



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de
un centro médico de Santa Elena, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Reyes Castro, Ronald Raúl (orcid.org/0000-0001-5290-9898)

ASESORES:

Mg. García Parrilla, Joyce Daniela (orcid.org/0000-0002-0622-8079)

Dr. Cruz Cisneros, Víctor Francisco (orcid.org/0000-0002-0429-294X)

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

PIURA – PERU

2023

DEDICATORIA

A mis padres Ercilia Castro Puerta y Tito Reyes Cedeño, quienes han confiado e impulsado a ser mejor profesional, ser humano y lograr alcanzar esta otra meta, gracias por el ejemplo de constancia, amor y coraje que de forma incondicional me ofrecen para alcanzar.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento al personal en general que pertenezca a la universidad e instituciones de estudios, para que lleve a cabo esta investigación.

A principal a mis Padres por su apoyo fundamental e incondicional en mi formación profesional, en donde siempre me han incentivado, animado y motivado a seguir adelante a cumplir esta meta.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de participantes.....	17
Tabla 2. Relación entre Gestión De Calidad y Bienestar Ciudadano.....	22
Tabla 3. Relación entre la Gestión de Calidad y Calidad asistencial	23
Tabla 4. Relación entre la Gestión de calidad y Entorno social	24
Tabla 5. Relación entre la Gestión de calidad y Población sanitaria.....	25
Tabla 6. Prueba de normalidad de las variables “Gestión de calidad” y “Bienestar ciudadano”	26
Tabla 7. Correlación de la Gestión de calidad y Bienestar ciudadano.....	27
Tabla 8. Correlación entre Gestión de calidad y Calidad Asistencial	28
Tabla 9. Correlación de la Gestión de calidad y entorno social.	29
Tabla 10. Correlación de la Gestión de calidad y población sanitaria.....	30

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Diseño metodológico del estudio.....	14
---	----

RESUMEN

El tema de estudio en particular se relaciona con la importancia de conocerlo, así como las expectativas de los usuarios para determinar la calidad de los servicios públicos en el área de terapia física, que se genera el objetivo principal: Determinar la relación entre la Gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023. La metodología de la investigación es de tipo básica, diseño no experimental, tipo de diseño Correlacional. El 73,30% de los encuestados, se ubican en el nivel medio de la variable "Gestión de calidad" y en el 62,50% con el nivel medio de la variable "Bienestar ciudadano", lo cual, significa que la relación de la calidad del servicio dentro del área de fisioterapia es considerada a un nivel medio; y, no alcanza a tener esa aceptación total de los servicios de salud en los pacientes. Teniendo un coeficiente de correlación positiva media ($\rho = .895$) con una significancia .000; por lo cual, la mejora de la gestión de calidad existe para tener el bienestar ciudadano.

Palabras clave: Bienestar social, comunidad, gestión.

ABSTRACT

The subject of study in particular is related to the importance of knowing it, as well as the expectations of the users to determine the quality of public services in the area of physical therapy, which generates the main objective: Determine the relationship between the Management of quality and citizen well-being of the physiotherapy area of a medical center in Santa Elena, 2023. The research methodology is basic, non-experimental design, Correlational design type. 73.30% of the respondents are located at the average level of the "Quality Management" variable and 62.50% with the average level of the "Citizen Well-being" variable, which means that the relationship of the quality of the service within the physiotherapy area is considered to be at a medium level; and, it is not enough to have that total acceptance of health services in patients. Having a mean positive correlation coefficient ($\rho = .895$) with a significance of .000; Therefore, the improvement of quality management exists to have citizen well-being.

Keywords: Social welfare, community, management.

I. INTRODUCCIÓN

El problema mundial en la gestión de calidad no es solo con la insatisfacción del servicio final, sino con todas las urgencias que pueden salir mal por la inoperancia en la atención de todas las áreas de salud (Alzoubi et al., 2019). Es poco probable que la trazabilidad y el accionamiento de los procedimientos de gestión de la calidad sean nuevos para quienes se ocupan de este campo sanitario dentro de una institución pública o privada, y mucho menos para la alta dirección del Ministerio de Salud Pública (Arianny y Iriani, 2020). Es por lo que, Parra et al., (2020) manifiesta que las metas u objetivos convenida por la ONU, para el 2030 se debe tener un control adecuado sobre la calidad de los servicios públicos.

La gestión de la calidad en los departamentos de salud nace de la necesidad de un trabajo médico ordenado para brindar una atención médica oportuna, cálida, humana, continua, segura, integral y justa, contribuyendo así también a evitar errores médicos en la atención proporcionada. Por lo que, en el departamento de fisioterapia debemos crear o convertir los sistemas de calidad que están en estado obsoletos que han hecho a lo largo de la historia a estas prácticas en problemática en esa área de la salud. En Chile mantiene y sigue logrando la mejora continua con la excelencia del área de fisioterapia en el centro de salud, sin embargo, no desliga las problemáticas en las gestiones médicas que cada personal puede otorgar a los pacientes. La excelencia profesional, la eficacia de los servicios, la familia, el uso eficiente de los recursos, la satisfacción del paciente y el personal del sistema son pilares importantes de una atención de calidad.

En el Ecuador, al igual que en otros países, a todos los ciudadanos residentes se les otorgan derechos obligatorios a la atención y gratificación pertinentes, sin embargo, los usuarios toman en cuenta ciertas variables como: eficiencia, accesibilidad, relacionamiento y facilidades, pues a pesar de la atención del público a hospitales que brindan servicios de calidad. Ramos et al., (2021) establece que la actual grave escasez de personal adecuado y presupuesto en el área de ámbito sanitario se evidencia en los lugares más recónditos con relación a las ciudades, padeciendo durante muchos años sin tener dispositivos médicos de rehabilitación física y en todas las áreas médicas, por lo que se construye sobre la base de promover el bienestar y asegurar una vida salubre para los individuos.

Los gobiernos entrantes en Ecuador establecen claramente que el estado debe caminar sobre los planes estratégicos para llegar a tener una población con dirección vías al desarrollo. La financiación para la salud, la formación, la retención, la mejora y la contratación del personal de salud debe incrementarse sustancialmente para llegar a ello. Koerich et al., (2020) describe que estas consideraciones son sin duda muy importantes para el buen funcionamiento de nuestros establecimientos de salud con la finalidad de proporcionar servicios públicos con calidez y calidad a los individuos que muchas veces no logran mantener la evaluación institucional ni el seguimiento respectivo.

Actualmente, en Santa Elena tiene una naturaleza enfocada a tener los servicios sanitarios óptimos no sólo de interés para la gestión sanitaria de varias instituciones que complementan la salud en los cantones, sino en la idoneidad entre la compartición de responsabilidades entre entidades y lograr la complacencia del paciente. Estas instituciones anexas son del Ministerio de Inclusión Económica Social y Ministerio de Educación. Otras preocupaciones planteadas por los usuarios incluyeron la falta de suministros y las largas listas de espera para recibir atención médica.

Según Díaz-Soloaga (2019) manifiesta que la gestión de la calidad sanitaria tiene como meta de garantizar la eficiencia y eficacia de los servicios, mientras logren obtener el bienestar social a todos los individuos de las comunidad en donde se centre el dispensario médico, es por eso que mencionan las situaciones que permiten a las personas que viven en sociedad lleguen satisfacer las necesidades básicas y tener una buena calidad de vida en cuanto a educación, participación ciudadana, tener un empleo adecuado, seguridad en su entorno, lograr tener un vivienda con una salud óptima.

La justificación del tema hace analizar y evaluar sobre la aplicación de las técnicas de rehabilitación físicas con el tiempo adecuado y el cuidado de la salud que está evolucionando constantemente y proponiendo una relación más participativa e informada con los pacientes, una posición que incluirá el empoderamiento y el compromiso entre los que integran el núcleo familiar de los pacientes. Por eso, con esta problemática se enfoca en la siguiente pregunta:

¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con el bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023?

Por lo tanto, el tema en particular se relaciona con la importancia de conocerlo, así como las expectativas de los usuarios para determinar la calidad de los servicios públicos en el área de terapia física, que se genera el objetivo principal: Determinar la relación entre la Gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023. En donde se desplaza tres objetivos específicos: Comprobar la relación entre la gestión de calidad y la calidad asistencial del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023; Integrar la relación entre la gestión de calidad y el entorno social del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023; Comparar la relación entre la gestión de calidad y la población sanitaria del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023.

Es por lo que, la hipótesis general: Existe una relación elocuente entre la gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023; teniendo las hipótesis específicas: Existe una relación entre la gestión de calidad y la calidad asistencial del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023; Existe una relación entre la gestión de calidad y el entorno social del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023; Existe una relación entre la gestión de calidad y la población sanitaria del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, diversas realidades apuntan a mantener una estrecha coherencia entre los términos de la gestión de la calidad con el bienestar social. En países desarrollados como Canadá, Singapur, Dinamarca, Finlandia y Japón, se ha observado cómo una gestión eficaz de la calidad en varios sectores, como la educación, la industria y la principalmente a la salud, que puede ayudar a la ventaja que tiene la calidad de vida de los pobladores con la contribución del desarrollo más amplio y la total complacencia básicas de los individuos y elevan un mayor nivel de bienestar social (Arianny & Iriani, 2020).

En Afganistán, mantiene un perenne problema de gestionar los recursos humanos y presupuestarios en cada hospital que se debe prestar una atención básica sin tener en cuenta su sistema de gestión de calidad que sirve para lograr el objetivo final de reducción de impacto a los costos gubernamentales para mantener una población sana y productiva. El perfeccionamiento en la eficacia de la gestión se orienta en tener un bosquejo de necesidades prioritarios en el sector de la salud pública que incluye un enfoque al 60 % en déficit de primer orden en los pagos per cápita ajustados al riesgo de no mantener el presupuesto adecuado para la inversión social en lugar de asignaciones presupuestarias históricas en otros rubros (Castro-Martínez & Díaz-Morilla, 2019).

