



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Trato digno y su influencia en la mejora continua de los servicios  
de salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022.**

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

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Tomala Vera, Grace Maribell (orcid.org/0000-0002-7154-2021)

**ASESOR:**

Mg. Ruíz Barrera, Lázaro (orcid.org/0000-0002-3174-7321)

**COASESOR:**

Mg. Ramírez Huerta, Valiente Pantaleón (orcid.org/0000-0002-9297-0560)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi tan anhelada maestría.

A mis amados padres y hermanos quienes me brindaron su apoyo incondicional, con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

A mi esposo por sus palabras y confianza, por su amor y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

A mi hija por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

### **Agradecimiento**

El principal agradecimiento a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza, salud para seguir adelante y lograr mis objetivos.

A mis padres, que los amo infinitamente, gracias por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Gracias al Dr. Lázaro Ruiz, Tutor de mi Tesis, a quien hago llegar mi más sincero agradecimiento, por su dedicación, y entrega incondicional durante el desarrollo de este trabajo de investigación.

## Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	. ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	. iv
Índice de tablas	. v
Índice de figuras	. vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y Operacionalización	
111	
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos.	14
3.7. Aspectos éticos.	. 15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	.26
VI.CONCLUSIÓN	.31
VII.RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Validez de instrumentos de trato digno y mejora continua	13
<b>Tabla 2.</b> Distribución de frecuencia de variable trato digno	16
<b>Tabla 3.</b> Porcentaje de frecuencias de las dimensiones de trato digno.	17
<b>Tabla 4.</b> Distribución de frecuencias de variable mejora continua	18
<b>Tabla 5.</b> Porcentaje de frecuencias de ladimensiones de la mejora continua	19
<b>Tabla 6.</b> Ajuste de modelo de la hipótesis general	..21
<b>Tabla 7.</b> Pseudo R cuadrado de la hipótesis general	..22
<b>Tabla 8.</b> Contrastación de hipótesis especifica 1	..22
<b>Tabla 9.</b> Pseudo R cuadrado de la hipótesis especifica 1	..23
<b>Tabla 10.</b> Contrastación de hipótesis especifica 2	23
<b>Tabla 11.</b> Pseudo R cuadrado de la hipótesis especifica 2	24
<b>Tabla 12.</b> Contrastación de hipótesis especifica 3	25
<b>Tabla 13.</b> Pseudo R cuadrado de la hipótesis especifica 3	25

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Esquema de diseño no experimental	10

## Resumen

El objetivo de la presente investigación es determinar la influencia del trato digno en la mejora continua de los servicios salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022, utilizando como metodología, tipo básica, diseño no experimental, nivel explicativo y con enfoque cuantitativo. La población es de 126 pacientes que fueron atendidos en el área de emergencia en un Hospital de Guayaquil, la muestra es de 126 pacientes. utilizando dos instrumentos para medir el trato digno y mejora continua. Los resultados inferenciales obtenidos nos muestran que existe una influencia significativa entre las variables trato digno y mejora continua, donde el coeficiente de progresión logística ordinal da como resultado un p valor= .000 < ,05, que demuestra que estadísticamente tienen una relación entre estas dos variables. La influencia de la variable trato digno sobre la variable mejora continua es 49,6%. En cuanto a los datos descriptivos, el mayor puntaje del trato digno es el nivel medio con 37,9% y mejora continua el nivel alto con 41,4%. Se concluye que estas variables se relacionan directamente por lo que se afirma la hipótesis que el trato digno sí influye significativamente con la mejora continua de los servicios de salud de un Hospital de Guayaquil.

**Palabras clave:** Trato digno, mejora continua, salud.

## **Abstract**

The objective of this research is to determine the influence of dignified treatment in the continuous improvement of health services in a Hospital in Guayaquil, Ecuador, 2022, using as methodology, basic type, non-experimental design, explanatory level and quantitative approach. The population is 126 patients who were attended in the emergency area of a Hospital in Guayaquil, the sample is 126 patients, using two instruments to measure the dignified treatment and continuous improvement. The inferential results obtained show that there is a significant influence between the variables dignified treatment and continuous improvement, where the ordinal logistic progression coefficient gives as a result a p value = .000 < .05, which shows that statistically there is a relationship between these two variables. The influence of the dignified treatment variable on the continuous improvement variable is 49.6%. Regarding the descriptive data, the highest score for dignified treatment is the medium level with 37.9% and continuous improvement the high level with 41.4%. It is concluded that these variables are directly related, thus affirming the hypothesis that dignified treatment does have a significant influence on the continuous improvement of health services in a hospital in Guayaquil.

**Keywords:** Dignified treatment, continuous improvement, health.



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la amabilidad siempre ha sido un aspecto importante a considerar en relación con la salud, ya que es una medida de la satisfacción de los usuarios, tanto pacientes como familiares, con la atención que se brinda en los centros médicos. Punto de atención, ya sea para la prevención, el asesoramiento, la predicción, el tratamiento o la rehabilitación, por parte de los operadores o el personal médico de esa instalación. (Tabia, 2016)

Por ello, es habitual comprobar que los pacientes están recibiendo un trato de calidad por parte del centro, pero esto es algo en lo que se busca la mejora continua para conseguir que la atención prestada sea buena y de calidad. (Díaz D, 2020)

De acuerdo a lo determinado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la designación de distintos tipos de centros de salud es responsable de brindar una atención de calidad, y entre estos estándares se encuentran la atención digna y justa, la solidaridad social y la atención eficaz, con el objetivo de satisfacer las necesidades de atención médica del paciente. Velar por su seguridad humana. En todo el mundo, la operación de las instalaciones médicas, además de brindar atención médica y todo lo que ello conlleva, es una prioridad para brindar una atención de calidad y segura a los pacientes y sus familias. (Organización Panamericana de la Salud (OPS), 2017)

En América Latina, entre las décadas de 1960 y 1980, comenzó a despegar el interés por el cuidado respetuoso, incluidos varios artículos escritos por médicos reconocidos para explicar la importancia del tratamiento de la muerte. La Declaración de Fortaleza de la Organización Panamericana de la Salud en 1985 fue el primer acercamiento para demostrar los beneficios que trae la terapia suave a la prestación del servicio al paciente. El próximo paso a nivel mundial es enfocar estos métodos en su capacidad para medir la satisfacción de los pacientes con los diferentes servicios que reciben en términos de atención. (Blizan et al., 2020). En el Ecuador, los trabajadores suelen estar expuestos a diversos factores laborales y ambientales que pueden exacerbar su comportamiento, y las organizaciones de salud deben preocuparse por las causas del comportamiento y la cooperación de los trabajadores. Servicio, tiene

un enfoque igualitario por parte de las organizaciones de salud que pueden ayudarte y animarte en su propio desarrollo, y la igualdad tiene muchos elementos reparadores, como crear un espacio donde exista la posibilidad de inclusión sin importar la diferencia que existe entre lo humano y lo maravilloso. Por esta razón, el trato justo ha sido identificado como un factor importante y debe ser tomado en cuenta en todos los procesos organizacionales. (Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social, 2015).

En los hospitales de Guayaquil el trato adecuado puede verse afectado por los casos que involucran la gestión de las instalaciones, debido a la satisfacción de los pacientes y seres queridos con la atención que reciben, las instituciones recibieron solo el 14%, sobre todo con la dimensión simpatía, valores menores a 40 %, menor a ese porcentaje pensaron que fueron tratados con simpatía, los resultados son del 2022 (Clerque Rosillo, 2022)

Por lo tanto, constantemente están mejorando en varios aspectos administrativos y organizativos, según él (Ministerio de Salud Pública de Ecuador, 2019) Están tratando de brindar atención médica más económica, así como aumentar la cantidad de puestos de salud vinculados a grandes empresas, y también fortalecer la atención médica para que los pacientes sean bien tratados durante el examen médico y el proceso de tratamiento de acuerdo con sus necesidades. De ahí la importancia de esta investigación, porque se convierte en un tema importante para el instituto, ya que uno de los principales pilares es la calidad de la atención, la cual debe ser controlada por sí mismo. El instituto permite que los pacientes brinden el confort que necesitan a través de un acompañamiento dirigido y personalizado. .

Este estudio intentará identificar los factores que provocan el maltrato de trabajadores y médicos hacia los pacientes, y los analizará para encontrar soluciones óptimas y posibles. Con respecto a la segunda variable de este estudio que es la mejora continua, es posible identificar algunos aspectos que no permiten la mejora continua en el proceso continuo. La mala gestión del Hospital de Guayaquil, debido a la reciente pandemia por la nueva enfermedad del COVID-19, ha causado malestar dentro de la institución del Instituto, así

como a nivel personal del personal y médicos del Instituto, como resultado del estrés que ha causado en la gente en general.

Esto nos lleva a la pregunta que encierra la problemática de la investigación: ¿De qué manera el trato digno influencia sobre la mejora continua de los servicios salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2022?, los problemas específicos son: (1) ¿Cuál es la influencia entre el trato respetuoso y la mejora continua de los servicios de salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022?, (2) ¿Cuál es la influencia entre la comunicación y la mejora continua de los servicios de salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022? (3) ¿Cuál es la influencia entre la empatía y la mejora continua de los servicios de salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022?

La justificación teórica desde la primera investigación relacionada con las variables se partirá de una perspectiva analítica basada en la teoría de Herzberg denominada “visión motivacional saludable”, la cual analiza e investiga los factores que hacen que los trabajadores se sientan infelices, tengan una buena actitud hacia los pacientes, creando así insatisfacción en ellos. Para la segunda variable que incide en la mejora continua, teóricamente nos apoyaremos en la teoría kaizen propuesta por Masaaki Imai, quien es considerado el padre del método kaizen, quien analizó que la mejora continua consiste en pequeñas acciones con metas importantes.

La justificación metodológica tiene sentido prestar atención al nivel de apoyo que se brinda en los hospitales de Guayaquil, Ecuador, y con esto podemos analizar el por qué a través de un análisis que nos ayudará a determinar el nivel de satisfacción con la atención de los pacientes, los pacientes y sus familias

La justificación práctica de la investigación se presenta en base a la satisfacción de los usuarios, de esta manera se pueden tomar medidas para aumentar la satisfacción de estas personas y de esta manera se puede asegurar la mejora continua en el Hospital Guayaquil, Ecuador.

En cuanto al objetivo general hemos planteado: Determinar la influencia del trato digno en la mejora continua de los servicios salud de un Hospital de Guayaquil,

Ecuador, 2022. Para llegar a lo previsto se plantearon los siguientes objetivos específicos: (1) Identificar los niveles de influencia entre el trato respetuoso y la mejora continua de los servicios salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022, (2) Identificar los niveles de influencia entre la comunicación y la mejora continua de los servicios salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022, (3) Identificar los niveles de influencia entre la empatía y la mejora continua de los servicios salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022.

Teniendo los objetivos propuestos se plantea la siguiente hipótesis general: El trato digno influye de manera significativa en la mejora continua de los servicios de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022. En cuanto a las hipótesis específicas, se plantaron: (1) El trato respetuoso influye significativamente en la mejora continua de los servicios de salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022. (2) La comunicación influye significativamente en la mejora continua de los servicios de salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022. (3) La empatía influye significativamente en la mejora continua de los servicios de salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Romero, et al. (2021) En su tesis tienen como objetivo común lograr la mejora continua de manera eficaz y eficiente en el desarrollo de las actividades relacionadas con la atención hospitalaria. La metodología de este estudio es cuantitativa, fundamental, no experimental y descriptiva. Se ha concluido que demostrar los beneficios de la mejora continua es beneficioso para el centro de salud, ya que ayuda a organizar los recursos para diferentes aspectos del centro de salud. Esta propuesta nos dará un aporte a nuestra investigación ya que los criterios considerados ayudan al hospital de una serie de factores, en este caso uno de sus tantos aportes es el control del hospital Controlar los insumos adecuados de la organización aumentando así la productividad dentro de la organización.

Valenzuela (2020) en su estudio para nombrar y explicar cómo la auditoría con aspectos de mejora continua puede representar un progreso en la gestión de operaciones hospitalarias, su método es un tipo de estudio básico, un método cuantitativo con un diseño no experimental y un nivel explicativo. Durante esta investigación se concluyó que el sistema de control interno no representa la mejora continua del sistema de atención hospitalario, debido al riesgo de que estas deficiencias puedan afectar directa o indirectamente al hospital, seguido de un aumento en el número total de pacientes. Esto contribuye en gran medida al diseño de métodos específicos y estructurados que ayuden a garantizar la mejora continua en los hospitales, ya que a través de este estudio tenemos una base de investigación a la que se puede calcular el acceso.

Quenta (2018) tiene como objetivo en su disertación estudiar la relación entre la mejora continua y la calidad de los servicios médicos en la atención al paciente hospitalario, metodología tipo investigación básica, métodos cuantitativos, con correlación cruzada y diseño no experimental. Con el nivel hipotético de inferencia, utilizando una muestra de 10 personas para concluir que existe una clara relación entre la mejora continua y la calidad de los servicios de salud, esta tesis contribuye a la investigación relacionada con la mejora continua. Revisa muchos aspectos importantes que aseguran la mejora

continua. Servicios médicos hospitalarios como equipo organizado y disciplinado en beneficio del establecimiento.

Chyg (2018) en su tesis, que según el objetivo de una prioridad, el tipo de estudio es cortar, en esta tesis, una muestra de 234 pacientes para un buen tratamiento se probó en este hospital un buen proceso de reacción, mucho , causando incomodidad en los pacientes con la organización, lo que nos permite buscar para determinar este aspecto importante que debe considerarse cuando se determina. Satisfacción del paciente.

Ramírez (2018), en su investigación para conocer las opiniones y los pacientes de la familia sobre el buen tratamiento proporcionado por el personal de enfermería, ya que este es el siguiente método, el tipo principal de investigación, con un enfoque cuantitativo y aplicado, y esto se ha aplicado, A través de un método cuantitativo, realiza el diseño de que no afecta el nivel de interpretación, para lograr 114 personas. En el hospital, concluye que el personal de enfermería del paciente. La contribución de este estudio fue la necesidad de identificar aspectos del trato digno con los que los pacientes no estaban satisfechos, de modo que se pudieran encontrar soluciones alternativas que ayudaran a la institución a mejorar estos estándares y así poder brindar una mejor atención al paciente.

A nivel nacional, Balón (2022) menciona en su disertación el objetivo de enumerar la proporción del impacto de la calidad del servicio de salud en la satisfacción del usuario en un centro médico de Guayaquil. La metodología de la tesis consiste en elaborar un análisis seccional, de tipo básico, con enfoque cuantitativo, nivel de investigación y explicación. Se realizó una encuesta a un total de 384 pacientes que son atendidos en este centro médico, y se concluyó que la mayoría de los pacientes no está de acuerdo o está satisfecho con el trato brindado en el centro médico, en base a la calidad de atención en salud. Lo que puede ayudar a establecer estándares para la atención de la salud para que se encuentren de esta manera sugerencias útiles para la mejora continua de la atención digna que se brinda en el hospital.

