?	4	4	4	
Económico	¿Considera que el personal que presta atención al cliente excluye al usuario por su clase social?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Carga Laboral**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Responsabilidad	¿Considera que el personal que labora en la unidad operativa es responsable con su trabajo?	4	4	4	
	¿Considera que el personal de la unidad operativa lo atiende con rapidez en su servicio?	4	4	4	
Rapidez	¿Considera que la unidad operativa brinda su servicio de manera óptima?	4	4	4	
	¿Considera que el personal le presta una atención de calidad?	4	4	4	
Atención sostenida	¿Considera que el personal de atención posee una atención sostenida ante una emergencia?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Ocupación**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Permanencia	¿Considera que el personal está permanente en su lugar de trabajo para darle mejor una atención?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa	4	4	4	

	posee las competencias necesarias para atenderlo a usted?				
Competencia	¿Considera que el personal de atención posee las competencias para brindarle una atención de calidad?	4	4	4	
	¿Considera que el personal demuestra un buen desempeño laboral?	4	4	4	
Desempeño	¿Considera que el personal maneja adecuadamente los sistemas de salud para su atención?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento del cuestionario Calidad de atención:

- Primera Dimensión: **Fiabilidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Objetividad	¿Considera que la unidad operativa es objetiva con la calidad de atención?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa maneja adecuadamente la objetividad ante la calidad?	4	4	4	
Imparcialidad	¿Considera que la unidad operativa maneja una atención imparcial con los usuarios?	4	4	4	
	¿Considera que existe imparcialidad	4	4	4	

	en la asignación de turnos al usuario?				
Prudencia	¿Considera que el personal es prudente ante los casos que existen en la unidad operativa?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Centrado en las personas**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Autonomía	¿Considera que el personal posee suficiente autonomía para llevar los procesos de atención al usuario?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa es autónoma con los usuarios?	4	4	4	
Comunicación	¿Considera que existe una comunicación asertiva entre el personal y usuario?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa brinda bienestar al usuario?	4	4	4	
Bienestar	¿Considera que el personal brinda bienestar al usuario para que se sienta seguro?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Eficiencia**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación /
-------------	------	----------	------------	------------	---------------

					Recomendaciones
Grado de calidad	¿Considera que el personal posee una buena calidad de atención al usuario?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa posee un alto grado de calidad de atención hacia el usuario?	4	4	4	
Tiempo de entrega	¿Considera que la persona es eficiente en el tiempo de entrega de los exámenes médicos?	4	4	4	
	¿Considera que el personal utiliza de manera eficiente los recursos?	4	4	4	
Utilización de recursos	¿Considera que el personal no desperdicia los recursos dados por la unidad operativa?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Equidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Igualdad	¿Considera que el personal brinda la atención de manera igualitaria?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa es justa en la atención al usuario?	4	4	4	
Justicia	¿Considera que el personal es justo al	4	4	4	

	brindar los turnos de atención?				
	¿Considera que el personal está capacitado para incluir a las personas con necesidades?	4	4	4	
Inclusión	¿Considera que el personal maneja adecuadamente la inclusión en la unidad operativa?	4	4	4	



firmado electrónicamente por:
CARLA LISSETTE
BURGOS GARCIA

Firma del evaluador

MSc. en SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION DE LA CALIDAD AMBIENTE Y SEGURIDAD
Registro SENESCYT N° 1034-2016-1657641

Evaluación por juicio de experto 3

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Reinserción Social". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del Juez	Karina Lissett Bajaña Oñate
Grado profesional	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Universidad Estatal de Milagro. (UNEMI) Universidad Estatal de Milagro. (UNEMI)
Área de experiencia profesional	Administrativa y Financiera. Administración Pública Mención en Desarrollo Institucional.
Institución donde labora	Superintendencia de Compañía de Valores y Seguros.
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Mas de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica	Si Área de investigación en Administración Pública Mención en Desarrollo Institucional.