La Declaración de Beijing en 1985 hizo que esta declaración; organice, de seguimiento y cerciore que los países participantes que analizaron sobre el tema de Atención Primaria de Salud puedan involucrarse más en la población, es por eso que se realizó en Beijing, para observar la realidad de China, en donde reafirmaron los principios establecidos en Alma-Ata y destacaron la principal importancia con la asociación y colaboración de los organismos internacionales para la mejora en el área de ámbito sanitaria que se mantenía con un 55% en su gestión sanitaria, 26% calidad de servicio, 19% presupuesto ambiental (Bäckström, 2019). La institución teniendo una alianza que de forma mundial ha generado la Seguridad del usuario en los hospitales descritos en la OMS en el año 2014 tiene como objetivo promover la calidad de la gestión sanitaria mundial mediante la prevención de errores médicos y la mejora de los planes de seguridad que se debe aplicar a los pacientes.

A pesar de las ventajas que mantienen los países que son considerados como potencia mundial, es por eso que un 56% no mantienen problemas en tener gestión de calidad, esto se hace claro en la práctica que aporta a las instituciones, que existen dificultades o problemas que pueden disminuir su eficacia (Mehrdad et al, 2020). En Brasil no se abordan de manera oportuna, estos problemas pueden tomar por sorpresa a las autoridades y tener consecuencias negativas que según el estudio se mantuvo con 45% con un valor negativo en el puntaje de toma de decisiones en la gestión (Gans, 2020). Entonces, de manera más general, el problema en la gestión de calidad no es solo con la satisfacción final, sino con todas las operaciones que pueden salir mal antes de la producción. Si no se detectan, o incluso si no se controlan, pueden generar obstáculos generalizados para el equilibrio del centro médico y la productividad del personal sanitario.

Desde una perspectiva institucional, la globalización presenta la necesidad de reestructurar y reorganizar las administraciones públicas de salud en diferentes partes del mundo. Así en toda Latinoamérica tiene una mala reputación en el trato de información y en gestionar los planes de salud de forma correcta, un país referente es Haití que, por la burocracia, corrupción y politización en el área de salud, se mantiene con un 61% de una inadecuada promoción sanitaria en ser aplicada en el sector urbano y rural de las diferentes provincias (Koerich y otros, 2020). Se ha demostrado que la gestión de calidad puede facilitar el desarrollo de la diligencia institucional, sin embargo, se tiene dificultades en el seguimiento por falta de supervisión.

Ante problemáticas de la escasez de gestión para llevar al camino de tener un excelente servicio público en los centros de salud de las distintas provincias del Ecuador especialmente para las instituciones del sector sanitario rural como es en la provincia de Sucumbíos que mantiene unos resultados pésimos en la gestión de calidad con un puntaje de 40.52% de los promedios totales en la provincia (INEC, 2022). Es por lo que, los datos obtenidos en la utilización de los servicios que no van evitando documentación exagerada, excesos burocráticos, principalmente formas de reducir la satisfacción del usuario, falta de compromiso del personal médico, escasez de los recursos, tiempo de espera, experiencia, cultura de calidad

y el enfoque que posiblemente se genere en otras localidades que tengan pacientes que necesiten medicación continua.

En la provincia de Manabí han adoptado un enfoque basado en procesos para satisfacer los requisitos del cliente que requiere un alto grado de compromiso organizacional por parte de la gerencia del centro médico y los empleados que intervienen en él. Por lo tanto, debido a los controles continuos, las actividades extramurales, los faltantes de recursos, y otras consecuencias que surgen sólo un 28% en la toma de decisiones de inmediato para fortalecer esas necesidades en el sector, que en este punto de vista hace que decaiga la gestión y evaluación de la calidad sanitaria (Medina Flores, 2021).

En cuanto a la accesibilidad, la provincia de Loja cuenta con una red pública de centros de salud tipo A, B y C; estando bien distribuida en el territorio, lo que facilita tener todos los servicios sanitarios, que en la mayoría se encuentran en las zonas urbanas de la provincia. Además, la ineficiencia en la atención sanitaria mantiene un 57.62% siendo una media frente a las demás necesidades, con un tiempo promedio de espera de 60 minutos para las consultas médicas ambulatorias (Carpio & Nunes, 2021). En cuanto a la seguridad del paciente, en la provincia de Loja tiene una tasa de mortalidad de recién nacidos de 10,6 por cada 1 500 nacidos vivos, por debajo de la tasa nacional que corresponde a 13,4 por cada 1 500 nacidos vivos.

Además, según Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) (2022), es promulgado los datos estadísticos nacional por debajo de la tasa nacional de 64,2 % de habitantes demuestran indiferencias frente a la gestión de calidad de los servicios sanitarios. Es ahí, donde se mide el futuro del bienestar del ciudadano de ir a los centros de salud sin ninguna duda y realizar los diferentes tratamientos y operaciones (Martínez et al., 2022). La provincia de Guayas corresponde a la segunda provincia con ciudadanos en el Ecuador que demanda más servicios públicos que muchas veces son deplorables. Así Martínez et al., (2021) dice que el ministerio de salud mantiene una amplia red de servicios sanitarios, así mismo en lo público como en lo privado llevando que en 2020 el 88,8% de los integrantes de dicha comunidad tenía accesibilidad de un justo servicio sanitario en todas las provincias.

Es por aquello que, la accesibilidad de los servicios del área de fisioterapia no cuenta con un gran seguimiento para corroborar la gestión de calidad en los hospitales básicos o especializados en Santa Elena, incluyendo a los centros y subcentros de salud, pero la distribución de los mismos no es uniforme, según los estudios que mencionan sobre tener un 50.82% en tener una dirección sanitaria adecuada, lo que muchas veces se dificulta el acercamiento de los servicios del Ministerio de Salud Pública en algunas zonas rurales, aumentando la mortalidad infantil, bienestar y armonía de los ciudadanos. Además, el tiempo inadecuado de espera para las consultas médicas es de 40 minutos a 1 hora, por encima del promedio nacional de 35 minutos.

El enfoque de mantener una buena gestión de calidad se centra en tener una significación importante de las normas de calidad de todos los departamentos administrativos y operativos de una institución del área de salud, en donde menciona el fomento del compromiso y la colaboración de todos los empleados para lograr la continuidad en la mejora del servicio dado a los pacientes.

Según Rungtusanatham et al. (1998) afirma que la Teoría de la Gestión de Calidad está respaldado en el modelo del Ciclo Deming descrito en los estudios del 1950 en donde menciona que es un proceso iterativo de cuatro pasos para perfeccionar continuamente la calidad del servicio sanitario de una institución. La planificación implica establecer objetivos claros y definir los procesos necesarios para lograr esos objetivos y enfoca a las dimensiones: estrategia sanitaria, proceso operativo y gestión sanitaria.

La Gestión de Calidad ha sido adoptada por muchas organizaciones en todo el mundo y ha demostrado ser un método eficaz para lograr la calidad y la eficiencia. Las organizaciones pueden identificar y corregir la problemática dentro de una institución para mejorar los procesos y aumentar la satisfacción del paciente. Además, se dice que la calidad es el resultado de un proceso que conlleva ser efectivos, no solo la prueba final de un servicio. En su estudio especifica siete factores que se derivan del método, y estos son: aprendizaje, satisfacción del paciente, gestión por procesos, cooperación interna y externa, mejora continua, implicación del empleado y liderazgo visionario (Ganguly, 2020).

Las estrategias sanitarias son acciones frente a los problemas sanitarios de la comunidad, ya que por la alta preponderancia de los procesos porque suponen una mayor carga asistencial, económica, social y familiar, que requieren un acometido en la integración que tenga en cuenta todos los parámetros relacionados con la atención de la salud, así como la coordinación con otros departamentos o agencias Almeida et. al (2018). La estrategia, las capacidades y el desempeño de una empresa deben ser coherentes con el modelo competitivo imperante en el que lleva a cabo sus actividades, es decir, definido sobre una base firme. Los planes estratégicos son derivados a partir confección de las acciones que dispongan los pasos a seguir por medio de las normativas del Ministerio de Salud Pública, evaluación de proyectos, control y los programas destinados a la mejoraría de la atención de problemas graves de salud de gravedad, prevalencia o impacto en poblaciones especialmente vulnerables.

El seguimiento consiste principalmente en analizar la información generada en el proyecto para identificar riesgos y desviaciones del plan en una etapa temprana. Por sí mismo, el control implica desarrollar acciones para asegurar que los planes y expectativas se cumplan. El monitoreo continuo asegura que cualquier violación sea detectada y corregida de forma eficaz, estando un mínimo de la impresión negativa en el proceso, así lo manifiesta Espinel et. al (2018). De otra forma, manifestamos que un monitoreo es un proceso incesante que debe enfocar y realizar una evaluación de forma periódica para el cumplimiento del contentamiento del individuo manteniendo los parámetros de la ejecución.

La implementación significa continuar con una política pública sanitaria para el bien de los ciudadanos. La legislación aprueba leyes que son aplicadas por funcionarios públicos que trabajan en las burocracias. Este proceso consiste en crear reglas, administrar reglas y asignar reglas. Los principios que intervienen en la implementación de un proyecto incluyen capacidad ejecutiva, decisiones legislativas, burocrática para implementar, actividad y oposición del grupo de partes interesadas y apoyo ejecutivo o presidencial, así lo describe Raphiphatthana (2020). Implementar una o más soluciones hace que el proceso de considerar una solución se integre en un flujo de trabajo empresarial.

Los procesos operativos se denominan procesos críticos dentro de la institución de salud. Se consideran procesos críticos porque afectan directamente a la satisfacción o insatisfacción del paciente. Los procesos operativos no pueden ser vistos como algo definitivo o único dentro de una institución de salud privada o pública que se consideran críticos porque afectan directamente la satisfacción del cliente (Suárez-Barraza & Miguel-Davila, 2020). Así, permiten a los centros de salud conectar los planes de salud con los pacientes. Por lo que, se incluyen todos los procesos operativos en una mesa técnica para estar bien controlados e identificados. Es conveniente mejorarlos continuamente; ya que, de los individuos depende de buen desenvolvimiento de la institución.