Rivera & Maxi (2022) en su tesis doctoral pretenden brindar a los pacientes un tratamiento adecuado en relación a la atención en salud, calidad y efectividad de la atención. La metodología de la tesis se caracteriza por un diseño de investigación transversal, de tipo básico, de enfoque cuantitativo y de nivel de interpretación de la investigación. Concluyó que aún con las herramientas que brinda el instituto, si el personal médico no tiene la voluntad de establecer un trato digno para un paciente, simplemente no sucederá. Esta investigación ayuda a identificar los problemas que impiden que los profesionales de la salud interactúen con los pacientes para brindar atención de calidad.

Clerque (2022) define en su disertación el tipo de apoyo que se brinda a los pacientes en el hospital, con el fin de encontrar alternativas de solución para mejorar la buena relación entre médicos y pacientes, a través del trato digno que todos merecen. relativamente. La metodología de la tesis se caracteriza por un diseño de investigación transversal, de tipo básico, de enfoque cuantitativo y de nivel de investigación descriptivo. Se concluyó que el conocimiento del servicio no brinda seguridad absoluta para el paciente, por lo que la calidad de la atención muchas veces es baja en comparación con el tratamiento que se brinda en este establecimiento médico. Este estudio proporciona una perspectiva más amplia sobre los aspectos que se pueden considerar en el desarrollo de una metodología de investigación, incluida la capacidad de respuesta, la seguridad y la confiabilidad.

Galarza (2019) en su estudio para determinar el nivel de satisfacción en base a la calidad de los servicios que brinda el hospital. El método utilizado es básico, con enfoque cuantitativo, y un diseño seccional no experimental, descriptivo y correlativo. Se concluyó que los pacientes están siendo atendidos con baja calidad en los estándares relacionados con la calidad de atención en los establecimientos de salud. Esta tesis puede contribuir a la investigación de los aspectos más importantes para poder definir una buena calidad de atención, incluyendo el tiempo de espera, ya que este es uno de los factores más relevantes que determina la insatisfacción del paciente, la falta de

documentación, lo que debe tener un establecimiento para ser capaz de proporcionar una buena atención.

Buestan, Ponce, y Sandoval (2019) en una tesis para culminar el proceso de mejora continua de la calidad de los servicios prestados, con el objetivo de incrementar la productividad en los hospitales. El método utilizado en la encuesta fue básico, con un enfoque explicativo infiriendo que al aplicar la clasificación se pueden obtener muchos beneficios, tanto en cuanto al tiempo disponible para que el paciente realice el diagnóstico como de mayor interés. Organización dentro de la instalación, que nos ayuda a identificar los problemas más comunes que causan retrasos continuos en la mejora y puede solicitar recomendaciones más acordes con las necesidades reales del hospital.

Entre las teorías que ayudan a sustentar la investigación sobre la variable bondad se encuentra la llamada "teoría de la motivación de la salud" de Herzberg (Herzberg et al., 1957). Conduce al mal comportamiento hacia los trabajadores del hospital, y entre estos motivos está la mala organización de los departamentos administrativos o de supervisión, lo que provoca resentimiento entre los trabajadores médicos, que en la mayoría de los casos transmiten enfermedades para apoyar a los trabajadores en forma de maltrato - maltrato. De ahí, las relaciones personales entre los empleados, la importancia de crear un espacio de relación respetuoso y afectivo, de modo que el ambiente de trabajo se mejore constantemente. De acuerdo con la misma teoría, una razón importante del maltrato de los pacientes hospitalizados por parte de los trabajadores de la salud es la baja remuneración o beneficios, lo que a su vez provoca un sentimiento de insatisfacción en el lugar de trabajo, lo cual ha sido reportado por varios investigadores. Esto se refleja en su comportamiento con el medio ambiente. . Es importante que las organizaciones de salud sean conscientes de la importante labor que realiza cada empleado en sus funciones y que sean compensados adecuadamente para lograr un mejor ambiente de trabajo. (Argüello, Argüello y Chávez, 2020)

El trato digno que deben recibir todos los pacientes y sus familiares está influido por el entorno laboral en el que se desenvuelven todos los profesionales: si el



personal está satisfecho con su trabajo, su actitud hacia los pacientes será más tolerante y respetuosa, si en cambio siente algo por ellos .

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

El presente estudio tiene un tipo de investigación básica, según (Concytec, 2018) su finalidad es descubrir e incrementar los conocimientos científicos, no se realiza con ningún fin práctico de ningún aspecto. (Hueso & Cascant, 2012)

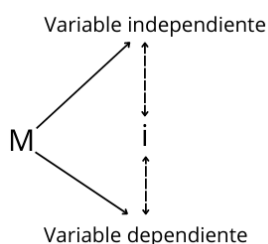
El diseño no fue horizontalmente experimental, debido a que se estudiaron los aspectos más importantes de las dos variables junto con sus interrelaciones, lo que nos dice en qué medida existe una relación entre las variables. Este tipo de diseño se caracteriza principalmente por el uso de la observación para determinar características importantes a considerar en una encuesta.. (López & et al, 2017)

El nivel de la investigación es explicativo, dado que su propósito es describir los aspectos esenciales de las variables, a través de diferentes parámetros puede proporcionar información importante para poder comprender y no solo tener esta función sino también investigar su causa.. (Alban, 2020)

Este estudio se desarrolló de acuerdo con el modelo del método cuantitativo, porque se caracteriza por el uso de métodos y métodos relacionados con la medición, la cantidad y los aspectos estadísticos. Este tipo de enfoque se basa en la recopilación de datos para el análisis, con el objetivo de responder preguntas de encuestas y obtener nuevos conocimientos. (Novoa, 2020)

**Figura 1.**

Esquema de diseño no experimental



M: muestra

Variable independiente: Trato digno.

Variable dependiente: Mejora continua

i: Influencia de las variables

### **3.2. Variables y Operacionalización**

Variable independiente: Trato Digno

Definición Conceptual: Se define conceptualmente como una forma de tratar a las personas, basada en un comportamiento amable, respetuoso y gentil. El trato digno es un derecho humano, sin excepciones de ninguna naturaleza. (Besril, Alba y Ramírez, 2011)

Según su definición práctica, se define como la percepción de que un paciente o un familiar está recibiendo la atención que le brinda el personal médico que lo atendió, durante su estadía en los establecimientos de salud. (Estoy Decorando, 2009)

En cuanto a las variables, se consideran 3 variables: tratar con respeto, comunicar y empatizar. Entre los indicadores de aspectos de respeto en el trato: actitud adecuada del personal médico, lenguaje apropiado para pacientes y familiares, amabilidad durante el trato.

Las normas de comunicación son: Proporcionar información precisa y veraz en todo momento al paciente ya sus familiares y en el idioma del paciente. Los indicadores de empatía son: dar, buscar opciones de acciones a tomar y una buena actitud cooperativa.

Escala ordinal, a través de un cuestionario compuesto por 20 ítems evaluados mediante una escala tipo Likert. con los siguientes valores 1 = si; 2 = no y 3 = ocasionalmente. Variable dependiente: mejora continua

Definición del concepto

La mejora continua se define como la parte de gestión de cualquier entidad de cualquier tipo que se ocupa del alineamiento y modificación de las diversas actividades que realiza la organización en busca de la mayor eficiencia con la menor cantidad de error posible. (Faria, 2014). En cuanto a la definición operativa, se refiere a las operaciones basadas en el trabajo que son

organizadas y dirigidas por la administración del hospital, buscando el desarrollo continuo hacia la mejora, evitando el estancamiento del crecimiento y buscando la buena calidad en los servicios médicos. (Vadillo, 2021)

Hay 3 aspectos a considerar: la eficiencia y la organización.

Las indicaciones funcionales son: un proceso que es útil en cualquier momento, completamente funcional en la instalación. Los indicadores de desempeño son: enfoque y uso de recursos. Indicadores organizacionales: desempeño y productividad. La escala es una escala ordinal, con una encuesta de 20 preguntas calificadas por una escala de Likert, con valores correspondientes 1 = muy bueno; 2 = bueno; 3 = regular; 4 = malo y 5 = deficiente

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

La población de la investigación es un grupo de elementos de los cuales se quiere investigar sobre una variable específica, este conjunto de casos tiene características comunes, que servirán de referente para la muestra de la respectiva investigación. (Gómez & et al, 2016). La investigación está conformada por 126 pacientes que fueron atendidos en el área de emergencia en un Hospital de Guayaquil (Hospital de Guayaquil) con fecha de registro del 24 de septiembre de 2022.

Los criterios de inclusión en esta investigación son los pacientes atendidos en un Hospital de Guayaquil, que hayan sido atendidos en el área de emergencia que tengan la disposición y deseo de participar de la encuesta.

En caso de los criterios de exclusión son las personas que no han sido atendidos en el área de emergencia del Hospital Guayaquil.

En cuanto a la muestra es tipo censal, se define por aquella muestra que consta de todos los elementos que fueron considerados como la población, con el propósito de brindar información más precisa y alta a nivel de confianza. (Romero, Escorihuela, & Ramos, 2009) Es decir 126 (N)

En la investigación se hizo el muestreo mediante la técnica del muestreo no probabilístico por conveniencia. Es decir que están convenientemente disponibles para hacerles la respectiva encuesta. (Alban, 2020)

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, debido a que nos ayudó a obtener datos de una manera rápida y eficaz, mediante preguntas establecidas que permitió conocer aspectos personales del paciente encuestado. (Anguita, Labrador, & Campos, 2017)

En cuanto al instrumento de recolección de datos que se utilizó, es el cuestionario, su finalidad es comparar la información obtenida para así poder hacer su respectivo análisis. (Meneses, 2016)

#### Validez

La herramienta está validada por la evaluación de 3 expertos, quienes le han dado la validez de cada uno para poder realizarla. La verificación también se conoce como precisión, porque proporciona el grado en que el instrumento realmente refleja lo que se propone, lo que tiene como objetivo verificar que el instrumento efectivamente está midiendo adecuadamente la variable. (Aravena & et al, 2014)

**Tabla 1.**

*Validez de instrumentos de trato digno y mejora continua*

Orden	Apellidos y Nombres	Grado	Pertinencia	Relevancia	Claridad
1	Romero Echeverría Katherine de los Ángeles	Medico Magister	x	x	x
2	Cevallos Palacios Jaime Alberto	Medico Magister	x	x	x
3	Bermello Villegas Génesis Jamel	Máster / PhD	x	x	x

Fuente: Matriz de validación

#### Confiabilidad

Para poder establecer la confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto a 10 encuestados, de los cuales los datos obtenidos fueron

previamente analizados con la prueba de Alfa de Cronbach mediante el programa estadístico SPSS® v. 21. 0.

Para la variable de Trato digno se obtuvo un valor de 0,891 que indica que tiene una confiabilidad buena, debido a que es un valor superior a 0,7

Para la variable de Mejora continua se obtuvo un valor de 0,877 que indica que tiene una confiabilidad buena, debido a que es un valor superior a 0,7.

Estos resultados indican que ambos instrumentos de medición son confiables para que puedan medir lo que se espera en esta investigación.

### **3.5. Procedimientos**

En primer lugar, se envió una solicitud al director de un hospital de Guayaquil, la cual se hizo con el propósito de aprobar y permitir las investigaciones en dicho hospital, luego de aprobada la solicitud. Coordine con el personal la cantidad de horas que tienen disponibles para que la encuesta se pueda realizar de esta manera, sin embargo, los pacientes que se sometieron a la primera encuesta variable fueron seleccionados para que no afectara su rutina modificada ni siguiera ningún procedimiento médico realizado en ese momento. hora. Antes de participar en la encuesta, se les informó de su anonimato y confiabilidad, y se les pidió que confirmaran verbalmente que eran libres de participar en la encuesta. Después de presentarnos estos datos de las encuestas, analizamos cada una de ellas, para finalmente sacar conclusiones sobre los resultados obtenidos, y así poder hacer conclusiones y recomendaciones de la encuesta.

### **3.6. Método de análisis de datos.**

Primero se empleó la prueba de normalidad que nos brindó información sobre la distribución de los datos, si se encuentra distribuida normalmente se aplicara las respectivas pruebas paramétricas, pero si no es el caso se utilizó pruebas no paramétricas. Todo esto se hizo en el programa estadístico SPSS, pasando datos mediante la hoja de cálculo Microsoft Excel.

También se presentó las tablas de frecuencia en las cuales se determinó el nivel de cada variable.

### **3.7. Aspectos éticos.**

En esta encuesta se detallan los principios éticos recomendados por el Código de Ética de la Universidad Cesar Vallejo para el año 2020.

Entre esos principios filantrópicos, en esta investigación se respetó el ambiente laboral, haciéndolo amigable. Y eres bienvenido. Siempre trata de ayudar a los demás, incluso por interés propio.

Se respeta el principio de crueldad, procurando ante todo velar por los intereses de los trabajadores y la obligación de no causar daño a nadie voluntariamente. De acuerdo con el principio de autonomía, se respetaba la decisión de cada persona, y él elegía su propia decisión, de acuerdo con los intereses, deseos y creencias de cada uno, porque no estarían obligados a hacerlo o serían obligados a hacerlo.

Finalmente, se respeta el principio de equidad porque todos tienen las mismas oportunidades de participar sin excluir a nadie, y se cree que todos merecen el mismo respeto y cuidado.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 2.**

*Distribución de frecuencia de variable trato digno*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	34	29,3	29,3	29,3
Nivel medio	44	37,9	37,9	67,2
Nivel alto	38	32,8	32,8	100,0
Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Aplicativo SPSS con información de la base de datos.

En la tabla 6 se muestran los resultados descriptivos de la variable independiente trato amable, y es claro que el 29,3% de los encuestados dieron un nivel de trato digno bajo, mientras que el 37,9% logró un nivel de trato medio, y el 32,8% logró un nivel de trato alto. paga decente. Esto indica que aunque el número más bajo es de niveles bajos, es un número muy preocupante y que se deben buscar medidas para reducir este número y aumentar el nivel de manejo de la muerte y la economía a un nivel alto. Esto también se refleja en el porcentaje de promedios, que es el más alto de la historia, lo que indica que no se está brindando un trato digno de la manera más adecuada y, por lo tanto, se deben realizar mejoras. que otros con mayor claridad para garantizar un tratamiento adecuado.



**Tabla 3.**

*Porcentaje de frecuencias de las dimensiones de la variable trato digno.*

	Trato respetuoso		Comunicación		Empatía	
Nivel bajo	35	30,2	44	37,9	39	33,6
Nivel medio	43	37,1	34	29,3	32	27,6
Nivel alto	38	32,7	38	32,8	45	38,8
Total	116	100,0	116	100,0	116	100,0

Fuente: Aplicativo SPSS con información de la base de datos.

En la tabla 7 se muestran los resultados descriptivos de la variable independiente amabilidad según aspectos, donde el lado con alto grado de amabilidad es el lado empatía con otros aspectos con un puntaje de 38.8%, además de la media del lado empatía . El trato amable es un aspecto del trato respetuoso con un porcentaje del 37,1%, el último aspecto es el bajo nivel de comunicación, que corresponde al 37,9% de los entrevistados. De esta forma, podemos notar que los datos más preocupantes son los datos relacionados con la comunicación y la empatía, porque los niveles más bajos son datos importantes relacionados con el trato respetuoso, lo que significa que muchos aspectos de cómo comunicarse una vez que la relación con el paciente, trabajan en la empatía. entre cada uno de los miembros del personal debe mejorarse Médico y paciente para mejorar.