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Factores sociales)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Factores sociales
Autor:	Sempertegui Henríquez, Edison Vicente
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de la unidad operativa de salud de Ecuador que frecuentemente utilizan el servicio de esta unidad y se encuentran registrados en el sistema estadístico
Significación:	Cuestionario de factores sociales presenta 20 preguntas dividido en 4 dimensiones Escala ordinal

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de atención
Autor:	Sempertegui Henríquez, Edison Vicente
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de la unidad operativa de salud de Ecuador que frecuentemente utilizan el servicio de esta unidad y se encuentran registrados en el sistema estadístico
Significación:	Cuestionario de Calidad de atención presenta 20 preguntas dividido en 4 dimensiones

	Escala ordinal
--	----------------

Soporte teórico

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Factores Sociales	Relaciones interpersonales	Interacción mutua de dos o más individuos. El individuo es un ser interactivo naturalmente por lo que su necesidad para relacionarse con los otros es fundamental; dicha interacción que se posee con otras personas desde temprana edad permite asociarse con un aprendizaje de actitudes, construyen valores relacionados al entorno, forman su identidad, adquieren habilidades blandas, apoyan en situaciones complejas y ser empáticos.
	Condiciones socio económicos	Basada en la postura social enfocada al acceso de un trabajo, nivel académico, puesto de trabajo, sueldo y prestigio en comparación con otros individuos y para poder establecer el nivel socioeconómico de un hogar, se consideran los ingresos de cada integrante, grado de educación de los líderes de la familia, ocupación de cada miembro, nivel social e incluso el lugar donde reside.
	Carga Laboral	Se basa en una serie de tareas que se debe cumplir y donde se involucra al estado físico y mental, con la finalidad de mostrar un desempeño óptimo al cumplimiento de la actividad. Cuando la carga laboral se excede, se va afectando una parte de los estados, se descontrola el trabajador, puede ocasionar malestares corporales, fatiga, estrés, irritabilidad e incluso depresión. Por el cual debe ser equilibrada para no afectar al empleado.
	Ocupación	Conjunto de actividades laborales que buscan determinar el desarrollo técnico, tecnológico y división de trabajo; además, comprende las funciones laborales del trabajador y surge las limitaciones.

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Fiabilidad	Se basa en garantizar el proceso, atención o garantía para lograr el objetivo; esto se debe dar bajo resultados coherentes que permitan asimilar situaciones que ayuden a las especificaciones. La fiabilidad externa induce al individuo a experimentar otras áreas o actividades
	Centrado en las personas	Es un proceso y un conjunto de operaciones utilizadas en dar solución innovadora a una problemática, de manera empática y enfocado a servir al usuario. Este procedimiento se enfoca en cinco pilares: empatizar, precisar, pensar, prototipar y testear para poder integrar las necesidades del individuo
	Eficiencia	Se relaciona entre un recurso utilizado y el logro conseguido; es decir, es eficiente cuando se utiliza menos recursos para

		alcanzar el objetivo. Es utilizado para desarrollar una actividad
	Equidad	Elemento principal que elimina la exclusión o injusticias entre los grupos sociales, demográficos o étnicos. Este factor lucha por la imparcialidad y evitar diferencias innecesarias, enfatizando que todo ser humano posee el mismo derecho.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción de pacientes. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2.Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3.Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3, Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento del cuestionario Factores Sociales:

- Primera Dimensión: **Relaciones interpersonales**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Confianza	¿Considera que la unidad operativa les brinda la confianza necesaria a sus necesidades?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa posee personal capacitado?	4	4	4	

Convicción	¿Considera que la unidad operativa muestra seguridad en todos los servicios brindados?	4	4	4	
	¿Considera que existe una interacción positiva entre el personal y el usuario?	4	4	4	
Interacción	¿Considera que el personal que atiende interactúa con el usuario de manera respetuosa?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Condiciones socioeconómicas**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Demográfica	¿Considera que la unidad operativa posee registros de sus pacientes?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa lleva un control de los usuarios?	4	4	4	
Social	¿Considera que la unidad operativa excluye a los que poseen bajos recursos económicos?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa hace diferencia social con sus usuarios?	4	4	4	
Económico	¿Considera que el personal que presta atención al cliente excluye al usuario por su clase social?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Carga Laboral**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Responsabilidad	¿Considera que el personal que labora en la unidad operativa es responsable con su trabajo?	4	4	4	
	¿Considera que el personal de la unidad operativa lo atiende con rapidez en su servicio?	4	4	4	
Rapidez	¿Considera que la unidad operativa brinda su servicio de manera óptima?	4	4	4	
	¿Considera que el personal le presta una atención de calidad?	4	4	4	
Atención sostenida	¿Considera que el personal de atención posee una atención sostenida ante una emergencia?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Ocupación**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Permanencia	¿Considera que el personal está permanente en su lugar de trabajo para	4	4	4	

	darle mejor una atención?				
	¿Considera que la unidad operativa posee las competencias necesarias para atenderlo a usted?	4	4	4	
Competencia	¿Considera que el personal de atención posee las competencias para brindarle una atención de calidad?	4	4	4	
	¿Considera que el personal demuestra un buen desempeño laboral?	4	4	4	
Desempeño	¿Considera que el personal maneja adecuadamente los sistemas de salud para su atención?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento del cuestionario Calidad de atención:

- Primera Dimensión: **Fiabilidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Objetividad	¿Considera que la unidad operativa es objetiva con la calidad de atención?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa maneja adecuadamente la objetividad ante la calidad?	4	4	4	
Imparcialidad	¿Considera que la unidad operativa maneja una atención	4	4	4	

	imparcial con los usuarios?				
	¿Considera que existe imparcialidad en la asignación de turnos al usuario?	4	4	4	
Prudencia	¿Considera que el personal es prudente ante los casos que existen en la unidad operativa?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Centrado en las personas**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Autonomía	¿Considera que el personal posee suficiente autonomía para llevar los procesos de atención al usuario?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa es autónoma con los usuarios?	4	4	4	
Comunicación	¿Considera que existe una comunicación asertiva entre el personal y usuario?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa brinda bienestar al usuario?	4	4	4	
Bienestar	¿Considera que el personal brinda bienestar al usuario para que se sienta seguro?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Eficiencia**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Grado de calidad	¿Considera que el personal posee una buena calidad de atención al usuario?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa posee un alto grado de calidad de atención hacia el usuario?	4	4	4	
Tiempo de entrega	¿Considera que la persona es eficiente en el tiempo de entrega de los exámenes médicos?	4	4	4	
	¿Considera que el personal utiliza de manera eficiente los recursos?	4	4	4	
Utilización de recursos	¿Considera que el personal no desperdicia los recursos dados por la unidad operativa?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Equidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Igualdad	¿Considera que el personal brinda la atención de manera igualitaria?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa es justa en la atención al usuario?	4	4	4	

Justicia	¿Considera que el personal es justo al brindar los turnos de atención?	4	4	4	
	¿Considera que el personal está capacitado para incluir a las personas con necesidades?	4	4	4	
Inclusión	¿Considera que el personal maneja adecuadamente la inclusión en la unidad operativa?	4	4	4	



Firmado electrónicamente por:
KARINA LISSETT
BAJANA ONATE

Firma del evaluador

MSc. en ADMINISTRACION PUBLICA MENCION EN DESARROLLO INSTITUCIONAL
Registro SENESCYT N° 1024-2019-2137659

Evaluación por juicio de experto 4

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Reinserción Social". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del Juez	Maruja Pérez Vento
Grado profesional	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Educación- Gestión Pública
Área de experiencia profesional	Educación- Gestión Pública
Institución donde labora	IE FAP Samuel Ordóñez Velázquez
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Mas de 5 años (x)
Experiencia en Investigación	Si Área de investigación en Gestión Pública.

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Factores sociales)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Factores sociales
Autor:	Sempertegui Henríquez, Edison Vicente
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de la unidad operativa de salud de Ecuador que frecuentemente utilizan el servicio de esta unidad y se encuentran registrados en el sistema estadístico
Significación:	Cuestionario de factores sociales presenta 20 preguntas dividido en 4 dimensiones Escala ordinal

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de atención
Autor:	Sempertegui Henríquez, Edison Vicente
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de la unidad operativa de salud de Ecuador que frecuentemente utilizan el servicio de esta unidad y se encuentran registrados en el sistema estadístico
Significación:	Cuestionario de Calidad de atención presenta 20 preguntas dividido en 4 dimensiones

	Escala ordinal
--	----------------

Soporte teórico

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Factores Sociales	Relaciones interpersonales	Interacción mutua de dos o más individuos. El individuo es un ser interactivo naturalmente por lo que su necesidad para relacionarse con los otros es fundamental; dicha interacción que se posee con otras personas desde temprana edad permite asociarse con un aprendizaje de actitudes, construyen valores relacionados al entorno, forman su identidad, adquieren habilidades blandas, apoyan en situaciones complejas y ser empáticos.
	Condiciones socio económicos	Basada en la postura social enfocada al acceso de un trabajo, nivel académico, puesto de trabajo, sueldo y prestigio en comparación con otros individuos y para poder establecer el nivel socioeconómico de un hogar, se consideran los ingresos de cada integrante, grado de educación de los líderes de la familia, ocupación de cada miembro, nivel social e incluso el lugar donde reside.
	Carga Laboral	Se basa en una serie de tareas que se debe cumplir y donde se involucra al estado físico y mental, con la finalidad de mostrar un desempeño óptimo al cumplimiento de la actividad. Cuando la carga laboral se excede, se va afectando una parte de los estados, se descontrola el trabajador, puede ocasionar malestares corporales, fatiga, estrés, irritabilidad e incluso depresión. Por el cual debe ser equilibrada para no afectar al empleado.
	Ocupación	Conjunto de actividades laborales que buscan determinar el desarrollo técnico, tecnológico y división de trabajo; además, comprende las funciones laborales del trabajador y surge las limitaciones.