La supervisión se encuentra relacionada de forma directa con la involucración en la gestión de los procesos. La vigilancia siempre se forma en el marco de una institución cuya prioridad es cumplir los objetivos de esa organización. Es decir, es un seguimiento, proceso sistemático de control, instrucción, asesoramiento, capacitación y evaluación; de forma administrativa enfocada en la actividad realizada por una persona sobre otras en la que tiene cierto poder dentro de la organización; para lograr mejorar el desempeño de los empleados, mejorar sus capacidades y garantizar la calidad del servicio (Schwarz et al., 2019).

Una ejecución presupuestaria es la realización de las operaciones con los recursos que cuenta una institución, que está expresado de forma monetaria, para el logro de metas definidas dentro de un cierto período de tiempo. En otros términos, mencionamos que presupuestar es planificar de una forma correcta con lo que se quiere realizar en un tiempo futuro y expresarlo en costos monetarios. Esto hace que las acciones, mecanismos y herramientas ayudan a monitorear el presupuesto de una institución. El conjunto de acciones encaminadas a hacer un uso óptimo del talento humano y materiales que están asignados en la preparación de la ejecución del presupuesto (Ruiz y otros, 2019).

La gestión sanitaria está así íntimamente relacionada con el término del control y la retroalimentación en los procesos administrativos con la toma de decisiones del personal autorizado de jerarquía alta de la institución. Por lo que, no sólo procesando la información necesaria que surge de la evaluación de las

operaciones de una organización se pueden tomar decisiones informadas e informadas con mayores posibilidades de éxito (Steenkamer et al., 2020). Se le conoce comúnmente también en gestión administrativa y es una de las fases más idónea dentro de llevar el proceso de toma de decisiones administrativas (Villa & Johansen, 2019). Por lo tanto, donde se aplican los conocimientos adquiridos para llevar a cabo las decisiones pertinentes.

La planificación está direccionada a ser el camino utilizado en administrar de forma correcta para establecer la misión, así como los objetivos para alcanzarlos. Esto permite seguir un curso de acción específico y bien definido. Es decir que, con la preparación, se determina qué se hará, cómo se hará, cuándo, dónde y cuánto puede costar la ejecución de proyectos. De la misma manera, esta planificación permite visualizar cómo y qué hacer en el largo, medio y corto plazo. En ese enfoque se debe definir exhaustivamente la problemática, posterior se analiza el proceso pasado para crear un plan de acción que debemos seguir (Parimelalagapillai et al., 2021).

El control nace con la ciencia de la gestión junto con la preparación hace que la organización y el mando, comience la dirección adecuada refiriéndose a una de las fundamentales funciones en el ámbito administrativo encargadas de establecer que las acciones de una organización se desarrollen según lo establecido, o valorar la eficiencia de la información obtenida (Astromské & Peičius, 2021). Es decir, qué están próximos a resultados del estado ideal. La gestión del control en una institución de salud hace que la dinámica de mando normalmente se implique conseguir información sobre los procesos actuales y pasados con los resultados negativos y positivos en las decisiones planteadas y ejecutadas utilizando las acciones correctivas necesarias para enmendar errores e incrementar la eficiencia (Silva et al., 2021).

En este sentido, la felicidad de los ciudadanos no depende tanto de circunstancias externas, como la riqueza, el estatus social o las condiciones de vida, como de la capacidad de cada individuo para mantener el equilibrio interno, es por lo que se debe tener una teoría que defina la segunda variable, que este es el bienestar de los ciudadanos.

Según Durán (2010) manifiesta que la Teoría homeostática del Bienestar está basada en tener la ideología del bienestar y la armonía de una persona dependen de su capacidad para mantener una sensatez entre los recursos disponibles y con las exigencias básicas de cada uno de los individuos para su supervivencia. Esta teoría sugiere que las personas pueden mantener un nivel constante de felicidad a lo largo del tiempo, ajustando sus respuestas emocionales y su comportamiento a las circunstancias cambiantes de su entorno que mantiene las dimensiones: calidad asistencial, entorno social y población sanitaria.

El bienestar ciudadano mantiene involucrado al sistema homeostático del individuo tiene el efecto de generar una sensación positiva de bienestar que no es específica sino altamente individual y relacionada solo con lo percibido de manera general. La satisfacción de convivir en una comunidad se realiza con un autoanálisis sobre la calidad de la experiencia de un individuo siendo un factor del bienestar subjetivo estudiado a través de evaluaciones expresadas subjetivamente (Mehrdad et. al, 2020). Es un proceso de forma permanente con la cual se amplían las opciones y capacidades de los individuos dentro de las comunidades que puedan ejercer sus derechos y libertades.

La calidad asistencial es el conjunto de atributos inherentes a un servicio médico que le permiten ser considerado igual, mejor o peor que otros servicios de su tipo. Sabemos exactamente que el bienestar está ligado a lo que queremos y necesitamos en el transcurso de nuestra vida, sin embargo, cuando está bajo la precaución de un médico especializado en las patologías, tendrá la dedicación que nos cuide de manera eficiente y aborde nuestros problemas de salud con la mayor seguridad posible (Verbeek et. al, 2020). Es lo que se denomina calidad asistencial, un concepto que ha sido condenado muchas veces por la falta de medios y de tiempo que padecen los profesionales médicos en la actualidad, pero que puede remediarse si se analiza antes.

La humanidad se refiere a mantener un correcto bienestar humano, aunque es un criterio ambiguo y confuso cuyos logros están ligados a todo lo constante de la realidad humana y necesita ser examinado a fondo (O'Neill et al., 2020). El rápido aumento de los conceptos occidentales de humanidad se atribuye a los niveles de un mal comportamiento por el consumo inadecuado de recursos naturales, peleas

entre individuos y el intencional desapego del conocimiento de los derechos humanos (Pala et al., 2019). Por lo que, están definidos y promulgados en las leyes nacionales o internacionales de cada uno de los países que amenaza a su convivencia y conlleva al colapso de la civilización.

La ética profesional se manifiesta en un grupo de valores y normas que impulsan el crecimiento de las actividades profesionales. Es por lo que, el individuo es el único encargado de definir el código de ética aceptable y adaptable al entorno de su labor profesional. Estos principios se basan en la educación y valores universales que logran obtener al salir de la carrera universitaria. Con esto mencionamos que la determinación del comportamiento en un lugar de trabajo se debe comportar con el profesionalismo en las distintas situaciones específicas en la institución sanitaria. Los profesionales se enfrentan cada día a situaciones diferentes, y la ética profesional prevé errores en un ámbito profesional, juzgando lo que está bien y lo que está mal, tanto moral como éticamente (Sakr y otros, 2022).

El entorno social está atado a mantener las necesidades básicas en equilibrio, en donde un individuo se encuentra combinando los factores como el bienestar, condiciones y necesidades de vida, el nivel de educación alcanzado, la magnitud de ingreso económico y la sociedad que forma parte dicho individuo (From, 2015). Cada uno de estos factores es afectado por la salud de un sujeto, se dice que, disminuye la productividad y las diferentes formas de convivencia, en donde hacen que no se conserve una armonía entre la comunidad y los entornos sociales (Lea et. al, 2019). En diferentes países crean disparidades en la salud. Por lo tanto, la ilusión de vida y el predominio varían según el nivel armónico, el tipo de trabajo y el ingreso mensual del núcleo familiar.

Las clases sociales se entienden como grupos distintos de humanos en una ciudadanía determinada que se estratifican de acuerdo con las condiciones sociales y económicas relevantes que los distinguen de otras clases existentes. Estas condiciones pueden encontrarse relacionadas con su lugar en la pirámide de la economía de consumo, su lugar en la dinámica de la producción social o su sitio en la estructura administrativa. Las clases sociales forman estratos jerárquicos interconectados, a menudo hostiles o en disconformidad, gracias a intereses comunes y aspiraciones políticas similares (Yang y otros, 2022).

Se entiende por ocupación laboral de un individuo lo que hace en un periodo de tiempo, su trabajo, función u ocupación, que ocupa una cierta suma de espacio laboralmente, por eso le llamamos empleo a tiempo parcial o tiempo completo, que reduce el tiempo disponible para otras ocupaciones. Según Liu (2023) manifiesta que el número de personas con trabajo remunerado se mide gracias a un índice o ratio de ocupación. La ocupación es el procedimiento autóctono de obtener algo que no tiene dueño. La acción implica la adquisición física de la propiedad en cuestión para difundir la intención de obtener el título.

En cuanto al término de población sanitaria, se refiere a una comunidad, normalmente se direcciona a un conjunto de personas que viven en un espacio o área geográfica distinta. Es decir, se utiliza para referir al grupo de infraestructuras con los individuos que ocupan un ambiente dentro de una ubicación en específico. La población a un nivel sociológico-filosófico se estudia a la población como sujeto y a la igualdad de lapso como objeto de producción social (Li et. al, 2020). En economía política, la población es perspectiva como fuente de recursos laborales y como sujeto de gasto; en demografía, como un grupo de personas constantes en variables.

La edad biológica se considera un indicativo de la auténtica situación del cuerpo, es por lo que, la disparidad de la edad cronológica, que se basa únicamente en el lapso transcurrido desde el origen, la edad biológica es un ideal fisiológico que corresponde a nuestro estado práctico interno e informa el agotamiento de células, tejidos, órganos y sistemas (Gott y otros, 2018). La edad biológica puede ser superior o menor que la edad cronológica según la genética y/o el estilo de vida. Las personas menores de su edad cronológica tienen mínimo riesgo de fallecimiento y enfermedades relacionadas con la edad.