**Tabla 4.***Distribución de frecuencias de variable mejora continua*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	26	22,4	22,4	22,4
Nivel medio	42	36,2	36,2	58,6
Nivel alto	48	41,4	41,4	100,0
Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Aplicativo SPSS con información de la base de datos.

La Tabla 8 presenta los resultados descriptivos de la variable dependiente de mejora continua, y se observa que el 22,4% del total de encuestados logró un nivel bajo de mejora continua, mientras que el 36,2% logró un nivel medio de mejora., el 41,4% logró un alto nivel de mejora. aceptable. tratamiento. Esto indica que si bien un número más alto representa un nivel alto de mejora continua, esto no garantiza que esto seguirá ocurriendo, ya que el promedio está muy cerca del nivel alto y es similar al nivel bajo alto de mejora continua.

**Tabla 5.**

*Porcentaje de frecuencias de las dimensiones de la mejora continua*

	Funcionabilidad		Eficacia		Organización	
Nivel bajo	26	22,7	22	18,7	25	21,5
Nivel medio	45	38,6	48	41,5	38	37,5
Nivel alto	45	38,7	46	39,8	53	41,0
Total	116	100,0	116	100,0	116	100,0

Fuente: Aplicativo SPSS extraído de la base de datos

En la tabla 9 se muestran los resultados descriptivos de la variable dependiente mejora continua por dimensión, donde la dimensión con un alto grado de mejora continua será la dimensión organizacional con un 41,0% de las demás dimensiones, además la dimensión media de mejora continua es la eficiencia dimensión con el 41,5%, el último de los cuales es el bajo nivel funcional observado, que corresponde al 22,7% de los entrevistados. Se observa que aunque los datos de bajo nivel de 3 dimensiones son bajos, muchos aspectos deben fortalecerse para lograr la excelencia en la mejora continua de la instalación médica.

## 4.2. Resultados inferenciales

Luego de analizar la prueba de normalidad para las variables, se puede confirmar que los datos siguen una distribución normal, afirmación respaldada por los resultados de significancia bilateral  $>0,05$ , que es el nivel de error estadístico. De la prueba estandarizada y los resultados de los datos se puede concluir que utilizaremos la prueba de parámetros con el propósito de medir la relación entre las variables y las variables asociadas a la hipótesis de investigación. La prueba paramétrica utilizada será la regresión logística sistemática. A partir de los resultados de la prueba de normalidad, podemos determinar que se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ .

## Contrastación de hipótesis general

H<sub>a</sub>: El trato digno influye de manera significativa en la mejora continua de los servicios de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022.

H<sub>0</sub>: El trato digno no influye de manera significativa en la mejora continua de los servicios de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022.

**Tabla 6.**

*Ajuste de modelo de la hipótesis general*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud 2	Chi-cuadrado	gl	Sig
Solo intersección	426,545			
Final	347,505	79,040	25	,000

Función de vínculo: Logit

Los resultados de la tabla de comparación de hipótesis generales, mediante un proceso logístico ordinal, nos llevan a confirmar la existencia de una relación significativa entre las variables de amabilidad y mejora continua. Esta afirmación se basa en un resultado de significancia de dos vías, es decir  $<0,05$ , que es el margen de error para el intervalo de confianza del 95%, por lo que se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ , lo que indica que el trato digno influye significativamente en la mejora continua de servicios en un hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022.

**Tabla 7.**

*Pseudo R cuadrado de la hipótesis general*

Cox y Snell	,494
Nagelkerke	,496
McFadden	,125

Función de vínculo: Logit

La Tabla 12 muestra que el parámetro del Pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell es 0.494, que es un indicador de que el modelo de amabilidad explica el 49.4% de probabilidad de cambio continuo en la mejora, mientras que el Pseudo R<sup>2</sup> de Nagelkerke también tiene un resultado de 0.496, que es un indicador que también muestra que el modelo explica el 49,6% de posibilidades de mejora continua.

### **Contrastación de hipótesis específica 1**

H<sub>a</sub>: El trato respetuoso influye significativamente en la mejora continua de los servicios de salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022.

H<sub>0</sub>: El trato respetuoso no influye significativamente en la mejora continua de los servicios de salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022.

**Tabla 8.**

*Contrastación de hipótesis específica 1*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud 2	Chi-cuadrado	gl	Sig
Solo intersección	361,670			
Final	329,438	68,780	25	,000

Función de vínculo: Logit

Los resultados del panel de contraste para una hipótesis específica 1, a través de un proceso logístico ordinal, nos llevan a afirmar que existe una relación significativa entre el trato respetuoso y la mejora continua, lo cual es una afirmación

basada en resultados. El resultado es una significación bilateral  $<0,05$  es el margen de error en el intervalo de confianza del 95%, por lo que se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ , lo que indica que el tratamiento respeta significativamente el efecto de mejora continua de los servicios médicos en un hospital en Guayaquil, Ecuador, 2022.

**Tabla 9.**

*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1*

Cox y Snell	,447
Nagelkerke	,450
McFadden	,116

Función de vínculo: Logit

La Tabla 14 muestra que el parámetro Pseudo  $R^2$  de Cox y Snell es 0.447, que es un indicador de que el modelo de transacción respetado explica el 44.7% de la varianza de la mejora continua, y el de Pseudo  $R^2$  de Nagelkerke es 0.450, que es un indicador que también muestra que el modelo explica el 45,0% de la varianza de la mejora continua.

### **Contrastación de hipótesis específica 2**

$H_a$ : La comunicación influye significativamente en la mejora continua de los servicios de salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022.

$H_0$ : La comunicación no influye significativamente en la mejora continua de los servicios de salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022.

**Tabla 10.**

*Contrastación de hipótesis específica 2*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud 2	Chi-cuadrado	gl	Sig
Solo intersección	398,032			

Final	304,574	93,458	25	,000
-------	---------	--------	----	------

Función de vínculo: Logit

Los resultados de la hipótesis específica contradictoria de la Tabla 2, por el proceso logístico ordinal, nos llevan a afirmar que existe una relación significativa entre comunicación y mejora continua, afirmación basada en los resultados de nuestra opinión. Significativo bilateral  $<0.05$ , que es el margen de error para el intervalo de confianza del 95%, por lo que se rechaza  $[H]_{-0}$  y se acepta  $H_a$ , lo que indica que la comunicación tiene un impacto significativo que incluye la mejora continua de los servicios médicos en un hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022.

**Tabla 11.**

<i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2</i>	
Cox y Snell	,553
Nagelkerke	,556
McFadden	,153

Función de vínculo: Logit

La Tabla 16 muestra el Pseudo  $R^2$  de Cox y Snell con un valor de 0.553, un índice que muestra que el modelo de medios explica el 55.3% de la varianza de la mejora continua, mientras que también conduce al Pseudo  $R^2$  de Nagelkerke con un valor de 0.556, el índice también muestra que el modelo explica el 55,6% de la varianza de la mejora continua.

### **Contrastación de hipótesis específica 3**

$H_a$ : La empatía influye significativamente en la mejora continua de los servicios de salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022.

$H_0$ : La empatía no influye significativamente en la mejora continua de los servicios de salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022.



**Tabla 12.***Contrastación de hipótesis específica 3*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud 2	Chi-cuadrado	gl	Sig
Solo intersección	206,916			
Final	168,016	38,901	25	,038

Función de vínculo: Logit

Los resultados del panel de varianza para una hipótesis concreta 3 nos llevan, mediante progresión logística ordinal, a afirmar que existe una relación significativa entre empatía y mejora continua, afirmación basada en resultados con doble significancia,  $<0,05$ , que es el margen de error en comparación con el margen de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ , lo que indica que el efecto de la empatía tiene un impacto significativo en un hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022 en la mejora continua de los servicios de salud.

**Tabla 13.***Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3*

Cox y Snell	,285
Nagelkerke	,297
McFadden	,105

Función de vínculo: Logit

La Tabla 18 muestra que el parámetro del Pseudo  $R^2$  de Cox y Snell es 0,285, que es un índice que representa el modelo de empatía explicando un 28,5% de cambio en la mejora continua, mientras que el resultado es el Pseudo  $R^2$  de Nagelkerke. Es 0,297, que es un indicador que también muestra que el modelo explica el 29,7% de la varianza del proceso de mejora continua.

## **V. DISCUSION**

### **5.1. Discusión de resultados inferenciales**

#### **Objetivo general**

Los resultados de inferencia obtenidos indican que existe un efecto significativo entre las variables digno y mejora continua cuando el coeficiente de progresión logística ordinal conduce a una  $p = .000 < 0.05$ . Esto indica que existe una relación estadísticamente significativa entre estos dos variables. El impacto del tratamiento adecuado de las variables independientes sobre las variables dependientes siguió mejorando en un 49,6%.

Este resultado es consistente con el estudio de Balón (2022), que llegó a la misma conclusión en sus resultados, demostrando que un tratamiento adecuado influye en una mejoría duradera (44,8 %). Por ello, se ha enfatizado la importancia del trato adecuado en el ámbito médico, del cual depende el desarrollo continuo de las instalaciones médicas y está íntimamente relacionado con la satisfacción de los pacientes, pacientes y sus familias. Una de las principales conclusiones de este estudio es que la satisfacción hospitalaria se relaciona con más matices que la atención que merece. Los pacientes tienen una mala percepción de su posición y orden en los diversos servicios que brindan, por lo que es importante considerar y fortalecer varios aspectos del hospital.

#### **Objetivo específico 1**

En cuanto al objetivo específico 1, el trato respetuoso influye significativamente en la mejora continua con un  $p$  valor=  $.000 < .05$ , que demuestra estadísticamente esta afirmación. La influencia del trato respetuoso con la mejora continua es del 45,0%.

Entre los hallazgos realizados por Romero & et al (2021) esto representa una condición esencial para la mejor relación médico-paciente posible y demuestra el derecho de los pacientes y sus seres queridos a una atención respetuosa importante Su estado de salud y la duración de su estadía en el establecimiento de salud.

## **Objetivo específico 2**

En cuanto al segundo objetivo específico, la comunicación tuvo un impacto significativo en la mejora continua de los servicios médicos en los hospitales de Guayaquil, resultado confirmado por  $p = .000 < 0.05$  con un valor de ., el impacto de la mejora continua en la comunicación fue de 55.6%.

Este resultado es consistente con los hallazgos de los investigadores Rivera & Maxi (2022), quienes demostraron que la comunicación es la base de todos los procesos de humano a humano, sugiriendo que no solo la relación médico-paciente sino también la de colaboradores muestra la importancia de comunicación. Porque crea un ambiente de trabajo mucho más cómodo y respetuoso.

## **Objetivo específico 3**

Con respecto al tercer objetivo específico, los resultados muestran que la empatía influye significativamente en la mejora continua, esto se sustenta estadísticamente por el  $p$  valor=  $.038 < .05$  obtenido de la progresión logística ordinal. La influencia de la empatía con la mejora continua es de 29,7%. Estos resultados se asemejan a los del investigador Valenzuela (2020) en su investigación donde señaló la importancia de la empatía en los servicios médicos hospitalarios, la razón principal que mencionó fue que la empatía ayuda a fomentar la confianza entre médicos y pacientes, a partir de la cual pueden expresarse, pudieron expresar sus síntomas, miedos e inquietudes. sobre su salud, creando así un ambiente más cómodo durante las consultas y conversaciones.

## **5.2. Discusión de resultados descriptivos**

Al describir las variables de trato justo, el resultado relevante se considera moderado con un 37,9 % por la mayoría de los encuestados, pero la diferencia no es grande, con un nivel bajo de 29,3 %. Una cifra alta de 32,8% es bastante alta, pero en comparación con los otros resultados, este número se considera preocupante.

Herzberg (1957) teoriza que su investigación enfatiza que las enfermeras y el personal médico pueden mejorar su comportamiento y actitudes hacia los pacientes cuando trabajan en aspectos específicos como el cuidado respetuoso, la

comunicación y la empatía. De hecho, cuando el paciente se comunica con el médico o cuando el médico tiene una comparecencia sobre el tratamiento del paciente. Los pacientes son mejor tratados con una breve evaluación médica. Mostrar más interés por las personas, lleno de respeto y paciencia. Según las descripciones obtenidas del respeto y la mejora continua, nos gustaría demostrar que la mejora continua depende del respeto por el respeto cuando tiene un impacto significativo entre ellos. Promueve la mejora continua, la vigilancia continua debe ser del 37,1 %, no hay una gran diferencia en un nivel bajo, lo que sigue siendo más preocupante.

También significa que el pequeño director del entorno de trabajo del Hospital Gua Yakir y Quata (2018) son muy populares, y el proceso continuo está buscando pacientes. Este problema estaba más allá del mal tratamiento de los usuarios porque no proporcionaron el mejor tratamiento a los pacientes porque no les permitieron escuchar y desarrollar su paciencia. Debe hacerse a partir de los aspectos sistemáticos y de gestión de las organizaciones de salud. Los resultados que muestran el nivel de comunicación muestran que la mayoría del 37,9% de los encuestados dijo que el nivel de comunicación es bajo en este hospital de Guayaquil. Como señala el autor Chieng (2018), este número debe ser muy pequeño porque la comunicación es uno de los pilares fundamentales para hacer un buen trabajo como médico. Por lo tanto, es importante promover la comprensión del paciente y la familia. Según los resultados descriptivos obtenidos, la comunicación influye en el desarrollo de la mejora continua, lo que parece ser una propuesta deseable, pero los resultados no se reflejan en los resultados de los encuestados. Los hospitales de Guayaquil lo confirmaron con un resultado alto de 32.8% por debajo del bajo nivel, lo que indica que los encuestados no estaban practicando buenas prácticas de comunicación, pero no ellos mismos ni entre sus empleados.

Según el autor Clerque (2022), una buena comunicación elimina la sensación de incertidumbre y desorientación que suelen sentir los pacientes durante la hospitalización debido al entorno complejo en el que reciben la atención. Hay cifras preocupantes en los resultados que explican la empatía. Porque si el valor mayoritario es 38,8 % alto, entonces esta continuación en términos de resultados

es 33,6 % baja, y no hay mucha diferencia entre estos dos números, por lo que este alto nivel de valor debe integrarse a una tasa más alta, y en de esta manera podemos mejorar continuamente los servicios médicos de este hospital en Guayaquil.

Entre los hallazgos dentro de la Teoría de Herzberg (1957) con la cual se sustentó la primera variable, es necesario e importante entender los contextos situacionales de los pacientes, entre esos están las emociones, necesidades y circunstancias por la cual este pasando el paciente en ese punto de su vida, y ofrecerle un trato empático puede ayudar mucho en su estado de ánimo y hasta de salud.

### **5.3. Debilidades y fortalezas de la metodología usada.**

Entre las debilidades del método utilizado tenemos el método de muestreo utilizado en este estudio porque tiende a tener mayores errores de muestreo y por lo tanto es menos preciso. Otra razón por la cual esto es una debilidad es que es extremadamente importante tener una lista completa de población. Entre los puntos fuertes del método utilizado, encontramos la herramienta de recogida de datos, concretamente el cuestionario, por sus múltiples ventajas, entre las que se pueden obtener resultados en poco tiempo gracias a su facilidad de uso. Progreso sin conexión.