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Fiabilidad	Se basa en garantizar el proceso, atención o garantía para lograr el objetivo; esto se debe dar bajo resultados coherentes que permitan asimilar situaciones que ayuden a las especificaciones. La fiabilidad externa induce al individuo a experimentar otras áreas o actividades
	Centrado en las personas	Es un proceso y un conjunto de operaciones utilizadas en dar solución innovadora a una problemática, de manera empática y enfocado a servir al usuario. Este procedimiento se enfoca en cinco pilares: empatizar, precisar, pensar, prototipar y testear para poder integrar las necesidades del individuo
	Eficiencia	Se relaciona entre un recurso utilizado y el logro conseguido; es decir, es eficiente cuando se utiliza menos recursos para

		alcanzar el objetivo. Es utilizado para desarrollar una actividad
	Equidad	Elemento principal que elimina la exclusión o injusticias entre los grupos sociales, demográficos o étnicos. Este factor lucha por la imparcialidad y evitar diferencias innecesarias, enfatizando que todo ser humano posee el mismo derecho.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción de pacientes. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2.Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3.Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3, Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento del cuestionario Factores Sociales:

- Primera Dimensión: **Relaciones interpersonales**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Confianza	¿Considera que la unidad operativa les brinda la confianza necesaria a sus necesidades?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa posee personal capacitado?	4	4	4	

Convicción	¿Considera que la unidad operativa muestra seguridad en todos los servicios brindados?	4	4	4	
	¿Considera que existe una interacción positiva entre el personal y el usuario?	4	4	4	
Interacción	¿Considera que el personal que atiende interactúa con el usuario de manera respetuosa?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Condiciones socioeconómicos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Demográfica	¿Considera que la unidad operativa posee registros de sus pacientes?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa lleva un control de los usuarios?	4	4	4	
Social	¿Considera que la unidad operativa excluye a los que poseen bajos recursos económicos?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa hace diferencia social con sus usuarios?	4	4	4	
Económico	¿Considera que el personal que presta atención al cliente excluye al usuario por su clase social?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Carga Laboral**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Responsabilidad	¿Considera que el personal que labora en la unidad operativa es responsable con su trabajo?	4	4	4	
	¿Considera que el personal de la unidad operativa lo atiende con rapidez en su servicio?	4	4	4	
Rapidez	¿Considera que la unidad operativa brinda su servicio de manera óptima?	4	4	4	
	¿Considera que el personal le presta una atención de calidad?	4	4	4	
Atención sostenida	¿Considera que el personal de atención posee una atención sostenida ante una emergencia?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Ocupación**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Permanencia	¿Considera que el personal está permanente en su lugar de trabajo para darle mejor una atención?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa	4	4	4	

	posee las competencias necesarias para atenderlo a usted?				
Competencia	¿Considera que el personal de atención posee las competencias para brindarle una atención de calidad?	4	4	4	
	¿Considera que el personal demuestra un buen desempeño laboral?	4	4	4	
Desempeño	¿Considera que el personal maneja adecuadamente los sistemas de salud para su atención?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento del cuestionario Calidad de atención:

- Primera Dimensión: **Fiabilidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Objetividad	¿Considera que la unidad operativa es objetiva con la calidad de atención?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa maneja adecuadamente la objetividad ante la calidad?	4	4	4	
Imparcialidad	¿Considera que la unidad operativa maneja una atención imparcial con los usuarios?	4	4	4	
	¿Considera que existe imparcialidad	4	4	4	

	en la asignación de turnos al usuario?				
Prudencia	¿Considera que el personal es prudente ante los casos que existen en la unidad operativa?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Centrado en las personas**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Autonomía	¿Considera que el personal posee suficiente autonomía para llevar los procesos de atención al usuario?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa es autónoma con los usuarios?	4	4	4	
Comunicación	¿Considera que existe una comunicación asertiva entre el personal y usuario?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa brinda bienestar al usuario?	4	4	4	
Bienestar	¿Considera que el personal brinda bienestar al usuario para que se sienta seguro?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Eficiencia**

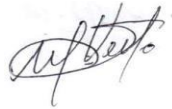
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación /
-------------	------	----------	------------	------------	---------------