La campaña de salud es la herramienta que un grupo de individuos y sus características de una determinada ciudadanía pertenecen a una región nacional para la ejecución de convenciones, tradiciones y normas; es por eso que la cultura es la forma en que los grupos piensan acerca de sí mismos, se comunican y estructuran las sociedades. Las campañas de salud hacen que la cultura social incluya los parámetros religiosos, morales, artísticos, de marca legales, históricos y económicos de un grupo en particular (Gans, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

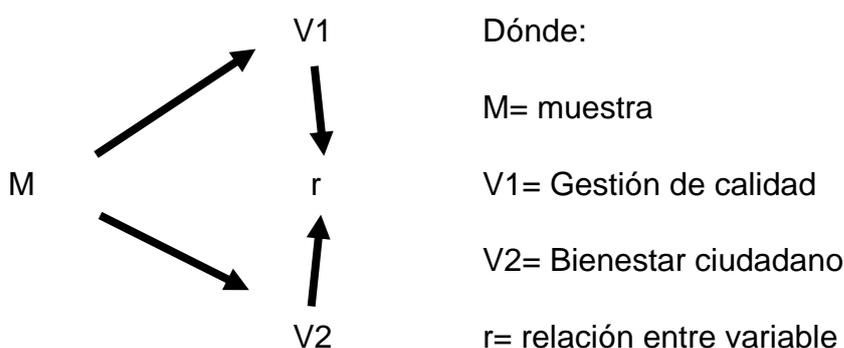
3.1.1. Tipo De Investigación

En este tema de investigación es de tipo básica por su descripción en el marco teórico, esto se debe a que el estudio solo se utiliza para la recolección de información, no para el procesamiento físico de laboratorio, sino que simultáneamente recibe datos en tiempo real, de acuerdo con el propósito del análisis diagnóstico, para describir las variables de incidencia de los dos, analizar sus interdependencias en momentos específicos.

3.1.2. Diseño De Investigación

Este estudio está sujeto a tener un diseño no experimental, de tipo correlacional además cabe señalar que este tipo permite que la relación entre las variables y sean determinada en la aplicación de métodos específicos para instrumentos descripción que ayudará al proceso de la información proporcionada, por lo tanto, está anexo a lo que se refiere al nivel cuantitativo considerado, las opciones de respuesta realizadas para el estudio de análisis efectivo de datos de dichos factores (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Ilustración 1. Diseño metodológico del estudio



Este enfoque en específico corresponde a ser cuantitativo, porque la información recopilada se presenta en forma de productos cuantificables diseñados para brindar soluciones a los problemas identificados a través de encuestas que utilizan mediciones. Por lo tanto, la investigación cuantitativa se considera en lo fundamental para utilizar herramientas estadísticas y matemáticas que produzcan resultados confiables.

Asimismo, toda la información que se requiera encontrar para la investigación fueron obtenidos de fuentes de forma directa, en circunstancias naturales y por lo tanto vistas en el dominio designado con el diseño propuesto, es decir, no se buscaron experimentos, ya que no se manipularía la estructura, no habría grupos experimentales ni los grupos de control, manteniendo el objetivo de describir variables y analizar incidencia e interrelaciones, también pueden abarcar múltiples grupos de individuos.

3.2. Variables y operacionalización

La relación de las variables entre sí, siendo una de ellas; la gestión de calidad y el bienestar ciudadano que se involucra en la búsqueda de un punto de vista aprovechable dentro de la población en especial o comunidad que tengan varias patologías que afecten a la salud y vivan en la ciudad de Santa Elena; es por lo que, se va utilizando un enfoque metodológico basado en inferencias para identificar las correlaciones sociodemográficas y motivacionales específicas que están vinculadas a las razones para la continuidad de las decisiones acertadas en lo que respecta a la calidad del servicio en el centro de salud.

Variable 1: Gestión de calidad

Definición conceptual: Se refiere a un sistema de gestión de calidad en salud se definiendo como una conglomeradas normas y complementos que están interrelacionados, contribuyendo a la implementación, estrategias sanitarias, regulación, procesos operativos, prestación de asistencia técnica, dirección en la salud y evaluación de las organizaciones de salud del sector con sus instituciones privadas y públicas (Torres, 2017).

Definición operacional: Es por lo que podrá medirse por las tres dimensiones: estrategia sanitaria, proceso operativo y gestión sanitaria.

Indicadores: Seguimiento, Implementación, Supervisión, Ejecución presupuestal, Planificación, Control.

Escala de medición: Se hizo de forma Ordinal con: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indiferente, De acuerdo, Totalmente de acuerdo.

Variable 2: Bienestar Ciudadano

Bienestar Ciudadano, corresponde a la consolidación de la comodidad que requiere de un gobierno con políticas públicas sanitarias que sirvan al pueblo o población que busquen cubrir sus necesidades, con un entorno capaz de mantener mecanismos de rendición de cuentas para subsanar las problemáticas de la calidad asistencial en un paciente (Mehrdad et. al, 2020).

Definición operacional: Con esto se desplaza para medir las dimensiones que son: Calidad asistencial, Entorno social y Población sanitaria.

Indicadores: Humanidad, Ética profesional, Clase social, Ocupación laboral, Edad biológica, Campañas de salud

Escala de medición: Se hizo de forma Ordinal con: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indiferente, De acuerdo, Totalmente de acuerdo.

Operacionalización:

Las variables se ejecutan en señales de correlación de algunas dimensiones que son analizadas desde una perspectiva de rendición de cuentas interna con énfasis en la formación o retroalimentación ciudadana, es decir que, son analizadas desde una variedad de perspectivas más allá de la particularidad individual de los pacientes con la situación del bienestar del entorno o lugar de convivencia, por ende se realiza esta investigación para analizar la relación entre ambas variables con los temas sanitarios que afectan a la comunidad (Ver Anexo 1 Matriz de operacionalización).

- Variable 1: Gestión de calidad
- Variable 2: Bienestar ciudadano

3.3. Población

3.3.1. Población

Los individuos de una comunidad aciertan en ser un conjunto de personas u objetos afectados por la realidad que participan de un fenómeno definido y delimitado en el análisis de un problema de investigación objetivo definido por (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), es por ello que esta población se compone de aproximadamente de 650 individuos. Conformado por el Sector del

Santa Elena, un grupo prioritario que necesiten de los servicios de rehabilitación física en un centro médico.

Tabla 1. Distribución de participantes

Clasificación	Hombres	Mujeres	Total
Ciudadanos	280	370	650

Fuente: Elaboración Propia

Los criterios de inclusión corresponderán a:

- Personas mayores de edad que puedan leer y comprender la encuesta;
- Pacientes regulares en el área de fisioterapia del centro de salud;
- Pacientes por primera vez;
- Personas con discapacidad física; y,
- Adultos mayores.

Los criterios de exclusión corresponderán a:

- Profesionales;
- Personal de seguridad y de limpieza del centro de salud;
- Menores de edad;
- Pacientes con discapacidad mental y
- Personas que no vivan en el sector,
- Pacientes por consultas no regulares; y,
- Todos los que no logren tener llenar de la encuesta por sí mismos.

3.3.2. Muestra

La muestra de la encuesta corresponde a tener el dato dirigido a toda la población de los pacientes involucrados, ya que la base fuente corresponde a las personas mayores de edad, los adultos mayores y pacientes con discapacidad física del sector a estudiar, de la cual se realiza una técnica para el cálculo del muestreo. Luego de calcular el tamaño de la muestra de 650 sujetos a encuestar; corresponderá a 242 individuos como muestra inicial; y, con una muestra corregida de 176 participantes para la aplicación de la encuesta.

El muestreo se realiza utilizando técnicas probabilísticas de manera aleatoria simple cuando es probable que los criterios de distribución para los diversos temas de la encuesta sean los mismos. Por lo tanto, este muestreo logra ser más adecuado y concreto que el muestreo aleatorio simple porque funciona de manera más consistente entre los individuos de la población (Arias-Gomez et al., 2016).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

La encuesta permitió aportar evidencia sobre la información de primera fuente sobre la gestión de calidad en un ámbito sanitario en la comunidad ubicada en Santa Elena, según los criterios de inclusión, obteniendo los datos confiables y auténticos para los resultados.

3.4.2. Instrumentos

El cuestionario en donde consiste el conjunto de ítems que se colocara de forma secuenciadas, tener una redacción adecuada, estructuradas y sistematizada de manera consecuente logra ejecutar un plan determinado para que con las reacciones en los ítems; nos proporcionen toda la información necesaria. Por lo que, cada variable de estudio tendrá una cantidad de 18 ítems con las alternativas para la contestación según la escala de Likert, es decir, con respuesta que son ponderadas a: 1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente, 4: De acuerdo; y, 5: Totalmente de acuerdo; que estuvo aplicada a los pacientes de un centro de salud en Santa Elena.

El cuestionario involucra las variables de investigación, es por esto que la variable 1: “gestión de calidad” contiene tres dimensiones: Estrategia Sanitaria, Procesos Operativos; y, Gestión sanitaria, en donde cada dimensión tiene dos indicadores; estos indicadores guiarán la interpretación en la medición de las variables con tres niveles de medición, en donde según el baremo consignamos el puntaje general que desde los 18 hasta 41 para “bajo”; de 42 hasta 65 para “medio”; y, 66 hasta 90 para “alto”.

El cuestionario de la variable 2: “bienestar ciudadano” contiene tres dimensiones: Calidad Asistencial, Entorno social; y, Población sanitaria, en donde cada dimensión tiene dos indicadores; estos indicadores guiarán la interpretación

en la medición de las variables con tres niveles de medición, en donde según el baremo consignamos el puntaje general que desde los 18 hasta 41 para “bajo”; de 42 hasta 65 para “medio”; y, 66 hasta 90 para “alto”.

La importancia de la validez en la investigación propuesta se refiere a lo que es cercano a la realidad. Los hallazgos son considerados como válidos cuando no hay falacias ni errores en los datos de la investigación. Para mejorar la recolección de datos y evitar errores, se pueden seguir algunas estrategias: Incluir manipulación de variables con las definiciones y entrenamiento de los sujetos debe describir cómo usar las mediciones en cuanto más precisa sea la medición, más exacto será el análisis para determinar la validez del estudio.