La implicación de este estudio es que muchas veces se pasa por alto la calidad de la atención brindada a los pacientes, parte de lo cual puede deberse a la falta de recursos humanos por mala administración, mala gestión, desorganización, tiempo de entrega y lentitud en la atención a los usuarios.

Otro hallazgo importante que debe destacarse es la comprensión de que las personas que necesitan atención médica experimentan interrupciones en su vida diaria que no anticiparon, y por qué su retiro repentino importa más que sus circunstancias, ya sea familiar, laboral o escolar. Cierta ira, frustración y miedo se reflejan en su comportamiento en sociedad. Como clínicos, deben estar capacitados para no sentirse abrumados o abrumados por la situación actual. En resumen, creemos que el trato adecuado en un centro de salud generalmente debe ser visto como una de las principales preocupaciones con respecto a la calidad de

los servicios del establecimiento, ya que a través de esta variable es posible medir lo que el centro de salud puede hacer para seguir mejorando en el futuro.

## VI. CONCLUSION

- Primera** : Se logró el objetivo de determinar el efecto del trato digno en la mejora continua de los servicios médicos en un hospital de Guayaquil, Ecuador, en el año 2022, estas variables tienen un efecto directo del 49,6%, según lo cual se plantea la hipótesis del trato digno . Afecta significativamente la mejora continua de los servicios médicos hospitalarios en Guayaquil, según el 37,9% de la muestra tratamiento moderado, el 32,8% de la muestra alto y la minoría 29,3% bajo. La variable mejora continua, en opinión del 41,4% de la muestra se encuentra en el extremo superior, el 36,2% en promedio, y para la minoría, el 22,4% se encuentra en el extremo inferior.
- Segunda** : El objetivo específico 1, determinar el efecto entre el trato respetuoso y la mejora continua de los servicios médicos, fue alcanzado por un hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022, el cual está directamente relacionado con la hipótesis planteada. El caso 1 reportó que el trato respetuoso tuvo un efecto significativo del 45.0% en la mejora continua de los servicios médicos de un hospital de Guayaquil. El parámetro Pseudo  $R^2$  del índice de Cox y Snell muestra un patrón de procesamiento respetable que explica un 44,7 % de varianza de mejora continua y el Pseudo-LIQ del índice de Nagelkerke muestra un patrón explicativo de 45, 0 % de varianza de mejora continua.
- Tercera** : Se logró el objetivo específico 2, determinar el efecto entre la comunicación y la mejora continua de los servicios médicos para un hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022, el cual tiene relación directa con la hipótesis planteada 2 establece que la comunicación con influencia es significativa en un 55,6% con mejoramiento de los servicios de salud para un hospital en Guayaquil. El parámetro Pseudo  $R^2$  del índice de Cox y Snell que se muestra en el modelo de medios explica el 55,3 % de la varianza en la mejora continua y el Pseudo  $R^2$  del índice de

Nagelkerke que se muestra en el modelo explica el 55,3 % 0,6 % de la varianza en la mejora continua.

**Cuarta** : Se logró el objetivo específico 3, determinar el efecto entre la empatía y la mejora continua de los servicios médicos en un hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022, el cual tiene relación directa con la hipótesis planteada 3 establece que la empatía tiene un efecto significativo del 29,7%. Con la mejora continua de los servicios médicos del Hospital de Guayaquil. La Pseudo R<sup>2</sup> para los índices de Cox y Snell explicada en el modelo de empatía explica el 28,5% de la varianza para la mejora continua, y la Pseudo-R para los índices de Nagelkerke también explica que el modelo explica el 29,7% de varianza para la mejora continua.



## **VII. RECOMENDACIONES**

- Primera** : A los directores de hospitales de Guayaquil, que aplican nuevas estrategias que brindan o garantizan la mejora continua al supervisar el trato de los pacientes y familiares, gestionando de manera más organizada las tareas asignadas a cada médico para que de esta forma puedan cumplir con sus funciones. Tareas y asignaciones , trabajar con calma y paciencia.
- Segunda** : Para los jefes de departamento de la organización, para tener un mayor control sobre los aspectos anteriores, para poder así buscar soluciones inmediatas, en beneficio tanto del médico como del paciente.
- Tercera** : Para los profesionales de la salud, nos esforzamos por mejorar la comunicación entre el personal y entre los médicos y los pacientes, a fin de crear una relación respetuosa y agradable que, en última instancia, beneficie a ambos.
- Cuarta** : Asimismo, se recomienda a los profesionales de la salud poner en práctica la teoría de Herzberg para comprender la importancia del trato digno para el crecimiento continuo de los hospitales guayaquileños, y así poder brindar una atención de calidad a los pacientes.

## REFERENCIAS

- Alban, G. P. (2020). Educational research methodologies (descriptive, experimental, participatory, and action research). *RECIMUNDO*, 163-173. doi:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173
- Alvarado, M. A. (2017). Gestión De Calidad Y Su Incidencia En La Mejora Continua De Los Procesos Operativos Del Departamento De Anatomía Patológica Del Hospital "Dr. Abel Gilbert Pontón" De La Ciudad De Guayaquil. Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/1728>
- Anguita, J. C., Labrador, J. R., & Campos, J. D. (2017). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Madrid. doi:[https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Aravena, P. C., & et al. (2014). Validity and Reliability in Dental Research. *International journal of odontostomatology*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2014000100009>
- Arguello, A. M., Arguello, V., & Chávez, E. (2020). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de medicina interna en el Hospital Básico de Guaranda del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Revista de Investigación Enlace*, 94-107. doi:<https://doi.org/10.33789/enlace.19.2.77>
- Arredondo, M. I. (2009). Dignified care: Quotidian challenge. *Rev CONAMED*.
- Balón Tomalá, D. G. (2022). Analysis of the incidence of the quality of health services on the level of satisfaction of the external user of the "Francisco de Orellana" Health Center of Guayaquil. . Francisco de Orellana: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17966>
- Barojas, S. A. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *salud en tabasco* , 333-338.

- Becerril, M. L., & Ramírez, A. R. (2021). Users' perception about worthy relationship in care of the service of legal abortion. *Enfermería universitaria*.
- Becerril, M. L., Alba, A. R., & Ramírez, G. (2011). Users' perception about worthy relationship in care of the service of legal abortion. Ciudad de México.
- Belizán, J. M., & et al. (2020). *Reproductive Health. Bulletin of the World Health Organization*, 84 (6): 504. Obtenido de <https://apps.who.int/iris/handle/10665/269658>
- Beltrán López, M. L. (2017). *Trato digno proporcionado por enfermería en unidades para adultos de un hospital general*. Potosí. Obtenido de <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/3922>
- Boada Niño, A. V., Barbosa López, A. M., & Cobo Mejía, E. A. (2019). Users' perception of the quality of health care in the outpatient service according to the SERVQUAL model. *Revista de Investigación en Salud - Universidad de Boyacá*, 55-71. doi:<https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Borja, S. E. (2020). *Diseño de un plan de mejora continua para el control de insumos de cirugía para el Hospital León Becerra de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Química. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51041>
- Briones, S., & Valdiviezo, J. (2020). *Evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del protocolo de triaje hospitalario para los usuarios auto-referidos en el área de emergencia de tres hospitales de referencia de la zona 8*. Guayaquil, Ecuador. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14976/1/T-UCSG-POS-MGSS-242.pdf>
- Buestan B, M., Ponce, D., & Sandoval, J. (2019). *Implementación de un Proceso de Mejora Continua de la Calidad en el Servicio de Emergencia del Hospital Básico del Carmen*. Guayaquil-Ecuador : Espol. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/46951>

- Bustamante Ubilla, M. A., Tello, N., & Obando, F. (2019). Fundamentos de calidad de servicio. *Revista Empresaria*, 13(2). doi:<https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Chieng Duran, J. D. (2018). Dignified treatment and satisfaction of the psychiatric outpatient user of the Hermilio Valdizán Hospital, Santa Anita, 2018. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24648>
- Clerque Rosillo, C. (2022). Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia pediátrica Hospital de Especialidades “José Carrasco Arteaga” de la ciudad de Cuenca. Guayaquil: universidad católica de santiago de guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17754>
- Concytec. (2018). Memoria Institucional 2018.
- Deming, E. (1989). Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis.
- Díaz, D. A. (2020). factores asociados al índice de trato digno en usuarios del programa unifila de la umf no. 27. tijuana, baja california: instituto mexicano del seguro social. obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12930/4751>
- Díaz, L. Á. (2020). Plan de mejora continua en el servicio de imágenes en el Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta – Trujillo, 2020. Trujillo: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54525>
- Galarza Medina, K. X. (2019). Evaluation of the degree of satisfaction in relation to the quality of health services provided by the peasant social security to farmers in the San Jacinto de Yaguachi canton. Yaguachi.: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13241>
- Gómez, A., & et al. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Alergia Mexico*. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Herzberg, F., & et al. (1957). *Job Attitudes: A Review of Research and Opinion*. New York: Psychological Services of Pittsburgh.

- Hueso, A., & Cascant, J. (2012). metodologias y tecnicas cuantitativas de investigacion. valencia: universidad politecnica de valencia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10251/17004>
- Imai, M. (1986). Kaizen-The key to Japan's Competitive Success. New York: Random House.
- León, R. N., Urquiaga, A. J., & Suárez, J. A. (2022). Guide for the application of a continuous improvement strategy. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y DE LA PRODUCCIÓN, 16.
- López, S. B., & et al. (2017). Development of an observation instrument for recording movement analysis based on labans theory. Revista de Ciencias del Ejercicio y la Salud; PENSAR EN MOVIMIENTO, Vol. 15, No.2, pp. 1-21. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/pensarmov.v15i2.27334>
- Maggi, V. W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Milagro: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Matzumura, K. J., Gutiérrez, C. H., & Zamudio, E. L. (2018). Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud. Lima. Qhalikay. Revista de Ciencias de la Salud. Obtenido de <file:///C:/Users/RYZEN%203%20MAX/Downloads/1401-61-3919-2-10-20180816.pdf>
- Meneses, J. (2016). El cuestionario. Catalunya: Universitat Oberta de Catalunya. Obtenido de <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador . (2019). Política Nacional de Salud. Quito: "Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019 -2025".
- Navarro, S. M., & et al. (2021). Pedagogical innovation to improve the qualityresponsiveness in the health care of indigenous women. Ciudad de Mexico. doi:<https://doi.org/10.21149/11362>

- Novoa, E. (2020). Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Ordoñez, P. (2020). Satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas. Junio 2019 – febrero 2020. Macas: Universidad Católica de Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/ucacue/8385/1/9BT2020-MTI049.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2017). Funciones Esenciales de Salud Pública: su implementación en Argentina y desafíos hacia salud universal. Buenos Aires: Marcelo T. de Alvear 648 - 4° piso. Obtenido de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/34026>
- Pérez, F. V. (2018). User satisfaction for a dignified treatment in the areas of occupational therapy and mechanotherapy of the Rehabilitation and Special Education Center of the State of Tabasco. *Revista de sanidad militar*, vol.72 no.1.
- Plata, C. A. (2017). La administración y el proceso administrativo. Bogotá d.c: universidad de Bogotá jorge tadeo lozano.
- Publica, M. d. (2015). Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social.
- Quenta, C. A. (2018). Continuous improvement and health service quality in the external user care platform of the Hermilio Valdizán Hospital, Lima - 2018. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31270>
- Ramírez, V., & et al. (2018). Family and patient perception of dignified treatment by nursing staff. . *Rev Enferm IMSS.*, 24(2):109-114.
- Rivera, G. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro. *Ciencia Digital*. doi:doi:<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Rivera, R. P., & Maxi, J. C. (2022). "Propuesta para implantación de un proceso de mejora continua de la calidad del servicio de consulta externa en el hospital

provincial general docente vicente corral moscoso". Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/1393>

Romero, A. G., & et al. (2021). Plan de mejora en el proceso de atención en el servicio de urgencias de la e.s.e hospital de chiquinquirá. bogotá: universidad sergio arboleda.

Romero, L., Escorihuela, Z., & Ramos, A. (2009). Playful activity as a pedagogical pedagogical strategy in early education. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, págs. 46-46.

Tapia, J. (2016). Objetivos del sistema de salud en México: importancia para la población y sus determinantes. Salud Pública Méx.

Vadillo, M. N. (2021). Trato digno: Concepto de la Ley de Defensa al Consumidor y su aplicación. Portal del Consumidor Protectora .

Valenzuela, A. B. (2020). The audit as continuous improvement in peru's public health agencies. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v28i56.17468>

Vara, R. A. (2014). Mejora continua. Ciudad Victoria, Tamaulipas.

### Matriz de consistencia (Anexo N°1)

Título: Trato digno y su influencia en la mejora continua de los servicios de salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022.							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable independiente: Trato digno				
¿De qué manera el trato digno influencia sobre la mejora continua de los servicios salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2022?	Determinar la influencia del trato digno en la mejora continua de los servicios salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022.	El trato digno influye de manera significativa en la mejora continua de los servicios de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022..	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Trato respetuoso	Actitud apropiada del personal médico.	1; 2	1= SI 2=NO 3= A VECES	Nivel bajo: 20- 33  Nivel medio: 34-47  Nivel alto: 48-60
				Lenguaje adecuado hacia el paciente y familiares.	3; 4; 5		
				Cordialidad al momento de tratar	6; 7		
			Comunicación	Brindar información certera.	8; 9; 10		
				Veracidad en todo momento hacia los pacientes y familiares	11; 12		
Leguaje paciente	13; 14						
Empatía	Ofrecer y buscar opciones de procedimientos a seguir.	15; 16; 17					
	Buena actitud de colaboración.	18; 19; 20					
<b>Variable dependiente: Mejora continua</b>							
¿Cuál es la influencia entre el trato respetuoso y la mejora continua de los servicios de salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022?	Identificar los niveles de influencia entre el trato respetuoso y la mejora continua de los servicios salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022	El trato respetuoso influye significativamente en la mejora continua de los servicios de salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Funcionalidad	Proceso útil en cualquier tiempo.	1; 2; 3	1= Muy bueno 2= Bueno 3= Regular 4= Malo 5= Deficiente	Nivel bajo: 20- 46  Nivel medio: 47-73
				Adecuada operatividad en el establecimiento.	4; 5; 6		
Eficacia	Enfoque definido de objetivos.	7; 8; 9; 10					
¿Cuál es la influencia entre la comunicación y la mejora continua de los servicios de salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022?	Identificar los niveles de influencia entre la comunicación y la mejora continua de los servicios salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022	La comunicación influye significativamente en la mejora continua de los servicios de salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022.					
¿Cuál es la influencia entre la empatía y la	Identificar los niveles de influencia entre la empatía y la	La empatía influye significativamente en la					



mejora continua de los servicios de salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022?	la mejora continua de los servicios salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022.	mejora continua de los servicios de salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022.		Aprovechamiento de recursos materiales.	11; 12	Nivel alto: 74-100	
			Organización	Rendimiento laboral	13; 14		
				Productividad laboral	15; 16; 17		
				Cumplimiento de actividades en el tiempo propuesto	18; 19; 20		
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Explicativo Diseño: No experimental		Población: 126 pacientes Muestra: 126 pacientes	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Se presentarán las tablas de frecuencia en las cuales se determinó el nivel de cada variable. Inferencial: Inicialmente la prueba de normalidad para luego realizar las correlaciones mediante las pruebas paramétricas		