					Recomendaciones
Grado de calidad	¿Considera que el personal posee una buena calidad de atención al usuario?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa posee un alto grado de calidad de atención hacia el usuario?	4	4	4	
Tiempo de entrega	¿Considera que la persona es eficiente en el tiempo de entrega de los exámenes médicos?	4	4	4	
	¿Considera que el personal utiliza de manera eficiente los recursos?	4	4	4	
Utilización de recursos	¿Considera que el personal no desperdicia los recursos dados por la unidad operativa?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Equidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Igualdad	¿Considera que el personal brinda la atención de manera igualitaria?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa es justa en la atención al usuario?	4	4	4	
Justicia	¿Considera que el personal es justo al	4	4	4	

	brindar los turnos de atención?				
	¿Considera que el personal está capacitado para incluir a las personas con necesidades?	4	4	4	
Inclusión	¿Considera que el personal maneja adecuadamente la inclusión en la unidad operativa?	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI 16795453

Evaluación por juicio de experto 5

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Reinserción Social". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del Juez	Juan José Saavedra Olivos
Grado profesional	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Educación- Gestión Pública
Área de experiencia profesional	Educación- Gestión Pública
Institución donde labora	IE FAP Samuel Ordóñez Velázquez Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Mas de 5 años (x)
Experiencia en Investigación	Si Área de investigación en Gestión Pública.

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Factores sociales)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Factores sociales
Autor:	Sempertegui Henríquez, Edison Vicente
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de la unidad operativa de salud de Ecuador que frecuentemente utilizan el servicio de esta unidad y se encuentran registrados en el sistema estadístico
Significación:	Cuestionario de factores sociales presenta 20 preguntas dividido en 4 dimensiones Escala ordinal

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de atención
Autor:	Sempertegui Henríquez, Edison Vicente
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de la unidad operativa de salud de Ecuador que frecuentemente utilizan el servicio de esta unidad y se encuentran registrados en el sistema estadístico
Significación:	Cuestionario de Calidad de atención presenta 20 preguntas dividido en 4 dimensiones

	Escala ordinal
--	----------------

Soporte teórico

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Factores Sociales	Relaciones interpersonales	Interacción mutua de dos o más individuos. El individuo es un ser interactivo naturalmente por lo que su necesidad para relacionarse con los otros es fundamental; dicha interacción que se posee con otras personas desde temprana edad permite asociarse con un aprendizaje de actitudes, construyen valores relacionados al entorno, forman su identidad, adquieren habilidades blandas, apoyan en situaciones complejas y ser empáticos.
	Condiciones socio económicas	Basada en la postura social enfocada al acceso de un trabajo, nivel académico, puesto de trabajo, sueldo y prestigio en comparación con otros individuos y para poder establecer el nivel socioeconómico de un hogar, se consideran los ingresos de cada integrante, grado de educación de los líderes de la familia, ocupación de cada miembro, nivel social e incluso el lugar donde reside.
	Carga Laboral	Se basa en una serie de tareas que se debe cumplir y donde se involucra al estado físico y mental, con la finalidad de mostrar un desempeño óptimo al cumplimiento de la actividad. Cuando la carga laboral se excede, se va afectando una parte de los estados, se descontrola el trabajador, puede ocasionar malestares corporales, fatiga, estrés, irritabilidad e incluso depresión. Por el cual debe ser equilibrada para no afectar al empleado.
	Ocupación	Conjunto de actividades laborales que buscan determinar el desarrollo técnico, tecnológico y división de trabajo; además, comprende las funciones laborales del trabajador y surge las limitaciones.

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Fiabilidad	Se basa en garantizar el proceso, atención o garantía para lograr el objetivo; esto se debe dar bajo resultados coherentes que permitan asimilar situaciones que ayuden a las especificaciones. La fiabilidad externa induce al individuo a experimentar otras áreas o actividades
	Centrado en las personas	Es un proceso y un conjunto de operaciones utilizadas en dar solución innovadora a una problemática, de manera empática y enfocado a servir al usuario. Este procedimiento se enfoca en cinco pilares: empatizar, precisar, pensar, prototipar y testear para poder integrar las necesidades del individuo
	Eficiencia	Se relaciona entre un recurso utilizado y el logro conseguido; es decir, es eficiente cuando se utiliza menos recursos para

		alcanzar el objetivo. Es utilizado para desarrollar una actividad
	Equidad	Elemento principal que elimina la exclusión o injusticias entre los grupos sociales, demográficos o étnicos. Este factor lucha por la imparcialidad y evitar diferencias innecesarias, enfatizando que todo ser humano posee el mismo derecho.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción de pacientes. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2.Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3.Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3, Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento del cuestionario Factores Sociales:

- Primera Dimensión: **Relaciones interpersonales**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Confianza	¿Considera que la unidad operativa les brinda la confianza necesaria a sus necesidades?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa posee personal capacitado?	4	4	4	

Convicción	¿Considera que la unidad operativa muestra seguridad en todos los servicios brindados?	4	4	4	
	¿Considera que existe una interacción positiva entre el personal y el usuario?	4	4	4	
Interacción	¿Considera que el personal que atiende interactúa con el usuario de manera respetuosa?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Condiciones socioeconómicos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Demográfica	¿Considera que la unidad operativa posee registros de sus pacientes?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa lleva un control de los usuarios?	4	4	4	
Social	¿Considera que la unidad operativa excluye a los que poseen bajos recursos económicos?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa hace diferencia social con sus usuarios?	4	4	4	
Económico	¿Considera que el personal que presta atención al cliente excluye al usuario por su clase social?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Carga Laboral**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Responsabilidad	¿Considera que el personal que labora en la unidad operativa es responsable con su trabajo?	4	4	4	
	¿Considera que el personal de la unidad operativa lo atiende con rapidez en su servicio?	4	4	4	
Rapidez	¿Considera que la unidad operativa brinda su servicio de manera óptima?	4	4	4	
	¿Considera que el personal le presta una atención de calidad?	4	4	4	
Atención sostenida	¿Considera que el personal de atención posee una atención sostenida ante una emergencia?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Ocupación**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Permanencia	¿Considera que el personal está permanente en su lugar de trabajo para darle mejor una atención?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa	4	4	4	

	posee las competencias necesarias para atenderlo a usted?				
Competencia	¿Considera que el personal de atención posee las competencias para brindarle una atención de calidad?	4	4	4	
	¿Considera que el personal demuestra un buen desempeño laboral?	4	4	4	
Desempeño	¿Considera que el personal maneja adecuadamente los sistemas de salud para su atención?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento del cuestionario Calidad de atención:

- Primera Dimensión: **Fiabilidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Objetividad	¿Considera que la unidad operativa es objetiva con la calidad de atención?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa maneja adecuadamente la objetividad ante la calidad?	4	4	4	
Imparcialidad	¿Considera que la unidad operativa maneja una atención imparcial con los usuarios?	4	4	4	
	¿Considera que existe imparcialidad	4	4	4	

	en la asignación de turnos al usuario?				
Prudencia	¿Considera que el personal es prudente ante los casos que existen en la unidad operativa?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Centrado en las personas**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Autonomía	¿Considera que el personal posee suficiente autonomía para llevar los procesos de atención al usuario?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa es autónoma con los usuarios?	4	4	4	
Comunicación	¿Considera que existe una comunicación asertiva entre el personal y usuario?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa brinda bienestar al usuario?	4	4	4	
Bienestar	¿Considera que el personal brinda bienestar al usuario para que se sienta seguro?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Eficiencia**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación /
-------------	------	----------	------------	------------	---------------

					Recomendaciones
Grado de calidad	¿Considera que el personal posee una buena calidad de atención al usuario?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa posee un alto grado de calidad de atención hacia el usuario?	4	4	4	
Tiempo de entrega	¿Considera que la persona es eficiente en el tiempo de entrega de los exámenes médicos?	4	4	4	
	¿Considera que el personal utiliza de manera eficiente los recursos?	4	4	4	
Utilización de recursos	¿Considera que el personal no desperdicia los recursos dados por la unidad operativa?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Equidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Igualdad	¿Considera que el personal brinda la atención de manera igualitaria?	4	4	4	
	¿Considera que la unidad operativa es justa en la atención al usuario?	4	4	4	
Justicia	¿Considera que el personal es justo al	4	4	4	

	brindar los turnos de atención?				
	¿Considera que el personal está capacitado para incluir a las personas con necesidades?	4	4	4	
Inclusión	¿Considera que el personal maneja adecuadamente la inclusión en la unidad operativa?	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI 03874808

Anexo 11. V de Aiken

Diseñado por Sempertegui Henríquez, Edison Vicente

<i>Inserte valores</i>	
<i>min</i>	1
<i>max</i>	4
<i>k</i>	3

Cuestionario: Factores sociales

		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Media	DE	V de Aiken	Interpretacion V
item1	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item2	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item3	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item4	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item5	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item6	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO

	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item7	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item8	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item9	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item10	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item11	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item12	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item13	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item14	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item15	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO

	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item16	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item17	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item18	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item19	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item20	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO

Diseñado por Sempertegui Henríquez, Edison Vicente

<i>Inserte valores</i>	
<i>min</i>	1
<i>max</i>	4
<i>k</i>	3

Cuestionario: Calidad de atención

		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Media	DE	V de Aiken	Interpretacion V
item1	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item2	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item3	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item4	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item5	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item6	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item7	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO

	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item8	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item9	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item10	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item11	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item12	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item13	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item14	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item15	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item16	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO

	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item17	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item18	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item19	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item20	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO

Anexo 12. Base de Datos

Codificación:

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

Base de datos sobre Factores sociales

	Dimensión: Relaciones Interpersonales					Dimensión: Condiciones socioeconómicas					Dimensión: Carga laboral					Dimensión: Educación				
Muestra	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Sujeto 1	5	5	4	4	5	2	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3
Sujeto 2	5	4	5	5	4	2	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3
Sujeto 3	4	4	4	5	5	2	5	5	1	1	4	5	4	4	5	3	5	1	1	4
Sujeto 4	4	4	4	5	5	2	5	5	1	1	5	5	4	4	5	3	5	1	1	4
Sujeto 5	4	4	5	5	4	2	3	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4
Sujeto 6	4	4	4	5	5	2	4	3	2	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	2
Sujeto 7	4	4	4	4	5	2	4	3	2	4	5	5	4	4	4	5	5	5	2	4
Sujeto 8	4	4	4	5	5	3	5	2	4	2	5	5	4	4	4	4	5	2	5	4
Sujeto 9	4	4	4	5	4	3	5	2	4	2	4	5	5	5	4	4	5	2	5	4
Sujeto 10	4	4	4	4	5	3	2	5	4	2	5	5	5	5	4	5	3	3	2	4
Sujeto 11	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	3	2	3	4

Sujeto 12	4	4	4	4	5	4	4	2	5	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3
Sujeto 13	4	5	4	4	5	4	4	1	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
Sujeto 14	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	3
Sujeto 15	4	4	4	4	4	3	1	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
Sujeto 16	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3
Sujeto 17	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
Sujeto 18	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
Sujeto 19	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3
Sujeto 20	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3
Sujeto 21	3	4	3	4	4	3	5	4	3	2	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4
Sujeto 22	3	4	3	4	4	5	4	1	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4
Sujeto 23	3	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
Sujeto 24	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
Sujeto 25	3	5	4	3	3	3	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4
Sujeto 26	3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4
Sujeto 27	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4
Sujeto 28	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
Sujeto 29	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4
Sujeto 30	3	4	5	5	4	3	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4
Sujeto 31	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
Sujeto 32	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Sujeto 33	4	4	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
Sujeto 34	4	5	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Sujeto 35	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
Sujeto 36	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
Sujeto 37	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3
Sujeto 38	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
Sujeto 39	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4

Sujeto 40	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
Sujeto 41	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Sujeto 42	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Sujeto 43	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
Sujeto 44	4	5	4	5	5	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
Sujeto 45	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
Sujeto 46	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
Sujeto 47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3
Sujeto 48	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
Sujeto 49	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3
Sujeto 50	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3
Sujeto 51	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
Sujeto 52	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	2	2	3	5	5	5	5	4
Sujeto 53	3	3	2	3	3	4	4	2	4	4	3	3	2	2	3	5	5	5	5	4
Sujeto 54	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
Sujeto 55	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5
Sujeto 56	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
Sujeto 57	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4
Sujeto 58	4	5	3	4	2	4	4	3	3	2	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4
Sujeto 59	4	5	3	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4
Sujeto 60	3	2	3	3	4	3	5	2	2	2	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5
Sujeto 61	4	4	5	4	4	1	1	1	4	1	4	4	4	4	4	2	3	1	2	5
Sujeto 62	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4
Sujeto 63	3	3	3	4	4	1	5	2	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	2	5
Sujeto 64	5	5	2	2	1	3	4	4	5	4	1	5	1	5	5	3	4	4	4	5
Sujeto 65	5	5	2	2	1	1	5	1	1	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 66	5	5	2	3	2	1	5	1	4	4	1	5	2	5	5	5	3	5	5	5
Sujeto 67	5	5	2	3	2	1	5	1	3	3	1	5	2	5	5	5	3	5	5	5