Validez: Para encontrar la validez de contenido, uno de los métodos utilizados es el factor V de Aiken. Este método permite determinar el valor que los expertos o jueces en el campo dando a los elementos que forman parte de la estructura, y lo que se sabe se calcula fácilmente y los resultados se pueden evaluar mediante estadísticas, lo que significa que permite la comparación objetiva dando características de relevancia instrumental para el propósito del estudio (Giacobbi, 2004). Dando un resultado promedio de .87 para la variable “Gestión de Calidad”; y “Bienestar Ciudadano” a .86 como promedio de la evaluación.

Los expertos serán los responsables para que el contenido de los cuestionarios tenga la correcta idea sobre la investigación; y estos serán:

- Dr. Abad Varas Marcelo Pablo
- Dra. Alejandro Molina Otilia María
- Dra. Morales Jaramillo María Antonieta
- Dr. Rojas Cevallos Carlos Eduardo
- Dra. Solano Villegas Teresita Magaly

Confiabilidad: Se determina por medio del programa Alfa de Cronbach, evaluando cada variable de este estudio para su aplicación a la ciudadanía con una puntuación de la variable 1; con la puntuación de .824 “alto”; y, una puntuación de la variable 2 de .821; llegando a una calificación de “alto”.

3.5. Procedimientos

Después de asumir toda la base teórica, se procede a aplicar algunas técnicas de manera sensible al contexto, que comienza por ubicar los datos para indicar todas las etapas de trabajo en las propuestas y selecciones de los individuos, así como las discusiones de las opciones que los pacientes puedan colocar en los cuestionarios, guiones de entrevista y herramientas de medición en función de las variables a estudiar, analizar y relacionar (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). En cuanto a la herramienta se utilizó un listado de variables gestión de calidad y bienestar ciudadano, que con la experiencia de expertos en la aplicación de la matriz de validación de la herramienta proporcionada por la universidad.

Para mejorar la confiabilidad, aplicamos la herramienta a la muestra de prueba y los resultados se administraron utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach para ayudar a determinar la consistencia interna y la confiabilidad de las preguntas de la encuesta utilizadas en la muestra de investigación. La operación se realizó con una encuesta dirigida a participantes de un distinto centro médico, logrando obtener los resultados de 30 individuos, para la aplicación del instrumento a la muestra de nuestro estudio del centro de salud.

3.6. Método de análisis de datos

Los métodos utilizados muestran detalles de los procedimientos de análisis cuantitativo utilizados para analizar los datos. Desarrollar prototipos de bases de datos para capturar encuestas obtenidas mediante herramientas o instrumentos. Un resumen de tablas de distribución de frecuencias, así como gráficos permitirán una mejor visualización y comprensión de las variables y sus dimensiones. Para la obtención de resultados estadísticos se utilizará el Software de Estadística Aplicada (SPSS versión 26), que agilizará estos análisis y proporcionará una resolución dirigida.

Nuevamente, es necesario enfatizar que el informe con los datos es una herramienta validada de análisis de correlación y los elementos correspondientes a los conceptos teóricos formulados, entonces la correlación de los elementos se considera la forma correcta de representar los elementos con la estructura final. y

claridad o una dimensión específica, sin dificultad para materializarse, por lo que implica que hay exactitud, precisión y continuidad.

3.7. Aspectos éticos

La información contenida en esta investigación puede operar bajo los principios de respetar los derechos de propiedad intelectual, la probidad y la credibilidad del caso, en donde la información puede ser certificadas, se han adoptado las normas de citación de la séptima edición de APA para este propósito, respetamos los derechos de autor y los datos que recopilamos no son considerado plagio. Como tal, también se hace de forma independiente, ya que la información se recopila de acuerdo con los estándares y la experiencia de las partes involucradas, justificando la ubicación de los datos que se obtendrán de los comentarios o información.

Así, se gestiona la transparencia de los datos en los resultados, se obtienen las fuentes sin manipularlas y se trabaja con total claridad e imparcialidad, ya que quienes desempeñarán el papel de investigador actúan con responsabilidad, autonomía, justicia, no maleficencia y beneficencia en el manejo de la información. En el caso del consentimiento informado existe una autorización implícita para que el hogar o persona involucrada participe en la información requerida a través de un recurso digital o manual para recoger la información referente a la investigación.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023.

Tabla 2. Relación entre Gestión De Calidad y Bienestar Ciudadano

		V2 Bienestar Ciudadano			Total
		Bajo	Medio	Alto	
V1 Gestión De Calidad	Bajo	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
	Medio	1 0,60%	81 46,00%	47 26,70%	129 73,30%
	Alto	0 0,00%	29 16,50%	18 10,20%	47 26,70%
Total		1 0,60%	110 62,50%	65 36,90%	176 100,0%

Nota: Encuesta a pacientes

Interpretación

En la tabla 2, se presenta con el siguiente porcentaje del 73,30% de los encuestados, se ubican en el nivel medio de la variable “Gestión de calidad” y en el 62,50% con el nivel medio de la variable “Bienestar ciudadano”, lo cual, significa que la relación de la calidad del servicio dentro del área de fisioterapia es considerada mediana y no alcanza a tener esa aceptación total de los pacientes, que afecta a realizar un nivel óptimo de bienestar ciudadano para la recuperación de las dolencias o patologías que presentan.

Por otro lado, el 26,70% de pacientes se ubican en el nivel alto de la variable 1 “Gestión de calidad” y de igual manera en el nivel alto de la variable 2 de “Bienestar ciudadano” con el 36,90% de los encuestados, teniendo un alto enfoque sobre la perspectiva de lograr alcanzar los estándares de calidad en el área de la salud pública. Con un 0,60% de pacientes se mantiene en un nivel bajo de la variable 2 “Bienestar ciudadano”.

Objetivo específico 1

Comprobar la relación entre la gestión de calidad y la dimensión calidad asistencial del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023;

Tabla 3. Relación entre la Gestión de Calidad y Calidad asistencial

		D1 Calidad Asistencial			Total
		Bajo	Medio	Alto	
V1 Gestión De Calidad	Bajo	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
	Medio	33 18,80%	61 34,70%	35 19,90%	129 73,30%
	Alto	12 6,80%	21 11,90%	14 8,00%	47 26,70%
Total		45 25,60%	82 46,60%	49 27,80%	176 100,0%

Nota: Encuesta a pacientes

Interpretación

En la tabla 3, se presenta con el siguiente porcentaje del 73,30% de los pacientes que fueron encuestados, se ubican en el nivel medio de “Gestión de calidad” y 46,60% en el nivel medio de “Calidad asistencial”, lo cual influye en la percepción de los individuos de recibir una atención adecuada, oportuna y efectiva dentro del área de fisioterapia del centro de salud de forma equitativa con el justo derecho de recibir la atención sanitaria.

Por otro lado, el 26,70% de pacientes se ubican en el nivel alto de la variable 1 “Gestión de calidad” y 25,60% de igual manera en el nivel alto de la dimensión “Calidad Asistencial” de la variable “Bienestar Ciudadano”. Con estos datos, se analiza que un leve porcentaje de los pacientes, perciben la asistencia del personal de salud. Al final, el 25,60% de pacientes encuestados en el centro de salud se ubican en el nivel bajo de la dimensión 1 de la variable 2.

Objetivo específico 2

Integrar la relación entre la gestión de calidad y la dimensión entorno social del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023.

Tabla 4. Relación entre la Gestión de calidad y Entorno social

		D2 Entorno Social			Total
		Bajo	Medio	Alto	
V1 Gestión De Calidad	Bajo	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
	Medio	26 14,80%	82 46,60%	21 11,9%	129 73,30%
	Alto	12 6,80%	29 16,50%	6 3,40%	47 26,70%
Total		38 21,60%	111 63,10%	27 15,30%	176 100,0%

Nota: Encuesta a pacientes

Interpretación

En la tabla 4, se observa que el 73,30% de los individuos encuestados, se ubican en el nivel medio de Gestión de calidad y un 63,10% en el nivel medio de entorno social, lo cual, puede influir medianamente en el apoyo gubernamental que puedan obtener dentro de una comunidad, siendo este uno de los pilares fundamentales para mantener una sociedad equilibrada con sus servicios públicos y bienestar social sin importar su condición o estatus social.

Por otro lado, el 26,70% de pacientes encuestados se ubican en el nivel bajo de la variable 1 Gestión de calidad y 21,60% de la misma forma la dimensión 2 “entorno social” se encuentra en el nivel alto en la variable 2. Al final, el 15,30% de individuos encuestados se ubican en el nivel alto de la dimensión 2 de la variable 2.

Objetivo específico 3

Comparar la relación entre la gestión de calidad y la dimensión población sanitaria del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023.

Tabla 5. Relación entre la Gestión de calidad y Población sanitaria

		D3 Población sanitaria			Total
		Bajo	Medio	Alto	
V1 Gestión De Calidad	Bajo	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
	Medio	18 10,20%	64 36,40%	47 26,70%	129 73,30%
	Alto	8 4,50%	25 14,20%	14 8,00%	47 26,70%
Total		26 14,80%	89 50,60%	61 34,70%	176 100,0%

Nota: Encuesta a pacientes

Interpretación

En la tabla 5, se observa que el 73,30% de los individuos encuestados, se ubican en el nivel medio de Gestión de calidad y un 50,60% en el nivel medio de la población sanitaria, lo cual, se manifiesta que la comunidad mantiene similares características perteneciente a una sociedad que busca igualdad y equidad en sus derechos de recibir los servicios médicos sin limitar su edad, estado de salud o sexo; manifestando que las personas con trabajo remunerado se mide gracias a un índice con el procedimiento autóctono de obtener algún servicio sanitario

Por otro lado, el 26,70% de pacientes encuestados se ubican en el nivel bajo de la variable 1 Gestión de calidad y 34,70% de la misma forma la dimensión 2 “población sanitaria” se encuentra en el nivel alto en la variable 2. Al final, el 14,80% de individuos encuestados se ubican en el nivel bajo de la dimensión 2 de la variable 2 “Bienestar ciudadano”.