### Matriz de operacionalización de variables (Anexo N°2)

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
<b>Trato Digno</b>	Se define conceptualmente como una forma de tratar a las personas, basándose a un comportamiento amable, respetuoso y con amabilidad. El trato digno es considerado un derecho del ser humano, sin contemplar ninguna excepción de ninguna característica. (Becerril, Alba, & Ramírez, 2011)	Se define como la percepción que tiene el paciente o familiar del mismo sobre la atención brindada por parte del personal médico que lo atendió, durante su estadía en la Institución de salud. (Arredondo, 2019)	<b>Trato respetuoso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actitud apropiada del personal médico.</li> <li>Lenguaje adecuado hacia el paciente y familiares.</li> <li>Cordialidad al momento de tratar</li> </ul>	Ordinal 1= SI 2=NO 3= A VECES
			<b>Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar información certera.</li> <li>Veracidad en todo momento hacia los pacientes y familiares</li> <li>Leguaje paciente.</li> </ul>	
			<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer y buscar opciones de procedimientos a seguir.</li> <li>Buena actitud de colaboración.</li> </ul>	
<b>Mejora continua</b>	Se define mejora continua como la parte de administración de una entidad de cualquier tipo que está encargada de ordenar y ajustar las diversas actividades que desarrolla una organización con el fin de buscar una mayor eficiencia con los menores errores posibles. (Vara, 2014)	Se refiere a los procesos basados en trabajo organizado y orientado por parte de la administración del Hospital, busca un desarrollo constante hacia la mejora, con el fin de evitar estancamientos de crecimiento, buscando una buena calidad en los servicios de salud. (Vadillo, 2021)	<b>Funcionalidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso útil en cualquier tiempo.</li> <li>Adecuada operatividad en el establecimiento.</li> </ul>	Ordinal 1= Muy bueno 2= Bueno 3= Regular 4= Malo 5= Deficiente
			<b>Eficacia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enfoque definido de objetivos.</li> <li>Aprovechamiento de recursos materiales.</li> </ul>	
			<b>Organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendimiento laboral</li> <li>Productividad laboral</li> <li>Cumplimiento de actividades en el tiempo propuesto</li> </ul>	

## Validez de instrumento de recolección de datos (Anexo N°3)

### Experto 1.

Información Personal	
Identificación:	0926351859
Nombres:	ROMERO ECHEVERRIA KATHERINE DE LOS ANGELES
Género:	FEMENINO
Nacionalidad:	ECUADOR

[Imprimir Información](#)

Título(s) de cuarto nivel o posgrado						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MASTER UNIVERSITARIO EN DIRECCION Y GESTION SANITARIA	UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA RIOJA	Extranjero		7241200938	2022-07-18	

Título(s) de tercer nivel de grado						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MEDICO	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1006-14-1316428	2014-11-07	

## Certificado de Validez de contenido del instrumento que mide el Trato digno

### Certificado de Validez de contenido del instrumento que mide el Trato digno

N	Dimensiones/Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>Dimensión 1: Trato respetuoso</b>								
1	¿El personal médico le llamaba por su nombre?	X		X		X		
2	¿Conocía el nombre del personal que le atendía?	X		X		X		
3	¿El personal médico se presentó a usted por su nombre?	X		X		X		
4	¿El personal médico le transmitía seguridad?	X		X		X		
5	¿El personal médico le inspiraba confianza?	X		X		X		
6	Durante su estancia en el Hospital, ¿el personal médico se interesaba por resolver o solucionar sus problemas?	X		X		X		
7	¿El personal médico lo trataba en todo momento con respeto?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Comunicación</b>								
8	Cuando usted tenía dudas sobre su estado de salud, ¿el personal médico se las ha resuelto?	X		X		X		
9	¿Comprendió la información que le proporcionaba el personal médico?	X		X		X		
10	¿Cuándo el personal médico le iba a realizar algún tipo de cuidado o procedimiento, le informaban?	X		X		X		

11	¿Recibía información del personal médico sobre su condición de salud?	X		X		X		
12	Según lo que usted observa, ¿existe buena comunicación entre los profesionales de salud?	X		X		X		
13	¿Existe buena comunicación, entre los sistemas de documentación del hospital?	X		X		X		
14	¿Está conforme con la manera en la que el personal médico se comunica con usted?	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Empatía</b>								
15	Cuando ustedes u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, sangrado) ¿el personal médico lo resolvió con prontitud?	X		X		X		
16	El personal médico, ¿ha preservado su intimidad durante su estadía en el Hospital?	X		X		X		
17	El personal médico, ¿se preocupaba por su confort?	X		X		X		
18	El personal médico, ¿le ha ayudado que si estancia sea más llevadera en ausencia a sus familiares?	X		X		X		
19	El personal médico, ¿se ha preocupado por facilitar su descanso?	X		X		X		
20	El personal médico, ¿se muestra empático durante su estadía en el Hospital?	X		X		X		

Observaciones(Precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( )      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: Romero Echeverria Katherina de Los Angeles

DNI: 0926351859

Especialidad del validador: Médico magister master dirección y gestión sanitaria, actualmente gerente del Hospital Leon Becerra Camacho

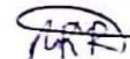
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anuncio del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

30 de septiembre del 2022



Firma del Experto Informante

**Certificado de Validez de contenido del instrumento que mide la variable de Mejora continua.**

**Certificado de Validez de contenido del instrumento que mide la variable de Mejora continua.**

N	Dimensiones/Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Funcionabilidad</b>								
1	¿En su jornada laboral diaria, como considera que es el proceso de mejora continua?	X		X		X		
2	¿Cómo considera que son los objetivos propuestos en el Hospital para alcanzar la mejora continua?	X		X		X		
3	¿Considera que las estrategias planteadas ayudan de manera directa a la mejora continua?	X		X		X		
4	¿Cómo considera el funcionamiento de las autoridades al momento del planteamiento de estrategias?	X		X		X		
5	¿Normalmente las estrategias planteadas ayudan al proceso de la mejora continua?	X		X		X		
6	¿Cómo ha percibido la mejora continua en los últimos 3 meses?	X		X		X		
<b>Dimension 2: Eficacia</b>								
7	Usted considera que el sistema de recolección de ideas de mejora es:	X		X		X		
8	El sistema de apreciación a los profesionales como forma de incentivo a la continua mejora, usted lo considera como:	X		X		X		

9	¿Cómo considera que es la cooperación de los funcionarios del establecimiento para lograr la mejora continua?	X		X		X		
10	¿Cómo considera que es la satisfacción de los pacientes con los servicios brindados en el Hospital?	X		X		X		
11	¿Cómo calificaría la eficacia en los distintos procedimientos del Hospital?	X		X		X		
12	¿Cómo considera que es el proceso de retroalimentación en el Hospital?	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Organización</b>								
13	La comunicación en el proceso de mejora continua es:	X		X		X		
14	¿Cómo considera que es el ambiente laboral en el Hospital?	X		X		X		
15	¿Cómo considera que es el sistema de tramitación de documentos en el establecimiento?	X		X		X		
16	¿El personal de salud cumple con las tareas asignadas al final de la jornada?	X		X		X		
17	¿Cómo considera la organización en la parte administrativa del establecimiento?	X		X		X		
18	¿Cómo considera que es la delimitación de tareas en el Hospital?	X		X		X		



19	¿Cómo percibe la organización de planes de mejora del Hospital?	Y		X		X		
20	¿Cómo percibe la organización de forma funcional del establecimiento?	X		X		X		

Observaciones(Precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( )

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Romero Echeverria Katherine de Los Angeles

DNI: 0926351859

Especialidad del validador: Médico magister master dirección y gestión sanitaria, actualmente gerente del Hospital Leon Becerra Camacho

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anuncio del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

30 de septiembre del 2022



Firma del Experto Informante

## Experto 2

### Información Personal

Identificación: 1311457814

Nombres: CEVALLOS PALACIOS JAIME ALBERTO

Género: MASCULINO

Nacionalidad: ECUADOR

Imprimir Información

### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAGISTER EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1031-2021-2378625	2021-11-12	

### Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MEDICO CIRUJANO	UNIVERSIDAD TECNICA DE MANABI	Nacional		1009-2016-1670195	2016-05-11	

### Certificado de Validez de contenido del instrumento que mide el Trato digno

#### Certificado de Validez de contenido del Instrumento que mide el Trato digno

N	Dimensiones/Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>Dimensión 1: Trato respetuoso</b>								
1	¿El personal médico le llamaba por su nombre?	/		/		/		
2	¿Conocía el nombre del personal que le atendía?	/		/		/		
3	¿El personal médico se presentó a usted por su nombre?	/		/		/		
4	¿El personal médico le transmitía seguridad?	/		/		/		
5	¿El personal médico le inspiraba confianza?	/		/		/		
6	Durante su estancia en el Hospital, ¿el personal médico se interesaba por resolver o solucionar sus problemas?	/		/		/		
7	¿El personal médico lo trataba en todo momento con respeto?	/		/		/		
<b>Dimensión 2: Comunicación</b>								
8	Cuando usted tenía dudas sobre su estado de salud, ¿el personal médico se las ha resuelto?	/		/		/		
9	¿Comprendió la información que le proporcionaba el personal médico?	/		/		/		
10	¿Cuándo el personal médico le iba a realizar algún tipo de cuidado o procedimiento, le informaban?	/		/		/		

11	¿Recibía información del personal médico sobre su condición de salud?	/		/		/	
12	Según lo que usted observa, ¿existe buena comunicación entre los profesionales de salud?	/		/		/	
13	¿Existe buena comunicación, entre los sistemas de documentación del hospital?	/		/		/	
14	¿Está conforme con la manera en la que el personal médico se comunica con usted?	/		/		/	
<b>Dimensión 3: Empatía</b>							
15	Quando ustedes u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, sangrado) ¿el personal médico lo resolvió con prontitud?	/		/		/	
16	El personal médico, ¿ha preservado su intimidad durante su estadía en el Hospital?	/		/		/	
17	El personal médico, ¿se preocupaba por su confort?	/		/		/	
18	El personal médico, ¿le ha ayudado que si estancia sea más llevadera en ausencia a sus familiares?	/		/		/	
19	El personal médico, ¿se ha preocupado por facilitar su descanso?	/		/		/	
20	El personal médico, ¿se muestra empático durante su estadía en el Hospital?	/		/		/	

Observaciones(Precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( )      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Cevallos Palacios Jaime Alberto

DNI: 1311457814

Especialidad del validador: Medico / Magister en Gerencia de Instituciones de la Salud.

Cargo: Especialista Zonal de Calidad de los Servicios – Coordinación Zonal 5.

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anuncio del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

30 de septiembre del 2022



Firma del Experto Informante

**Certificado de Validez de contenido del instrumento que mide la variable de Mejora continua.**

**Certificado de Validez de contenido del instrumento que mide la variable de Mejora continua.**

N	Dimensiones/Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>Dimension 1: Funcionabilidad</b>								
1	¿En su jornada laboral diaria, como considera que es el proceso de mejora continua?	/		/		/		
2	¿Cómo considera que son los objetivos propuestos en el Hospital para alcanzar la mejora continua?	/		/		/		
3	¿Considera que las estrategias planteadas ayudan de manera directa a la mejora continua?	/		/		/		
4	¿Cómo considera el funcionamiento de las autoridades al momento del planteamiento de estrategias?	/		/		/		
5	¿Normalmente las estrategias planteadas ayudan al proceso de la mejora continua?	/		/		/		
6	¿Cómo ha percibido la mejora continua en los últimos 3 meses?	/		/		/		
<b>Dimension 2: Eficacia</b>								
7	Usted considera que el sistema de recolección de ideas de mejora es:	/		/		/		
8	El sistema de apreciación a los profesionales como forma de incentivo a la continua mejora, usted lo considera como:	/		/		/		

9	¿Cómo considera que es la cooperación de los funcionarios del establecimiento para lograr la mejora continua?	✓		✓		✓		
10	¿Cómo considera que es la satisfacción de los pacientes con los servicios brindados en el Hospital?	✓		✓		✓		
11	¿Cómo calificaría la eficacia en los distintos procedimientos del Hospital?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo considera que es el proceso de retroalimentación en el Hospital?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Organización</b>								
13	La comunicación en el proceso de mejora continua es:	✓		✓		✓		
14	¿Cómo considera que es el ambiente laboral en el Hospital?	✓		✓		✓		
15	¿Cómo considera que es el sistema de tramitación de documentos en el establecimiento?	✓		✓		✓		
16	¿El personal de salud cumple con las tareas asignadas al final de la jornada?	✓		✓		✓		
17	¿Cómo considera la organización en la parte administrativa del establecimiento?	✓		✓		✓		
18	¿Cómo considera que es la delimitación de tareas en el Hospital?	✓		✓		✓		

19	¿Cómo percibe la organización de planes de mejora del Hospital?	/		/		/	
20	¿Cómo percibe la organización de forma funcional del establecimiento?	/		/		/	

**Observaciones(Precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( )      **Aplicable después de corregir ( )**      **No aplicable ( )**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Cevallos Palacios Jaimo Alberto**

**DNI: 1311457814**

**Especialidad del validador: Medico / Magister en Gerencia de Instituciones de la Salud.**

**Cargo: Especialista Zonal de Calidad de los Servicios – Coordinación Zonal 5.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anuncio del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

**30 de septiembre del 2022**

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante**



### Experto 3

Información Personal	
Identificación:	1204204026
Nombres:	BERMELLO VILLEGAS GENESIS JAMEL
Género:	FEMENINO
Nacionalidad:	ECUADOR

[Imprimir Información](#)

Título(s) de cuarto nivel o posgrado						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAGISTER EN GERENCIA HOSPITALARIA	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL	Nacional		1021-2017-1855417	2017-06-19	

Título(s) de tercer nivel de grado						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
LICENCIADA EN LABORATORIO CLINICO	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1008-13-1245443	2013-10-29	

Título(s) de tercer nivel técnico-tecnológico superior						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
TECNOLOGA MEDICA EN LABORATORIO CLINICO	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1008-11-1097832	2011-11-15	

## Certificado de Validez de contenido del instrumento que mide el Trato digno

### Certificado de Validez de contenido del Instrumento que mide el Trato digno

N	Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Trato respetuoso</b>								
1	¿El personal médico le llamaba por su nombre?	✓		✓		✓		
2	¿Conocía el nombre del personal que le atendía?	✓		✓		✓		
3	¿El personal médico se presentó a usted por su nombre?	✓		✓		✓		
4	¿El personal médico le transmitía seguridad?	✓		✓		✓		
5	¿El personal médico le inspiraba confianza?	✓		✓		✓		
6	Durante su estancia en el Hospital, ¿el personal médico se interesaba por resolver o solucionar sus problemas?	✓		✓		✓		
7	¿El personal médico lo trataba en todo momento con respeto?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Comunicación</b>								
8	Cuando usted tenía dudas sobre su estado de salud, ¿el personal médico se las ha resuelto?	✓		✓		✓		
9	¿Comprendió la información que le proporcionaba el personal médico?	✓		✓		✓		
10	¿Cuándo el personal médico le iba a realizar algún tipo de cuidado o procedimiento, le informaban?	✓		✓		✓		

11	¿Recibía información del personal médico sobre su condición de salud?	✓		✓		✓		
12	Según lo que usted observa, ¿existe buena comunicación entre los profesionales de salud?	✓		✓		✓		
13	¿Existe buena comunicación, entre los sistemas de documentación del hospital?	✓		✓		✓		
14	¿Está conforme con la manera en la que el personal médico se comunica con usted?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Empatía</b>								
15	Cuando ustedes u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, sangrado) ¿el personal médico lo resolvió con prontitud?	✓		✓		✓		
16	El personal médico, ¿ha preservado su intimidad durante su estadía en el Hospital?	✓		✓		✓		
17	El personal médico, ¿se preocupaba por su confort?	✓		✓		✓		
18	El personal médico, ¿le ha ayudado que si estancia sea más llevadera en ausencia a sus familiares?	✓		✓		✓		
19	El personal médico, ¿se ha preocupado por facilitar su descanso?	✓		✓		✓		
20	El personal médico, ¿se muestra empático durante su estadía en el Hospital?	✓		✓		✓		

Observaciones(Precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( )      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: Bermello Villegas Génesis Jamel

DNI: 1204204026

Especialidad del validador: Msc. En Gerencia de Salud / PhD en Gestión pública y Gobernabilidad.