Sujeto 68	3	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	1	4	5	4	4	4
Sujeto 69	3	5	3	5	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	1	5	2	5	5	5
Sujeto 70	1	5	2	1	3	4	4	2	4	4	5	5	1	3	3	4	4	4	3	3
Sujeto 71	4	5	3	5	5	1	1	2	1	3	2	4	3	5	5	5	1	1	3	2
Sujeto 72	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	1	3	3	2	2	3
Sujeto 73	5	4	1	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	3	4	4	3
Sujeto 74	3	3	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4
Sujeto 75	5	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4
Sujeto 76	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
Sujeto 77	2	3	3	5	5	3	4	4	3	3	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4
Sujeto 78	2	3	3	5	5	3	5	4	3	3	5	5	3	4	3	4	5	3	4	4
Sujeto 79	2	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	2	4	5	4	4	5
Sujeto 80	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	2	2	2	5	4	5	5	5

Base de datos: Calidad de atención

	Dimensión: Fiabilidad					Dimensión: Centrado en las personas					Dimensión: Eficiencia					Dimensión: Equidad				
Muestra	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40
Sujeto 1	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	4	2	3	
Sujeto 2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	
Sujeto 3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	
Sujeto 4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	5	5	5	5	
Sujeto 5	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	
Sujeto 6	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	4	5	2	3	
Sujeto 7	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	
Sujeto 8	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	5	2	3	
Sujeto 9	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	5	2	3	
Sujeto 10	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	
Sujeto 11	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	
Sujeto 12	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
Sujeto 13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	
Sujeto 14	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	1	1	2	1	
Sujeto 15	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	1	1	1	1	
Sujeto 16	2	4	2	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	
Sujeto 17	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	
Sujeto 18	4	1	3	4	1	3	3	3	2	2	2	1	3	1	3	4	5	4	5	
Sujeto 19	4	1	4	4	1	4	3	4	4	4	4	1	4	3	3	4	5	4	4	
Sujeto 20	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	
Sujeto 21	4	5	3	4	3	4	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	4	5	4	

Sujeto 22	4	5	3	4	3	4	5	3	3	4	5	5	5	3	5	3	2	2	2	2
Sujeto 23	4	2	3	4	4	3	4	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	4	2	3
Sujeto 24	4	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3
Sujeto 25	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	1	3	2	2	3
Sujeto 26	5	4	3	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4
Sujeto 27	3	3	4	3	3	3	5	4	3	5	4	3	3	4	5	3	4	2	2	3
Sujeto 28	3	3	5	3	3	5	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
Sujeto 29	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4
Sujeto 30	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4
Sujeto 31	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5
Sujeto 32	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5
Sujeto 33	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5
Sujeto 34	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	3
Sujeto 35	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3
Sujeto 36	4	4	2	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
Sujeto 37	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5
Sujeto 38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
Sujeto 39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
Sujeto 40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5
Sujeto 41	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5
Sujeto 42	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5
Sujeto 43	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	5	4	5	4
Sujeto 44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1
Sujeto 45	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
Sujeto 46	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	5	4	4	5
Sujeto 47	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4
Sujeto 48	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4
Sujeto 49	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3

Sujeto 50	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3
Sujeto 51	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
Sujeto 52	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2
Sujeto 53	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
Sujeto 54	3	2	2	2	3	3	4	2	4	3	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3
Sujeto 55	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4
Sujeto 56	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
Sujeto 57	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	2	3	3
Sujeto 58	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	2	3	2	2
Sujeto 59	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	2	1	2
Sujeto 60	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	3	1	2	1	2
Sujeto 61	5	4	1	4	4	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
Sujeto 62	5	4	1	4	4	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3
Sujeto 63	4	5	3	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	3	2	2	1	3	2
Sujeto 64	5	5	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	2	1	4	3	4	4
Sujeto 65	5	5	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	1	1
Sujeto 66	5	5	2	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	5	3	2	3	2
Sujeto 67	5	5	2	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	3	1	3	4
Sujeto 68	5	1	3	5	5	5	4	3	4	5	5	1	3	4	4	5	5	3	4	3
Sujeto 69	5	1	3	5	5	5	4	3	4	5	5	1	3	4	4	5	5	4	4	4
Sujeto 70	2	1	5	3	5	1	2	5	2	1	4	1	3	4	2	2	2	3	2	4
Sujeto 71	4	5	5	4	5	5	2	5	3	5	5	5	3	5	2	2	1	5	3	5
Sujeto 72	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5
Sujeto 73	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	4	2	2	3	3	2	2
Sujeto 74	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3
Sujeto 75	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2
Sujeto 76	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4
Sujeto 77	1	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	2

Sujeto 78	1	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4
Sujeto 79	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2
Sujeto 80	1	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3