Estadística inferencial

Prueba de normalidad

Con el fin de elegir una técnica adecuada para la construcción de un análisis en concreto, se realizó una prueba de normalidad con el estadístico de Kolmogorov-Smirnov a un nivel de significación del 5%, es decir, para una muestra de un procedimiento de ajuste, que permite la medición de acuerdo entre la disposición de la agrupación de datos y la contextura teórica particular.

Tabla 6. Prueba de normalidad de las variables “Gestión de calidad” y “Bienestar ciudadano”

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Gestión de Calidad	Bienestar Ciudadano
N		176	176
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,27	2,36
	Desv. Desviación	,444	,494
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,459	,400
	Positivo	,459	,400
	Negativo	-,274	-,270
Estadístico de prueba		,459	,400
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Elaboración Propia.

Decisión estadística

De acuerdo con los valores de significancia de las variables se rechaza la H_0 , puesto que la Gestión de calidad y bienestar ciudadano; describe los valores de ambas variables que son menores a 0,000.

Prueba de Hipótesis

Para comprobar la hipótesis, se plantea que si la significancia o el p-valor es $>\alpha$ (0.05); por lo que se aprueba la hipótesis que: H_0 : Los datos siguen una distribución normal; los criterios de decisión fueron, por el contrario, se rechaza la hipótesis.

Interpretación

En la tabla 6, la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de muestra de 176 elementos, el p-valor o significancia fue de 0,000 que al ser un valor menor a 0,05 esto establece el rechazo de la hipótesis H_0 . Por lo cual, la información sobre los datos no es originado de una distribución normal, y se debe aplicar Rho de Spearman, y comprobar las hipótesis de la investigación.

Hipótesis general

H_i : Existe una relación elocuente entre la gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023.

H_0 : No existe una relación elocuente entre la gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023.

Tabla 7. Correlación de la Gestión de calidad y Bienestar ciudadano.

		Gestión de Calidad	Bienestar ciudadano	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,895**	
	V1 Gestión de Calidad	Sig. (bilateral)	,000	
	N	176	176	
	Coeficiente de correlación	,895**	1,000	
	V2 Bienestar ciudadano	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	176	176	

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

Análisis

En la tabla 7, se despliega que los datos de la Gestión de calidad que tienen correlación alta con el bienestar ciudadano de los usuarios que necesitan el servicio de fisioterapia, el valor correlacional es 0,895 de Rho de Spearman. De igual manera, se despliega que los datos dan como resultado la significancia de 0,000 que por ser menor a 0,01; interpretando que la aceptación es para la hipótesis general de la investigación y la hipótesis nula es negada en la totalidad. Es decir que, si la gestión de calidad es desarrollada bajo los parámetros de la eficiencia, el bienestar ciudadano se vuelve óptimo.

Hipótesis específica 1

H11: Existe una relación entre la gestión de calidad y la calidad asistencial del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023

H01: No existe una relación entre la gestión de calidad y la calidad asistencial del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023

Tabla 8. Correlación entre Gestión de calidad y Calidad Asistencial

		Gestión de Calidad	Calidad asistencial
Rho de Spearman	V1 Gestión de Calidad	1,000	,827
		Sig. (bilateral)	,000
		N	176
	D1 Calidad asistencial	,827	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	176	176

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

Análisis

En la tabla 8, se despliega que los datos de la Gestión de calidad que tienen correlación alta con la calidad asistencial, el valor correlacional es 0,827 de Rho de Spearman. De igual manera, se despliega que los datos dan como resultado la significancia de 0,000 que por ser menor a 0,01, por lo que se aprueba la hipótesis 1 de la investigación. Indicando la efectividad de correlacionarse entre gestión de calidad y calidad asistencial; en donde la hipótesis nula se desestima, mientras la hipótesis general se aprueba. Por lo tanto, si la gestión de calidad logra tener una excelente calidad asistencial a los usuarios regulares de la institución médica tendrán un bienestar ciudadano.

Hipótesis específica 2

H12: Existe una relación entre la gestión de calidad y la dimensión de entorno social del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023.

H02: No existe una relación entre la gestión de calidad y la dimensión de entorno social del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023.

Tabla 9. Correlación de la Gestión de calidad y entorno social.

		Gestión de Calidad	Entorno social
Rho de Spearman	V1 Gestión de Calidad	1,000	,856**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	176
	D2 Entorno social	,856**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	176	176

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

Análisis

En la tabla 9, se despliega que los datos de la Gestión de calidad que tienen correlación alta con el entorno social, el valor correlacional es 0,856 de Rho de Spearman. De igual manera, se despliega que los datos dan como resultado la significancia de 0,000 que por ser menor a 0,01, por lo que se aprueba la hipótesis 2 de la investigación. Indicando la efectividad de correlacionarse entre gestión de calidad y entorno social; en donde la hipótesis nula se desestima, mientras la hipótesis general se aprueba. Por lo tanto, sí la gestión de calidad logra tener un entorno social adecuado a los usuarios regulares de la institución médica tendrán un bienestar ciudadano.

Hipótesis específica 3

H12: Existe una relación entre la gestión de calidad y la dimensión población sanitaria del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023.

H02: No existe una relación entre la gestión de calidad y la población sanitaria del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023.

Tabla 10. Correlación de la Gestión de calidad y población sanitaria.

		Gestión de Calidad	Población sanitaria
Rho de Spearman	V1 Gestión de Calidad	1,000	,344
		Sig. (bilateral)	.
		N	176
	D3 Población sanitaria	,344	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	176	176

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

Análisis

En la tabla 10, se despliega que los datos de la Gestión de calidad que tienen correlación alta con la dimensión "Población sanitaria"; el valor correlacional es 0,344 de Rho de Spearman. De igual manera, se despliega que los datos dan como resultado la significancia de 0,000 que por ser menor a 0,01, por lo que se aprueba la hipótesis 3 de la investigación. Indicando la efectividad de correlacionarse entre gestión de calidad y población sanitaria; en donde la hipótesis nula se desestima, mientras la hipótesis general se aprueba. Por lo tanto, si la gestión de calidad logra mantener una población sanitaria saludable, en donde los usuarios regulares de la institución médica tendrán un excelente bienestar ciudadano.

V. DISCUSIÓN

En lo referente al objetivo general en determinar la relación entre la gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023, con esto Rungtusanatham et al. (1998) indica que el modelo del Ciclo Deming donde menciona que el proceso iterativo de cuatro pasos para mejorar continuamente la calidad del servicio sanitario de una institución; y con esto ha sido adoptado por muchas organizaciones en todo el mundo y ha demostrado ser un método eficaz para lograr la calidad y la eficiencia. Las organizaciones pueden identificar y corregir la problemática dentro de una institución para mejorar los procesos y aumentar la satisfacción del paciente.

En la tabla 2, se presenta con el siguiente porcentaje del 73,30% de los encuestados, se ubican en el nivel medio de la variable “Gestión de calidad” y en el 62,50% con el nivel medio de la variable “Bienestar ciudadano”, lo cual, significa que la relación de la calidad del servicio dentro del área de fisioterapia es considerada mediana y no alcanza a tener esa aceptación total de los pacientes, que afecta a realizar un nivel óptimo de bienestar ciudadano para la recuperación de las dolencias o patologías que presentan.

Estos resultados hacen una conjunción con la teoría de Rungtusanatham et al. (1998) debido a que la calidad es el resultado de una gestión de procesos efectivos, no solo la prueba final de un servicio sino el aprendizaje, satisfacción del paciente, gestión por procesos, cooperación interna y externa, mejora continua, implicación del empleado y liderazgo visionario de promotor. Esto contrasta con Bäckström (2019) que la principal importancia con la asociación y colaboración de los organismos internacionales para la mejora en el área de ámbito sanitaria que se mantenía con un 55% en su gestión sanitaria, 26% calidad de servicio, 19% presupuesto institucional.

En lo que se refiere a la hipótesis general en donde Existe una relación elocuente entre la gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023; en la tabla 7, se despliega que los datos de la Gestión de calidad que tienen correlación alta con el bienestar ciudadano de los usuarios que necesitan el servicio de fisioterapia, el valor correlacional es 0,895 de Rho de Spearman. De igual manera, se despliega que los datos dan como resultado

la significancia de 0,000 que por ser menor a 0,01, interpretando que la aceptación es para la hipótesis general de la investigación y la hipótesis nula es negada en la totalidad. Es decir que, si la gestión de calidad es desarrollada bajo los parámetros de la eficiencia, el bienestar ciudadano se vuelve óptimo. Estos resultados coinciden con Echavarría (2018) quien concluye que existe relación entre la gestión de calidad se mantiene una mayor carga asistencial, económica, social y familiar, que requieren un acometido en la integración que tenga en cuenta todos los parámetros relacionados con la atención de la salud, así como la coordinación con otros departamentos o agencias Almeida et. al (2018).

En lo que corresponde al objetivo específico 1, comprobar la relación entre la gestión de calidad y la dimensión calidad asistencial del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023; es por eso que Rungtusanatham et al. (1998) en analizar la información generada en el proyecto para identificar riesgos y desviaciones del plan en una etapa temprana. Por sí mismo, el control implica desarrollar acciones para asegurar que los planes y expectativas se cumplan en el monitoreo continuo asegura que cualquier violación sea detectada y corregida de forma eficaz, estando un mínimo de la impresión negativa en el proceso, así lo manifiesta Espinel et. al (2018). En donde, exactamente lo que queremos y necesitamos cuando estamos bajo la asistencia del médico que nos cuide de manera eficiente y aborde nuestros problemas de salud con la mayor seguridad posible (Verbeek et. al, 2020).