Cargo: Directora distrital de Pedro Cargo, Lomas de Sargentillo e Isidro Ayora.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anuncio del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

30 de septiembre del 2022



Firma del Experto Informante

**Certificado de Validez de contenido del instrumento que mide la variable de Mejora continua.**

**Certificado de Validez de contenido del Instrumento que mide la variable de Mejora continua.**

N	Dimensiones/Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>Dimensión 1: Funcionabilidad</b>								
1	¿En su jornada laboral diaria, como considera que es el proceso de mejora continua?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo considera que son los objetivos propuestos en el Hospital para alcanzar la mejora continua?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que las estrategias planteadas ayudan de manera directa a la mejora continua?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo considera el funcionamiento de las autoridades al momento del planteamiento de estrategias?	✓		✓		✓		
5	¿Normalmente las estrategias planteadas ayudan al proceso de la mejora continua?	✓		✓		✓		
6	¿Cómo ha percibido la mejora continua en los últimos 3 meses?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Eficacia</b>								
7	Usted considera que el sistema de recolección de ideas de mejora es:	✓		✓		✓		

8	El sistema de apreciación a los profesionales como forma de incentivo a la continua mejora, usted lo considera como:	✓		✓		✓		
9	¿Cómo considera que es la cooperación de los funcionarios del establecimiento para lograr la mejora continua?	✓		✓		✓		
10	¿Cómo considera que es la satisfacción de los pacientes con los servicios brindados en el Hospital?	✓		✓		✓		
11	¿Cómo calificaría la eficacia en los distintos procedimientos del Hospital?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo considera que es el proceso de retroalimentación en el Hospital?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Organización</b>								
13	La comunicación en el proceso de mejora continua es:	✓		✓		✓		
14	¿Cómo considera que es el ambiente laboral en el Hospital?	✓		✓		✓		
15	¿Cómo considera que es el sistema de tramitación de documentos en el establecimiento?	✓		✓		✓		
16	¿El personal de salud cumple con las tareas asignadas al final de la jornada?	✓		✓		✓		
17	¿Cómo considera la organización en la parte administrativa del establecimiento?	✓		✓		✓		

18	¿Cómo considera que es la delimitación de tareas en el Hospital?	✓		✓		✓	
19	¿Cómo percibe la organización de planes de mejora del Hospital?	✓		✓		✓	
20	¿Cómo percibe la organización de forma funcional del establecimiento?	✓		✓		✓	

**Observaciones(Precisar si hay suficiencia):**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable ( )**

**Aplicable después de corregir ( )**

**No aplicable ( )**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Bermello Villegas Génesis Jamel**

**DNI: 1204204026**

**Especialidad del validador: Msc. En Gerencia de Salud / PhD en Gestión pública y Gobernabilidad.**

**Cargo: Directora distrital de Pedro Cargo, Lomas de Sargentillo e Isidro Ayora.**

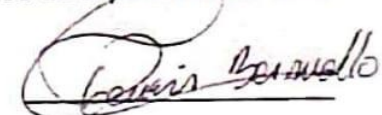
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anuncio del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

**30 de septiembre del 2022**



**Firma del Experto Informante**

Base de datos de la prueba piloto (Anexo N°4)

Base de datos de la prueba piloto de la variable Trato digno.

DIMENSIONES	D1: TRATO RESPETUOSO							D2: COMUNICACIÓN							D3: EMPATIA					
ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	1	2	2	1	3	3	3	2	1	3	1	3	2	1	3	3	1	3	3	2
E2	2	1	3	1	1	3	3	1	3	2	3	1	1	1	2	3	3	3	1	2
E3	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	1	1	2	2	2
E4	3	3	3	3	3	1	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	1	3	1	3
E5	2	3	2	1	2	3	1	1	1	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1
E6	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3
E7	3	3	1	3	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1
E8	2	2	1	2	3	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1	3	1
E9	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	3	3	2	2
E10	3	1	3	3	1	3	2	3	2	3	1	1	1	3	3	3	2	3	2	3





## Base de datos estructural (Anexo N°5)

### Base de datos estructural de la variable independiente: Trato digno.

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																								
25 : VAR00030 3 Visible: 52 de 52 variables																								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	TD1	P7	P8	P9	P10	P11	P12	TD2	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TD3	TRATO_DIGNO
1	1	1	3	3	4	3	15	4	3	1	2	3	1	14	4	5	4	2	4	2	1	1	23	52
2	3	3	1	4	1	3	15	3	2	4	4	5	4	22	1	3	2	4	1	1	1	3	16	53
3	4	1	1	5	4	3	18	2	4	2	3	3	3	17	2	5	4	3	2	2	4	2	24	59
4	3	3	1	5	2	5	19	5	2	3	1	4	2	17	2	5	2	3	4	4	5	2	27	63
5	5	4	3	4	3	2	21	2	4	2	2	3	5	18	5	4	3	1	5	2	5	3	28	67
6	2	3	3	5	5	2	20	4	4	2	5	5	5	25	5	4	1	2	3	4	3	3	25	70
7	4	2	5	5	2	1	19	4	1	4	5	2	5	21	1	2	2	2	2	4	3	2	18	58
8	4	1	4	5	2	1	17	5	3	1	3	1	5	18	3	3	5	3	3	1	4	1	23	58
9	3	5	2	5	2	3	20	4	2	1	5	4	5	21	1	3	2	1	2	3	3	4	19	60
10	3	2	2	1	2	1	11	1	4	2	1	4	3	15	3	3	1	3	1	1	5	5	22	48
11	1	1	1	5	1	3	12	1	1	3	5	2	3	15	4	4	4	5	5	5	5	3	35	62
12	4	5	1	2	2	4	18	5	3	3	1	3	4	19	4	2	5	1	5	3	2	2	24	61
13	2	1	2	3	4	2	14	5	3	2	5	5	3	23	2	2	4	3	4	3	5	3	26	63
14	5	3	5	2	3	1	19	1	5	1	5	2	5	19	3	3	3	3	1	5	5	2	25	63
15	4	2	1	1	1	3	12	2	1	5	1	4	3	16	4	5	2	1	3	2	3	2	22	50
16	3	1	5	2	4	4	19	3	2	4	4	3	3	19	4	2	4	1	2	2	1	4	20	58
17	2	2	5	3	5	2	19	4	4	5	3	4	5	25	5	3	1	2	1	5	1	2	20	64
18	4	4	5	4	1	4	22	1	2	4	4	1	3	15	4	2	5	2	3	4	2	3	25	62
19	5	1	4	3	1	2	16	4	5	2	2	1	3	17	2	5	4	4	5	5	2	2	29	62
20	5	1	2	1	2	1	12	1	2	2	3	4	5	17	4	5	2	2	4	1	5	4	27	56
21	5	2	3	4	1	2	17	4	4	2	3	2	5	20	2	4	3	5	4	2	4	2	26	63
22	3	2	1	3	5	2	16	1	1	2	4	5	5	18	4	4	4	2	4	2	5	1	26	60
23	5	4	4	5	4	4	26	1	4	2	2	2	3	14	4	2	5	3	1	1	4	3	23	63
24	5	2	4	1	1	1	14	4	1	5	3	2	3	18	1	3	2	2	3	1	1	3	16	48
25	2	2	2	4	1	1	12	4	4	1	1	4	1	15	4	4	4	5	1	5	2	4	29	56
26	3	5	1	4	1	4	18	2	2	4	1	2	4	15	3	4	2	4	2	1	4	1	21	54
27	5	4	5	2	5	1	22	3	3	2	4	4	4	20	4	5	3	1	3	1	2	1	20	62
28	4	4	2	4	1	2	14	2	2	2	4	5	2	21	5	4	4	4	4	4	2	4	22	67

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.



	P1	P2	P3	P4	P5	P6	TD1	P7	P8	P9	P10	P11	P12	TD2	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TD3	TRATO_DIGNO
31	1	4	3	2	5	2	17	2	1	3	3	3	1	13	3	4	2	5	5	1	1	4	25	55
32	3	4	2	1	2	3	15	4	5	4	4	3	3	23	4	1	1	5	3	4	1	5	24	62
33	4	1	4	3	4	1	17	2	2	1	4	1	2	12	1	4	4	1	1	5	4	4	24	53
34	4	4	2	2	2	2	16	2	5	2	2	2	5	18	5	3	2	2	5	1	5	2	25	59
35	1	4	5	2	1	4	17	2	2	2	3	1	2	12	3	4	5	2	3	4	2	3	26	55
36	5	4	5	3	3	1	21	5	3	2	3	1	5	19	4	3	4	1	4	5	5	5	31	71
37	2	5	3	5	3	2	20	5	1	1	4	3	5	19	5	1	1	2	2	1	1	5	18	57
38	1	2	5	2	2	3	15	2	5	3	3	1	2	16	2	2	4	5	1	4	2	4	24	55
39	2	1	4	4	1	3	15	1	1	2	5	2	3	14	4	4	2	1	4	4	3	3	25	54
40	5	3	1	5	5	2	21	4	4	2	2	5	2	19	1	2	2	4	5	2	5	4	25	65
41	3	1	1	5	1	5	16	5	4	1	3	4	1	18	4	3	1	5	1	4	5	1	24	58
42	5	4	4	5	1	3	22	2	3	2	1	3	5	16	3	4	4	2	2	2	1	1	19	57
43	1	5	5	4	2	5	22	1	2	4	3	4	4	18	3	1	5	2	2	2	5	3	23	63
44	5	4	2	5	3	4	23	2	1	1	2	1	3	10	1	5	1	5	1	2	3	1	19	52
45	5	5	3	5	2	1	21	4	5	5	2	5	5	26	1	1	1	3	3	3	4	4	20	67
46	4	2	5	1	2	4	18	4	3	1	3	1	3	15	1	4	2	3	2	1	2	5	20	53
47	3	5	3	5	2	4	22	3	3	5	2	4	1	18	1	2	2	2	4	2	2	2	17	57
48	5	4	3	1	5	2	20	4	3	4	4	5	4	24	1	4	5	4	4	4	4	5	31	75
49	1	5	5	1	1	5	18	3	5	4	4	2	2	20	5	5	3	5	2	1	5	1	27	65
50	2	3	2	4	1	4	16	2	4	3	1	1	2	13	5	5	3	2	4	5	2	5	31	60
51	1	3	1	5	3	3	16	2	4	4	1	2	5	18	4	4	1	3	1	3	3	4	23	57
52	1	1	4	3	2	1	12	5	3	1	3	2	2	16	5	1	1	1	2	4	2	4	20	48
53	3	5	2	1	2	2	15	3	4	2	3	5	4	21	3	1	3	2	5	5	5	5	29	65
54	5	3	2	2	2	1	15	1	1	1	5	5	4	17	1	5	4	3	4	4	1	3	25	57
55	2	5	1	3	2	4	17	4	4	2	2	4	4	20	1	1	2	1	3	1	1	2	12	49
56	4	5	5	4	5	4	27	2	2	2	2	4	4	16	5	3	1	2	5	1	4	3	24	67
57	5	4	1	4	4	1	19	1	1	3	4	3	4	16	2	4	4	5	2	2	4	3	26	61
58	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	1	1	11	11



	P1	P2	P3	P4	P5	P6	TD1	P7	P8	P9	P10	P11	P12	TD2	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TD3	TRATO_DIGNO
61	2	2	5	1	4	4	18	4	3	5	4	5	5	26	4	3	4	3	5	3	4	2	28	72
62	3	3	2	2	1	1	12	1	1	2	3	5	5	17	4	5	4	1	5	2	1	3	25	54
63	5	3	4	1	2	1	16	4	4	5	5	5	5	28	5	4	2	5	1	5	2	1	25	69
64	1	5	3	4	5	4	22	2	4	2	2	3	5	18	3	4	1	5	1	5	2	3	24	64
65	1	3	2	2	3	2	13	2	2	1	4	2	3	14	2	4	2	5	4	2	3	1	23	50
66	4	4	5	5	3	2	23	3	5	4	1	5	4	22	4	1	2	1	3	1	4	2	18	63
67	2	4	1	2	5	2	16	3	4	1	4	1	5	18	4	1	3	5	5	1	1	3	23	57
68	4	3	1	3	4	4	19	3	1	4	2	2	3	15	4	2	5	5	1	3	5	5	30	64
69	2	2	1	1	1	3	10	3	4	2	3	5	3	20	5	5	3	3	2	4	1	1	24	54
70	1	4	2	1	5	3	16	2	2	2	5	1	3	15	2	2	3	4	2	2	3	4	22	53
71	2	3	2	2	2	3	14	5	3	2	1	2	5	18	5	3	4	1	1	2	3	4	23	55
72	2	4	1	4	1	1	13	4	2	3	4	5	3	21	3	5	1	5	3	3	1	1	22	56
73	3	3	4	1	2	5	18	4	4	1	5	5	3	22	1	5	4	1	4	5	4	1	25	65
74	1	1	5	5	1	5	18	4	1	2	2	1	3	13	4	4	2	4	3	4	3	4	28	59
75	2	5	1	4	3	5	20	5	4	5	5	1	4	24	3	5	2	3	5	2	5	2	27	71
76	2	2	1	5	2	3	15	2	4	2	3	1	2	14	3	5	4	3	5	3	3	4	30	59
77	1	1	5	3	2	4	16	2	5	1	5	4	4	21	5	5	4	2	5	5	1	1	28	65
78	1	4	3	2	5	3	18	1	5	5	2	2	5	20	3	4	5	4	3	1	4	1	25	63
79	5	1	2	4	1	5	18	2	1	5	5	2	2	17	2	4	4	5	4	5	2	1	27	62
80	2	1	5	1	3	4	16	3	1	1	3	3	2	13	1	2	1	3	4	3	2	5	21	50
81	1	5	1	1	4	1	13	1	1	3	3	4	1	13	3	1	1	4	1	5	4	3	22	48
82	1	5	5	4	1	2	18	4	2	5	1	5	2	19	1	2	1	4	2	4	1	2	17	54
83	4	5	2	1	2	3	17	2	1	1	4	2	5	15	1	4	4	1	5	3	5	4	27	59
84	5	2	3	2	1	5	18	1	2	4	1	2	2	12	5	3	2	1	3	1	4	5	24	54
85	3	2	2	1	3	3	14	5	4	3	3	4	1	20	3	3	4	1	1	5	1	5	23	57
86	1	2	3	5	3	3	17	1	4	1	1	5	2	14	5	2	5	4	3	1	1	1	22	53
87	1	2	5	4	5	5	22	3	4	4	1	4	4	20	3	4	4	1	4	4	1	2	23	65
88	1	2	4	4	4	2	17	2	2	2	2	4	4	15	5	4	2	4	2	4	4	2	20	60

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																									
25 : VAR00030 3 <span style="float: right;">Visible: 52 de 52 variables</span>																									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	TD1	P7	P8	P9	P10	P11	P12	TD2	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TD3	TRATO_DIGNO	
90	2	5	2	3	5	2	19	2	3	2	2	5	1	15	1	2	3	2	5	2	4	4	23	57	
91	3	2	2	4	4	2	17	1	5	1	4	2	1	14	4	3	5	2	1	4	4	1	24	55	
92	1	5	5	2	4	3	20	1	1	1	5	2	5	15	3	2	4	1	5	5	1	5	26	61	
93	2	5	5	2	1	4	19	1	5	4	5	2	1	18	3	5	2	1	5	1	3	4	24	61	
94	4	1	2	2	1	2	12	2	5	3	5	1	1	17	2	4	3	5	3	4	3	3	27	56	
95	2	5	4	1	2	5	19	4	4	1	3	5	2	19	4	3	4	4	1	2	3	5	26	64	
96	3	2	4	4	5	1	19	5	2	5	5	3	3	23	5	3	4	2	5	1	5	3	28	70	
97	5	4	3	4	3	4	23	1	2	5	5	1	4	18	2	3	4	5	2	1	4	2	23	64	
98	1	3	1	3	2	3	13	2	5	4	5	4	4	24	5	3	5	3	2	2	1	5	26	63	
99	3	4	4	5	5	4	25	1	2	4	3	5	2	17	3	1	2	4	3	4	4	1	22	64	
100	1	1	4	3	4	5	18	4	5	4	2	4	4	23	1	1	3	2	4	2	4	5	22	63	
101	5	2	4	1	1	4	17	5	3	3	3	4	4	22	4	2	2	1	5	5	3	3	25	64	
102	5	4	4	5	2	5	25	5	4	2	3	5	2	21	3	2	2	3	4	3	3	1	21	67	
103	2	3	3	5	1	5	19	1	3	1	4	1	1	11	4	5	1	1	2	2	1	5	21	51	
104	2	4	5	3	3	3	20	5	2	5	1	3	4	20	1	5	2	3	4	3	5	5	28	68	
105	3	2	5	2	1	3	16	1	3	2	4	1	3	14	2	1	2	1	1	3	3	5	18	48	
106	5	1	4	1	2	5	18	2	2	4	1	2	2	13	5	5	5	2	1	2	5	3	28	59	
107	5	2	3	2	2	1	15	2	5	3	3	2	3	18	1	1	2	4	1	1	4	2	16	49	
108	5	5	1	1	2	5	19	1	1	3	3	5	5	18	5	5	3	3	2	2	4	1	25	62	
109	5	1	2	4	3	1	16	4	1	4	3	4	5	21	1	2	4	3	4	2	3	2	21	58	
110	5	2	2	5	2	2	18	2	1	3	1	2	3	12	3	1	5	3	4	1	5	2	24	54	
111	1	1	2	1	1	2	8	4	2	5	1	1	4	17	2	5	1	5	5	4	1	1	24	49	
112	1	5	1	5	1	2	15	5	5	1	5	2	3	21	3	1	3	3	4	4	4	4	26	62	
113	4	4	2	4	4	1	19	1	5	2	2	3	3	16	1	5	1	2	1	4	4	2	20	55	
114	1	1	4	1	5	3	15	4	4	2	3	3	5	21	1	5	2	3	2	1	1	5	20	56	
115	4	3	3	3	3	4	20	4	4	5	2	1	4	20	1	3	5	3	5	5	5	5	32	72	
116	3	4	2	3	2	5	19	3	2	2	5	2	5	19	2	4	1	4	1	5	1	2	20	58	

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows

Ve a Configuración para activar Windows.

## Base de datos estructural de la variable dependiente: Mejora continua

20 : VAR00054																												12		Visible: 52 de 52 variables	
	PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6	TD1_2	PP7	PP8	PP9	PP10	PP11	PP12	TD2_2	PP13	PP14	PP15	PP16	PP17	PP18	PP19	PP20	TD3_2	MEJORA_CONTINUA	VAR054						
1	1	3	1	3	3	1	2	14	3	1	3	3	3	2	1	16	3	3	2	2	3	3	16	46							
2	3	3	2	3	2	1	2	16	3	2	2	1	3	1	1	13	3	2	2	2	2	3	14	43							
3	1	3	3	3	2	3	1	16	3	3	2	2	2	1	1	14	1	3	2	1	3	1	11	41							
4	2	2	2	2	1	1	1	11	3	2	2	2	1	3	2	15	1	2	3	1	1	1	9	35							
5	3	3	1	1	1	1	1	11	2	3	1	3	1	2	1	13	2	1	3	2	1	3	12	36							
6	2	3	3	1	2	2	3	16	3	3	2	3	2	1	1	15	3	1	1	1	1	2	9	40							
7	3	3	2	1	3	1	1	14	2	3	2	2	3	2	1	15	3	3	1	2	3	2	14	43							
8	1	2	3	3	2	3	3	17	1	1	1	3	1	1	3	11	2	2	3	2	3	3	15	43							
9	3	1	2	3	1	3	2	15	2	2	2	1	1	1	3	12	3	3	2	3	1	1	13	40							
10	3	3	1	2	2	3	2	16	2	3	2	1	3	1	2	14	1	2	2	3	2	1	11	41							
11	1	2	3	2	1	2	2	13	1	2	3	2	1	3	1	13	3	1	3	2	1	2	12	38							
12	1	2	1	2	1	3	3	13	2	3	2	1	3	2	3	16	2	1	2	1	1	3	10	39							
13	2	2	2	1	3	1	2	13	3	1	3	3	3	1	3	17	1	1	2	3	3	3	13	43							
14	1	3	1	1	2	1	3	12	1	1	2	1	2	1	2	10	2	2	2	3	1	1	11	33							
15	2	2	1	3	3	1	1	13	2	1	3	3	1	1	2	13	3	3	3	1	1	2	13	39							
16	1	1	2	1	1	2	2	10	3	1	1	3	2	2	3	15	1	3	1	1	1	3	10	35							
17	2	2	3	2	2	2	1	14	3	2	3	1	2	2	3	16	1	2	3	3	2	2	13	43							
18	3	1	2	1	3	2	3	15	1	2	2	1	2	1	1	10	2	2	3	3	3	2	15	40							
19	2	3	1	2	2	2	2	14	2	2	2	2	1	1	2	12	2	2	1	1	3	2	11	37							
20	2	3	2	3	1	2	3	16	1	1	2	2	1	2	1	10	3	3	3	3	2	1	15	41							
21	1	1	2	1	3	2	1	11	1	1	3	3	3	2	3	16	1	2	3	1	3	2	12	39							
22	1	2	3	2	2	2	3	15	2	2	3	2	3	2	3	17	1	1	2	3	3	2	12	44							
23	2	1	2	3	3	3	3	17	1	3	2	1	3	2	3	15	2	2	3	3	3	1	14	46							
24	2	1	2	3	3	3	2	16	2	2	1	2	3	1	3	14	3	3	1	2	1	3	13	43							
25	3	1	2	1	1	1	2	11	2	3	3	3	3	2	2	18	3	2	2	1	3	1	12	41							
26	2	3	1	3	2	1	3	15	2	2	3	3	2	2	2	16	2	1	3	1	1	1	9	40							
27	2	2	2	1	3	1	1	12	2	1	1	2	3	1	3	13	3	1	1	1	1	2	9	34							
28	1	1	1	2	3	2	1	11	3	1	3	3	2	3	1	16	2	2	1	1	1	3	10	37							

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows

Ve a Configuración para activar Windows.



	PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6	TD1_2	PP7	PP8	PP9	PP10	PP11	PP12	TD2_2	PP13	PP14	PP15	PP16	PP17	PP18	PP19	PP20	TD3_2	MEJORA_CONTINUA	VAR 054
31	1	3	1	2	3	3	2	15	3	1	2	1	2	2	2	13	2	1	3	3	3	3	15	43	
32	2	1	3	2	2	2	3	15	3	3	3	2	3	1	3	18	3	1	2	1	3	1	11	44	
33	3	1	3	1	3	1	2	14	1	3	2	3	1	2	1	13	1	3	3	2	3	2	14	41	
34	1	1	2	3	3	3	1	14	2	3	2	3	2	2	1	15	2	3	1	2	2	3	13	42	
35	3	2	1	3	1	3	2	15	1	1	2	1	3	1	2	11	1	3	1	1	2	2	10	36	
36	1	1	2	2	3	1	1	11	3	2	2	1	1	3	2	14	2	3	3	1	1	1	11	36	
37	3	1	1	2	1	3	3	14	2	3	2	2	3	3	3	18	2	3	2	1	1	3	12	44	
38	3	3	3	3	2	1	2	17	3	3	2	3	1	2	3	17	2	3	2	1	2	1	11	45	
39	2	1	2	2	3	1	1	12	1	3	1	3	3	2	2	15	2	2	1	2	1	3	11	38	
40	1	1	3	2	2	2	1	12	3	1	2	2	3	3	2	16	2	2	3	2	1	2	12	40	
41	2	3	3	1	3	3	3	18	2	2	1	2	1	1	3	12	3	3	1	1	1	2	11	41	
42	1	1	3	1	2	3	1	12	1	3	3	1	3	2	3	16	2	2	3	2	3	2	14	42	
43	1	1	3	3	1	3	2	14	1	3	2	1	1	1	3	12	3	2	1	1	1	2	10	36	
44	1	2	3	1	2	1	2	12	2	1	3	3	1	3	3	16	1	3	3	1	2	1	11	39	
45	1	1	1	2	3	2	1	11	1	2	3	2	1	3	1	13	1	2	1	2	2	2	10	34	
46	1	1	1	3	2	3	3	14	1	2	2	3	3	3	1	15	1	2	2	2	3	3	13	42	
47	2	3	3	3	2	3	1	17	1	1	1	2	3	3	1	12	3	1	3	1	2	3	13	42	
48	1	1	1	1	2	2	2	10	1	3	1	1	1	1	1	9	2	2	3	2	3	2	14	33	
49	3	3	1	1	3	3	3	17	1	1	3	2	3	1	3	14	2	1	3	2	2	1	11	42	
50	3	1	3	2	1	3	2	15	1	2	1	3	3	3	1	14	3	3	1	1	2	1	11	40	
51	1	3	2	2	2	3	3	16	1	1	3	2	1	2	1	11	3	1	1	3	3	1	12	39	
52	3	1	1	2	1	1	3	12	1	3	2	3	3	1	3	16	2	1	3	1	3	3	13	41	
53	3	1	1	3	3	3	3	17	3	3	3	2	3	2	2	18	2	3	2	2	3	3	15	50	
54	3	1	2	1	1	1	1	10	3	1	3	2	2	1	1	13	1	1	2	1	1	1	7	30	
55	3	2	1	1	2	3	3	15	3	2	2	3	3	1	2	16	1	2	2	3	3	1	12	43	
56	1	3	2	1	1	1	2	11	1	1	1	2	2	3	3	13	3	2	1	1	2	1	10	34	
57	3	1	3	2	2	1	1	13	3	2	3	2	1	2	1	14	3	2	2	3	2	2	14	41	
58	2	3	3	3	2	3	3	19	2	3	3	3	3	1	3	18	1	1	3	3	3	3	14	51	



	PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6	TD1_2	PP7	PP8	PP9	PP10	PP11	PP12	TD2_2	PP13	PP14	PP15	PP16	PP17	PP18	PP19	PP20	TD3_2	MEJORA_CONTINUA	VAR 054
61	3	2	3	1	1	2	1	13	3	2	3	3	1	1	2	15	2	3	2	2	2	2	13	41	
62	1	2	3	3	2	2	1	14	2	3	1	2	1	1	3	13	1	2	2	1	3	2	11	38	
63	3	3	3	1	3	2	2	17	1	3	1	3	3	3	3	17	3	1	2	2	1	2	11	45	
64	1	2	3	2	1	3	2	14	3	1	1	3	1	1	1	11	3	2	2	1	1	3	12	37	
65	1	1	3	1	2	1	3	12	3	2	3	1	1	3	2	15	1	2	1	3	1	1	9	36	
66	3	1	1	1	2	1	3	12	1	1	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	3	3	12	36	
67	2	2	2	1	3	2	2	14	2	1	2	3	1	2	2	13	3	1	1	2	1	2	10	37	
68	3	2	1	3	3	1	2	15	2	1	3	1	2	3	3	15	1	3	1	1	1	1	8	38	
69	3	1	1	3	3	3	2	16	3	2	3	3	3	1	2	17	3	2	1	1	2	2	11	44	
70	2	2	1	2	2	1	2	12	3	3	1	3	1	2	2	15	2	1	3	2	2	3	13	40	
71	1	3	3	1	3	1	2	14	1	2	2	1	1	1	2	10	1	1	1	1	2	2	8	32	
72	2	2	1	2	1	3	1	12	2	2	1	1	3	2	1	12	2	1	2	2	1	2	10	34	
73	2	1	2	1	2	3	1	12	2	2	3	1	3	2	1	14	1	3	3	2	3	2	14	40	
74	3	1	3	3	1	3	3	17	2	3	2	3	2	3	3	18	1	2	3	3	2	3	13	48	
75	2	1	3	1	2	2	3	14	2	3	2	2	3	1	3	16	2	2	3	1	2	2	12	42	
76	1	3	1	2	3	1	3	14	3	1	1	1	1	1	2	10	3	3	2	3	2	2	15	39	
77	2	3	3	2	2	1	1	14	1	2	2	2	1	3	3	14	3	2	1	3	3	2	14	42	
78	2	2	2	3	3	2	3	17	3	3	1	2	1	2	3	15	3	2	3	3	3	3	17	49	
79	2	3	3	1	3	3	1	16	2	2	2	3	3	1	3	16	1	2	1	2	2	2	10	42	
80	3	3	3	3	1	3	3	19	1	2	2	1	2	2	2	12	1	3	1	2	1	3	11	42	
81	2	1	3	3	2	1	1	13	2	1	3	3	3	3	1	16	1	2	2	2	2	1	10	39	
82	1	2	1	1	3	3	2	13	1	3	1	1	2	3	1	12	1	1	1	3	1	1	8	33	
83	3	2	3	3	3	3	2	19	3	1	2	1	2	2	1	12	1	2	2	1	3	3	12	43	
84	3	3	3	1	3	1	1	15	1	1	3	3	1	1	1	11	2	3	1	3	1	3	13	39	
85	3	1	2	2	1	2	3	14	2	2	2	2	2	1	2	13	3	3	3	1	3	3	16	43	
86	3	3	1	2	1	2	3	15	1	3	3	2	1	3	3	16	1	1	2	1	2	3	10	41	
87	2	3	1	1	3	2	3	15	3	3	2	3	2	3	1	17	1	2	2	3	2	2	12	44	
88	1	2	1	1	3	2	2	12	1	3	2	2	3	3	1	15	2	3	3	3	3	1	15	42	





	PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6	TD1_2	PP7	PP8	PP9	PP10	PP11	PP12	TD2_2	PP13	PP14	PP15	PP16	PP17	PP18	PP19	PP20	TD3_2	MEJORA_CONTINUA	VAR_054
89	3	1	1	3	2	1	3	14	3	3	3	2	3	1	1	16	2	1	2	3	2	2	12	42	
90	3	3	1	3	1	3	1	15	1	2	3	2	2	2	2	14	1	2	2	1	3	3	12	41	
91	3	1	3	2	3	1	2	15	2	2	1	2	2	1	1	11	2	2	2	3	1	3	13	39	
92	3	3	1	1	2	2	1	13	3	3	2	2	1	2	2	15	1	3	2	2	3	3	14	42	
93	1	3	2	1	3	1	2	13	1	3	2	3	1	2	1	13	3	2	1	2	3	3	14	40	
94	3	1	3	1	1	3	1	13	1	2	3	1	1	3	2	13	1	3	2	2	2	2	12	38	
95	3	2	3	1	1	2	1	13	1	3	3	2	1	2	1	13	1	3	3	1	1	3	12	38	
96	1	1	1	2	2	2	2	11	1	3	2	1	1	2	2	12	2	1	2	3	1	3	12	35	
97	2	3	3	2	3	1	2	16	1	2	3	3	2	3	1	15	2	3	1	2	1	3	12	43	
98	2	3	2	3	3	1	3	17	3	2	1	1	1	3	2	13	2	1	2	1	1	2	9	39	
99	3	3	1	3	3	1	2	16	1	1	2	2	1	3	1	11	1	1	1	2	3	2	10	37	
100	2	2	1	3	2	2	1	13	3	3	1	3	2	2	3	17	1	1	2	2	1	1	8	38	
101	2	3	2	1	2	2	2	14	1	1	3	1	3	1	1	11	2	3	1	3	2	1	12	37	
102	2	1	3	1	2	1	2	12	1	2	1	1	3	2	3	13	3	3	3	1	2	2	14	39	
103	2	1	3	3	3	3	3	18	2	1	1	3	1	2	2	12	1	1	1	1	2	2	8	38	
104	2	2	3	1	3	2	3	16	2	1	2	2	3	3	1	14	2	2	2	1	2	1	10	40	
105	2	2	2	1	1	2	3	13	2	3	2	1	2	2	1	13	1	3	2	3	1	3	13	39	
106	2	3	2	3	1	3	2	16	1	3	3	3	2	1	1	14	2	1	2	2	3	2	12	42	
107	2	1	1	1	2	1	1	9	3	2	3	3	3	3	1	18	1	2	1	2	1	3	10	37	
108	2	2	3	1	1	1	1	11	3	2	1	3	1	1	3	14	2	3	1	3	3	3	15	40	
109	1	2	1	1	1	1	3	10	3	2	3	2	2	2	3	17	1	3	1	1	3	1	10	37	
110	3	2	2	3	1	1	3	15	1	1	1	1	1	3	1	9	1	2	1	1	3	2	10	34	
111	2	2	3	1	3	1	3	15	2	3	1	2	2	1	3	14	3	2	3	2	1	2	13	42	
112	2	2	2	1	1	3	2	13	2	2	1	1	3	3	1	13	1	2	3	1	1	2	10	36	
113	1	3	2	3	3	1	3	16	1	2	3	2	3	2	1	14	3	1	1	3	2	3	13	43	
114	2	2	3	2	3	1	3	16	3	2	3	2	3	2	3	18	1	3	3	2	2	3	14	48	
115	2	2	2	1	3	1	3	14	1	3	1	1	2	2	1	11	2	2	3	3	3	1	14	39	
116	1	1	3	2	3	2	3	15	3	1	1	1	3	3	3	15	2	2	1	2	3	2	12	42	

### Prueba de normalidad (Anexo N°6)

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TRATO_DIGNO	,081	116	,060	,983	116	,143
MEJORA_CONTINUA	,080	116	,063	,989	116	,511

a. Corrección de la significación de Lilliefors

**Tabla 14. Prueba de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig
<b>Trato digno</b>	,086	116	,060
<b>Mejora continua</b>	,083	116	,063

a. Corrección de significación de Lilliefors.

## Contratación de hipótesis general (Anexo N°7)

### Información sobre el ajuste de los modelos

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	426,545			
Final	347,505	79,040	25	,000

Función de vínculo: Logit.

### Pseudo R-cuadrado

Cox y Snell	,494
Nagelkerke	,496
McFadden	,125

Función de vínculo:  
Logit.

## Contrastación de hipótesis específica 1 (Anexo N°8)

### Información sobre el ajuste de los modelos

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	398,217			
Final	329,438	68,780	25	,000

Función de vínculo: Logit.

### Pseudo R-cuadrado

Cox y Snell	,447
Nagelkerke	,450
McFadden	,116

Función de vínculo:  
Logit.

## Contrastación de hipótesis específica 2 (Anexo N°9)

### Información sobre el ajuste de los modelos

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	398,032			
Final	304,574	93,458	25	,000

Función de vínculo: Logit.

### Pseudo R-cuadrado

Cox y Snell	,553
Nagelkerke	,556
McFadden	,153

Función de vínculo:  
Logit.

### Contrastación de hipótesis específica 3 (Anexo N°10)

#### Información sobre el ajuste de los modelos

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	206,916			
Final	168,016	38,901	25	,038

Función de vínculo: Logit.

#### Pseudo R-cuadrado

Cox y Snell	,285
Nagelkerke	,297
McFadden	,105

Función de vínculo:  
Logit.

## Confiabilidad del instrumento de recolección de datos (Anexo N°11)

### Confiabilidad para la variable de trato digno

Prueba de confiabilidad para la variable trato digno

Estadística de confiabilidad		
Variable independiente:	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Trato digno	0,891	20

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes para la prueba piloto.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,891	,869	20

### Confiabilidad para la variable mejora continua

Prueba de confiabilidad para la variable mejora continua

Estadística de confiabilidad		
Variable dependiente:	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Mejora continua	0,877	20

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes para la prueba piloto.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,877	,817	20

### Encuesta de trato digno (Anexo N°12)

#### ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE TRATO DIGNO EN UN HOSPITAL DE GUAYAQUIL

**NOMBRE:**

**GENERO:** F ( ); M ( )

**EDAD:**

*Esta encuesta es con fines de investigación, toda información proporcionada será tomada en cuenta con toda la confiabilidad y respeto que se merece.*

**Marcar con una x, según su criterio.**

**ESCALA:**

1= No

2= A veces

3= Si

N	ENCUESTA DE TRATO DIGNO A LOS PACIENTES	ESCALA		
		1	2	3
<b>DIMENSION: TRATO RESPETUOSO</b>				
1	¿El personal médico le llamaba por su nombre?			
2	¿Conocía el nombre del personal que le atendía?			
3	¿El personal médico se presentó a usted por su nombre?			
4	¿El personal médico le transmitía seguridad?			
5	¿El personal médico le inspiraba confianza?			



6	Durante su estancia en el Hospital, ¿el personal médico se interesaba por resolver o solucionar sus problemas?			
7	¿El personal médico lo trataba en todo momento con respeto?			
<b>DIMENSION: COMUNICACIÓN</b>				
8	Cuando usted tenía dudas sobre su estado de salud, ¿el personal médico se las ha resuelto?			
9	¿Comprendió la información que le proporcionaba el personal médico?			
10	¿Cuándo el personal médico le iba a realizar algún tipo de cuidado o procedimiento, le informaban?			
11	¿Recibía información del personal médico sobre su condición de salud?			
12	Según lo que usted observa, ¿existe buena comunicación entre los profesionales de salud?			
13	¿Existe buena comunicación, entre los sistemas de documentación del hospital?			
14	¿Está conforme con la manera en la que el personal médico se comunica con usted?			
<b>DIMENSION: EMPATIA</b>				
15	Cuando ustedes u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, sangrado) ¿el personal médico lo resolvió con prontitud?			
16	El personal médico, ¿ha preservado su intimidad durante su estadía en el Hospital?			
17	El personal médico, ¿se preocupaba por su confort?			
18	El personal médico, ¿le ha ayudado que si estancia sea más llevadera en ausencia a sus familiares?			
19	El personal médico, ¿se ha preocupado por facilitar su descanso?			
20	El personal médico, ¿se muestra empático durante su estadía en el Hospital?			

**Encuesta de mejora continua (Anexo N°13)**

**NOMBRE:**

**GENERO:** F ( ); M ( )

**AREA EN LA QUE LABORA:**

**TIEMPO LABORANDO:**

*Esta encuesta es con fines de investigación, toda información proporcionada será tomada en cuenta con toda la confiabilidad y respeto que se merece.*

**Marcar con una x, según su criterio.**

**ESCALA:**

1= Deficiente

2= Malo

3= Regular

4= Bueno

5= Muy bueno

N	ENCUESTA DE MEJORA CONTINUA EN LOS SERVICIOS DE SALUD	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: FUNCIONABILIDAD</b>						
1	¿En su jornada laboral diaria, como considera que es el proceso de mejora continua?					
2	¿Cómo considera que son los objetivos propuestos en el Hospital para alcanzar la mejora continua?					

3	¿Considera que las estrategias planteadas ayudan de manera directa a la mejora continua?					
4	¿Cómo considera el funcionamiento de las autoridades al momento del planteamiento de estrategias?					
5	¿Normalmente las estrategias planteadas ayudan al proceso de la mejora continua?					
6	¿Cómo ha percibido la mejora continua en los últimos 3 meses?					
<b>DIMENSION: EFICACIA</b>						
7	Usted considera que el sistema de recolección de ideas de mejora es:					
8	El sistema de apreciación a los profesionales como forma de incentivo a la continua mejora, usted lo considera como:					
9	¿Cómo considera que es la cooperación de los funcionarios del establecimiento para lograr la mejora continua?					
10	¿Cómo considera que es la satisfacción de los pacientes con los servicios brindados en el Hospital?					
11	¿Cómo calificaría la eficacia en los distintos procedimientos del Hospital?					
12	¿Cómo considera que es el proceso de retroalimentación en el Hospital?					
<b>DIMENSION: ORGANIZACIÓN</b>						
13	La comunicación en el proceso de mejora continua es:					
14	¿Cómo considera que es el ambiente laboral en el Hospital?					
15	¿Cómo considera que es el sistema de tramitación de documentos en el establecimiento?					
16	¿El personal de salud cumple con las tareas asignadas al final de la jornada?					

<b>17</b>	¿Cómo considera la organización en la parte administrativa del establecimiento?					
<b>18</b>	¿Cómo considera que es la delimitación de tareas en el Hospital?					
<b>19</b>	¿Cómo percibe la organización de planes de mejora del Hospital?					
<b>20</b>	¿Cómo percibe la organización de forma funcional del establecimiento?					

## Ficha técnica de los instrumentos (Anexo N°14)

**Tabla 15. Ficha técnica de instrumento nº 1**

<b>Criterios</b>	<b>Descripción</b>
Adaptado de	El instrumento fue adaptado del estudio de Sierra Talamantes y posteriormente modificado.
Objetivo	Evaluar el nivel de satisfacción de las personas atendidas en relación con la atención brindada por parte del personal de salud en este Hospital.
Aplicación	Pacientes atendidos en el área de cuidados intensivos cardiológicos
Unidad de análisis	Pacientes
Tiempo de respuesta	25 minutos
Número de interrogantes	16 ítems
Confiabilidad	Coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.969
Dimensiones de la encuesta	Profesionalismo, comunicación, comodidades.

**Tabla 16.**

**Tabla 17. Ficha técnica de instrumento nº 2**

<b>Criterios</b>	<b>Descripción</b>
Adaptado de	Brenda Cisneros Terán, Wendy Ruíz Bucheli (2012) y posteriormente modificado.
Objetivo	Evaluar las mejoras notorias que están recibiendo el personal atendido en este Hospital

Aplicación	Personal médico del Hospital.
Unidad de análisis	Profesionales de la salud
Tiempo de respuesta	10 minutos
Número de interrogantes	10 ítems
Confiabilidad	Coefficiente de Alfa de Cronbach de 0.800
Dimensiones de la encuesta	Organización, Instalaciones, Funcionabilidad.

---

Fuente: Tabla de elaboración propia

## Prueba de Similitud (Anexo no. 15)

### AVANCE 15\_TOMALA GRACE\_MGSS\_GRUPO 02\_PUURA

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

**17%**

INDICE DE SIMILITUD

**14%**

FUENTES DE INTERNET

**1%**

PUBLICACIONES

**5%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

**1**

**Submitted to Universidad Cesar Vallejo**

Trabajo del estudiante

**4%**

**2**

**repositorio.ucv.edu.pe**

Fuente de Internet

**4%**

**3**

**www.utmachala.edu.ec**

Fuente de Internet

**3%**

**4**

**pesquisa.bvsalud.org**

Fuente de Internet

**<1%**

**5**

**search.oecd.org**

Fuente de Internet

**<1%**

## Carta de Autorización (Anexo no. 16)



Oficio N. HGNGC-SDI-20221412-1

Guayaquil, 14 de Diciembre del 2022.

Dra. Grace Maribell Tomala Vera  
Médico General en Funciones Hospitalarias  
Hospital General del Norte de Guayaquil – Los Ceibos  
Presente. –

De mi consideración: En contestación al requerimiento con fecha 12 de diciembre del 2022 y suscrito por Grace Maribell Tomala Vera con C.C. 0921223871; autorizo a usted el desarrollo de la investigación:

“Trato digno y su influencia en la mejora continua de los servicios de salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2023.”

A su vez la aplicación de encuestas como instrumento de recolección de datos en la institución, como parte del trabajo de investigación de posgrado de la maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo.

Particular que autorizo y pongo a conocimiento para los fines pertinentes

Atentamente,



Dr. Moisés Castro Carrasco  
Subdirector de Docencia  
Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

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

Yo, RUIZ BARRERA LAZARO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Trato digno y su influencia en la mejora continua de los servicios de salud de un Hospital de Guayaquil, Ecuador, 2022.", cuyo autor es TOMALA VERA GRACE MARIBELL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 02 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RUIZ BARRERA LAZARO <b>DNI:</b> 17811921 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3174-7321	Firmado electrónicamente por: RBARRERAL el 15- 01-2023 09:25:30

Código documento Trilce: TRI - 0467658