En la tabla 3, se presenta con el siguiente porcentaje del 73,30% de los pacientes que fueron encuestados, se ubican en el nivel medio de "Gestión de calidad" y 46,60% en el nivel medio de "Calidad asistencial", lo cual influye en la percepción de los individuos de recibir una atención adecuada, oportuna y efectiva dentro del área de fisioterapia del centro de salud de forma equitativa con el justo derecho de recibir la atención sanitaria. En estos resultados contrasta Rungtusanatham et al. (1998) debido que los planes estratégicos son derivados de la programación de otras acciones del área de salud, evaluación de proyectos, control y los programas destinados a la mejoraría de la atención de problemas graves de salud de gravedad, prevalencia o impacto en poblaciones especialmente vulnerables. Por lo tanto, estos resultados coinciden Koerich et al., (2020) por la burocracia, corrupción

y politización en el área de salud, se mantiene con un 61% de una inadecuada promoción sanitaria en ser aplicada en el sector urbano y rural de las diferentes provincias o ubicaciones que se encuentre con situaciones similares a tener un bajo o escasas promociones de salud.

En lo referente a la hipótesis específica 1, Existe una relación entre la gestión de calidad y la calidad asistencial del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023. En la tabla 8, se despliega que los datos de la Gestión de calidad que tienen correlación alta con la calidad asistencial, el valor correlacional es 0,827 de Rho de Spearman. De igual manera, se despliega que los datos dan como resultado la significancia de 0,000 que por ser menor a 0,01, por lo que se aprueba la hipótesis 1 de la investigación. Indicando la efectividad de correlacionarse entre gestión de calidad y calidad asistencial; en donde la hipótesis nula se desestima, mientras la hipótesis general se aprueba. Por lo tanto, si la gestión de calidad logra tener una excelente calidad asistencial a los usuarios regulares de la institución médica tendrán un bienestar ciudadano. Estos datos en los resultados, hace una construcción Raphiphatthana (2020) que los factores influyan en la implementación incluyen capacidad ejecutiva, decisiones legislativas, burocrática para implementar, actividad y oposición del grupo de partes interesadas y apoyo gubernamental. De la misma forma, Verbeek et. al, (2020) se enfoca en la relación de la gestión de calidad y calidad asistencial que se direcciona y ha sido condenado muchas veces por la falta de medios y de tiempo que padecen los profesionales médicos en la actualidad.

Respecto al análisis e interpretación del objetivo específico 2, integrar la relación entre la gestión de calidad y la dimensión entorno social del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023. En lo teórico Rungtusanatham et al. (1998) son aplicadas por funcionarios públicos que trabajan en las burocracias. Este proceso consiste en crear reglas, administrar reglas y asignar reglas; por eso los procesos operativos no pueden ser vistos como algo definitivo o único dentro de una institución de salud privada o pública que se consideran críticos porque afectan directamente la satisfacción del paciente, en donde es conveniente mejorarlos continuamente porque de ellos dependerá el buen funcionamiento de la

organización con la vigilancia siempre se forma en el marco de una institución cuya prioridad es cumplir los objetivos de esa organización.

En la tabla 4, se observa que el 73,30% de los individuos encuestados, se ubican en el nivel medio de Gestión de calidad y un 63,10% en el nivel medio de entorno social, lo cual, puede influir medianamente en el apoyo gubernamental que puedan obtener dentro de una comunidad, siendo este uno de los pilares fundamentales para mantener una sociedad equilibrada con sus servicios públicos y bienestar social sin importar su condición o estatus social. Esto contrasta con Bäckström (2019) que la principal importancia con la asociación y colaboración de los organismos internacionales para la mejora en el área de ámbito sanitaria que se mantenía con un 55% en su gestión sanitaria, 26% calidad de servicio, 19% presupuesto institucional. El estudio de Carpio & Nunes, (2021) aclaró que la ineficiencia en la atención sanitaria mantiene un 57.62% siendo una media frente a las demás necesidades, con un tiempo promedio de espera de 60 minutos para las consultas médicas ambulatorias. El estudio de Lea et. al, (2019) manifiesta que estos factores afectan a la salud de un sujeto que globalmente interviene las diferentes formas de convivencia hacen que no se conserve una armonía entre la comunidad y los entornos sociales en diferentes países crean disparidades en la salud. Por lo tanto, la ilusión de vida y el predominio varían según el nivel pedagógico, el tipo de trabajo y el ingreso mensual.

En lo que respecta a la Hipótesis específica 2, existe una relación entre la gestión de calidad y la dimensión de entorno social del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023. En la tabla 9, se despliega que los datos de la Gestión de calidad que tienen correlación alta con el entorno social, el valor correlacional es 0,856 de Rho de Spearman. De igual manera, se despliega que los datos dan como resultado la significancia de 0,000 que por ser menor a 0,01, por lo que se aprueba la hipótesis 2 de la investigación. Indicando la efectividad de correlacionarse entre gestión de calidad y entorno social; en donde la hipótesis nula se desestima, mientras la hipótesis general se aprueba. Por lo tanto, sí la gestión de calidad logra tener un entorno social adecuado a los usuarios regulares de la institución médica tendrán un bienestar ciudadano. De la misma forma, Verbeek et. al, (2020) se enfoca en la relación de la gestión de calidad y entorno social que se

direcciona y ha sido condenado muchas veces por la falta de medios y de tiempo que padecen los profesionales médicos, en donde estas condiciones pueden encontrarse relacionadas con su lugar en la pirámide de la economía de consumo, su lugar en la dinámica de la producción social o su sitio en la estructura administrativa. Así mismo, Silva et al., (2021) manifiesta que la gestión del control en una institución de salud hace que la dinámica de mando normalmente se implique conseguir información sobre los procesos actuales y pasados con los resultados negativos y positivos en las decisiones planteadas y ejecutadas utilizando las acciones correctivas necesarias para enmendar errores e incrementar la eficiencia.

Respecto al análisis e interpretación del objetivo específico 3, comparar la relación entre la gestión de calidad y la dimensión población sanitaria del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023, en lo referente a lo teórico Rungtusanatham et al. (1998) manifiesta que la satisfacción de convivir en una comunidad se realiza con un autoanálisis sobre la calidad de la experiencia de un individuo siendo un factor del bienestar subjetivo estudiado a través de evaluaciones expresadas subjetivamente de la cual envuelve un proceso de forma permanente en donde se amplían varias opciones y capacidades de los individuos, que están dentro de las comunidades que puedan ejercer sus derechos y libertades en la máxima medida de su potencial productivo de forma creativa

En la tabla 5, se observa que el 73,30% de los individuos encuestados, se ubican en el nivel medio de Gestión de calidad y un 50,60% en el nivel medio de la población sanitaria, lo cual, se manifiesta que la comunidad mantiene similares características perteneciente a una sociedad que busca igualdad y equidad en sus derechos de recibir los servicios médicos sin limitar su edad, estado de salud o sexo. Estos resultados contrastan con la teoría de Rungtusanatham et al. (1998) en donde manifiesta que las personas con trabajo remunerado se mide gracias a un índice con el procedimiento autóctono de obtener algún servicio sanitario; estos principios se basan en los valores y éticas universales en donde la determinación del comportamiento de un lugar de trabajo o domicilio se debe a la educación y el profesionalismo en las distintas situaciones externas a la comunidad que se logra en situaciones específicas de la institución de salud. Además, con estos resultados

coinciden con Gans, (2020) manifestando que no se abordan de manera oportuna, estos problemas pueden tomar por sorpresa a las autoridades y tener consecuencias negativas que según el estudio se mantuvo con 45% con un valor negativo en el puntaje de toma de decisiones en la gestión; a pesar de las ventajas que mantienen un 34% relevancia en la calidad de salud de los países que son considerados como potencia mundial. En el estudio de Mehrdad et. al, (2020) contrasta que el 56% no mantienen problemas en tener gestión de calidad, esto se hace claro en la práctica que aporta a las instituciones, que existen dificultades o problemas que pueden disminuir su eficacia.

En lo referente la Hipótesis específica 3, existe una relación entre la gestión de calidad y la dimensión población sanitaria del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023. En la tabla 10, se despliega que los datos de la Gestión de calidad que tienen correlación alta con la dimensión “Población sanitaria”; el valor correlacional es 0,344 de Rho de Spearman. De igual manera, se despliega que los datos dan como resultado la significancia de 0,000 que por ser menor a 0,01, por lo que se aprueba la hipótesis 3 de la investigación. Indicando la efectividad de correlacionarse entre gestión de calidad y población sanitaria; en donde la hipótesis nula se desestima, mientras la hipótesis general se aprueba. Por lo tanto, si la gestión de calidad logra mantener una población sanitaria saludable, en donde los usuarios regulares de la institución médica tendrán un excelente bienestar ciudadano. De la misma forma, Verbeek et. al, (2020) se enfoca en la relación de la gestión de calidad y población sanitaria que se direcciona y ha sido condenado muchas veces por la falta de medios y de tiempo que padecen los profesionales médicos. Gans, (2020) concluye que la ejecución de convenciones, tradiciones y normas; es por eso que la cultura es la forma en que los grupos piensan acerca de sí mismos, se comunican y estructuran las sociedades. Las campañas de salud hacen que la cultura social incluya los parámetros religiosos, morales, artísticos, de marca legales, históricos y económicos de un grupo en particular. O'Neill et al., (2020) atribuye a los niveles de un mal comportamiento por el consumo inadecuado de recursos o servicios gubernamentales, peleas entre individuos y el intencional desapego del conocimiento de los derechos humanos que están promulgados en las leyes nacionales o internacionales de cada uno de los países que amenaza a su convivencia y conlleva al colapso de la civilización.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La gestión de calidad se relaciona de mediana manera con el bienestar ciudadano en el área de fisioterapia en un centro de salud, 2023: en donde el objetivo principal es evaluar la satisfacción de los pacientes de una comunidad, teniendo un coeficiente de correlación positiva media ($\rho = .895$) con una significancia .000; por lo cual, la mejora de la gestión de calidad existe para tener el bienestar ciudadano.

Segunda: La gestión de la calidad y la calidad asistencial tienen una relación muy importante para complementar los procesos respetando las funcionalidades del área de fisioterapia, es por lo que se tienen un coeficiente de correlación positivo promedio ($\rho = 0.916$) con una significancia .000; por lo cual, existe la interrelación de la gestión de calidad con un bienestar ciudadano, con esto se logra mantener considerablemente que los pacientes de fisioterapia logren obtener un servicio de calidad y calidez.

Tercera: La gestión de la calidad y el entorno social tienen una relación muy importante para complementar los procesos respetando las funcionalidades del área de fisioterapia, es por lo que se tienen un coeficiente de correlación positivo promedio ($\rho = 0.856$) con una significancia .000; por lo cual, existe la interrelación de la gestión de calidad con un bienestar ciudadano, con esto se logra mantener considerablemente que los pacientes de fisioterapia logren obtener un servicio de calidad y calidez.

Cuarta: La gestión de la calidad y población sanitaria tienen una relación muy importante para complementar los procesos respetando las funcionalidades del área de fisioterapia, es por lo que se tienen un coeficiente de correlación positivo promedio ($\rho = 0.344$) con una significancia .000; por lo cual, existe la interrelación de la gestión de calidad con un bienestar ciudadano, con esto se logra mantener considerablemente que los pacientes de fisioterapia logren obtener un servicio de calidad y calidez. Esto sugiere que ayuda en la gestión de la calidad en cuanto a su eficiencia y optimización en su aplicación en los procesos que lleva a cabo la institución sanitaria.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A pesar de la constante evolución en el tiempo, de los diversos conceptos y aportes de los expertos en el tema de la gestión de calidad, se deberá mantener la existencia de una única definición en las políticas públicas, que conllevarán a un acuerdo sobre los métodos que dan paso a nuevas normativas. Es por lo que, la gestión de calidad puede percibir desde las diferentes perspectivas y en la mayoría de los casos pueden ser complementarias para lograr la mejora de la calidad del servicio a utilizar que se adapta a los objetivos de la organización.

Segunda: La gestión de calidad no debe entenderse como una regla, obligación, una tarea o un foco exclusivo en las áreas productivas para el personal sanitario que laboran en una institución que dan servicios al público, esto quiere decir que los departamentos técnicos de un centro de salud tendrán que llevar un alto nivel de estándar de calidad para los servicios de fisioterapia prestados, sino que requiere de la compromiso e implicación de la dirección general de la institución que corresponde al área de salud.

Tercera: El personal de la institución que corresponde al área de salud deben tener en cuenta el profesionalismo en todo momento para brindar a los pacientes un servicio de calidad, por medio de los procesos estratégicos que ofrece el Ministerio de Salud Pública por medio del director general y su personal a cargo de la institución sanitaria. Con esto contribuirá al seguimiento, mejora y evaluación del puesto de trabajo, permitiendo que los empleados contribuyan a la optimización de la gestión de la calidad en las diferentes áreas y servicios.

Cuarta: Se recomienda que los líderes de personal del centro de salud brinden capacitación a mediano plazo desde el personal de fisioterapia, mantenimiento, seguridad y hasta el administrativo para el crecimiento de la excelente gestión dentro de un centro de salud que apoyarán otros procesos a través de su toma de decisiones orientada al usuario, logrando así la eficiencia y equidad en las prestaciones, con el fin de enfocándose en la restauración, prevención y promoción en el área de fisioterapia en donde los usuarios logran llegar al bienestar con la salud adecuada.

REFERENCIAS

- Almeida, M. M., Santos, M. S., & da Silva, F. W. (2018). Nursing care in Sickle Cell Disease in the Family Health Strategy. *Revista de Pesquisa, Cuidado é Fundamental Online*, *Tomo 10(1)*, 36-45,36A-45A. <https://doi.org/10.9789/2175-5361.2018.v10i1.36-45>
- Alzoubi, M. M., Hayati, K. S., Rosliza, A. M., Ahmad, A. A., & Al-Hamdan, Z. M. (2019). Total quality management in the health-care context: integrating the literature and directing future research. *Risk Management and Healthcare Policy*, *12*, 167-177. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S197038>
- Anufrieva, V., Pavlova, M., Stepurko, T., & Groot, W. (2022). The perception of health care quality by primary health care managers in Ukraine. *BMC Health Services Research*, *22*, 1-11. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08300-y>
- Arianny, E., & Iriani. (2020). Analysis of Quality Management by Implementing Total Quality Management Based on Deming Prize. *Journal of Physics: Serie de conferencias*, *1569(3)*, 032015. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1569/3/032015>
- Astromskė, K., & Peičius, E. (2021). Protection of Human Dignity at the End of Life of the Terminally Ill: Ethical and Legal Considerations about the Law and Policy on Advance Directives in Lithuania. *Baltic Journal of Law & Politics; Warsaw*, *14(2)*, 26-48. <https://doi.org/10.2478/bjlp-2021-0009>
- Bäckström, I. (2019). Health-related quality management values – comparing manager and co-worker perceptions. *International Journal of Quality and Service Sciences*, *4(588-603)*, 11. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-08-2018-0071>
- Báo, A. C., Amestoy, S. C., de Moura, G. M., & Trindade, L. d. (2019). Quality indicators: tools for the management of best practices in Health. *Revista Brasileira de Enfermagem*, *72(2)*, 360-366. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0479>

- Burdiles, P., Castro, M., & Simian, D. (2019). Planning and feasibility of a clinical research project. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 8-18. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.004>
- Carpio, F., & Nunes, A. (2021). P-386 Health surveillance of the workplace medical services in Ecuador. *Occupational and Environmental Medicine*, 78(1), A111-A112. <https://doi.org/10.1136/OEM-2021-EPI.303>
- Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2019). Análisis del ranking Great Place to Work y de los premios del Observatorio de Comunicación Interna: prácticas de comunicación interna en empresas españolas (2014-2018). *El profesional de la información*, 28(5), 280-518. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.18>
- Díaz-Soloaga, P. (2019). The role of communication in organizational culture. Is there a pattern in Spanish fashion companies? *El profesional de la información*, 28(5), 280-506. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.06>
- Durán Jiménez, I. (2010). La teoría homeostática del bienestar. Bienestar psicológico y satisfacción por la vida en adultos mayores. *Centro Universitario de la Ciénega de la Universidad de Guadalajara*, 2(1), 45.
- Espinal, M., Aldighieri, S., St John, R., Becerra-Posada, F., & Etienne, C. (2018). International Health Regulations, Ebola, and Emerging Infectious Diseases in Latin America and the Caribbean. *American Journal of Public Health*, 108, S466-S474. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2015.302969>
- Falkenström, E., & Svallfors, S. (2022). The knowledge–management complex: From quality registries to national knowledge-driven management in Swedish health care governance. *Politics & Policy (Online)*, 50(5), 1053-1066. <https://doi.org/10.1111/polp.12497>
- From, D.-M. (2015). With a Little Help from a - Machine. Digital Welfare Technology and Sustainable Human Welfare. *The Journal of Transdisciplinary Environmental Studies; Roskilde*, 14(2), 52-64.
- Ganguly, K. (2020). Establishing link between quality management and supply chain risk management: A fuzzy AHP approach. *TQM Journal*, 32(5), 1039-1057. <https://doi.org/10.1108/TQM-05-2019-0125>

- Gans, R. (2020). How Public Health Campaigns Promote Public Health Disparities. *The Southern Communication Journal*, 85(2), 85-96. <https://doi.org/10.1080/1041794X.2019.1704048>
- Giacobbi, R. P. (2004). Applying a Score Confidence Interval to Aiken's Item Content-Relevance Index. *Measurement in Physical Education and Exercise Science*, 8(4), 213-225. https://doi.org/10.1207/s15327841mpee0804_3
- Gott, A., Andrews, C., Hormigos, M. L., Spencer, K., & Bateson, M. (2018). Chronological age, biological age, and individual variation in the stress response in the European starling: a follow-up study. *PeerJ*. <https://doi.org/10.7717/peerj.5842>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México* (ISBN: 978-1-4562-6096-5 ed.). Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018.
- INEC. (01 de junio de 2022). *BOLETÍN TÉCNICO N° 01-2022-REDF. REGISTRO ESTADISTICO DE DEFUNCIONES FETALES, 2021*: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/nacidos-vivos-y-defunciones-fetales/>
- Koerich, C., Erdmann, A. L., & Lanzoni, G. M. (2020). Interacción profesional en la gestión de la tríada: educación permanente en salud, seguridad de los pacientes y calidad. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, e 3379(28), 1-10. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.4154.3379>
- Lea, S., Taylor, R. M., & Gibson, F. (2019). P79 The importance of the physical environment in creating a social environment for adolescents and young adults in hospital. *BMJ Paediatrics Open*, 3(1), A33-A34. <https://doi.org/10.1136/bmjpo-2019-RCPCH-SAHM.80>
- Li, J., Deng, Z., Evans, R. D., Liu, S., & Wu, H. (2020). How doctors take initiatives in online healthcare communities. *Industrial Management & Data Systems*, 120(7), 1404-1420. <https://doi.org/10.1108/IMDS-12-2019-0684>
- Liu, L. (2023). Job quality and automation: Do more automatable occupations have less job satisfaction and health? *The Journal of Industrial Relations*, 65(1), 72-87. <https://doi.org/10.1177/00221856221129639>

- Martínez, M. A., Osuna-Millán, N., Zatarain, J. M., Rosales, R., & Rojas, E. M. (2021). Desarrollo e implementación de sistema de gestión integral de calidad. [Development and implementation of comprehensive quality management system]. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Informação*, 42(02), 59-69.
- Martínez, M. S., Carrillo, T. C., & Oliver, J. Z. (2022). Technological Innovation and Quality Management of Human Resources in a National Health Institute. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 13(3), 290–294. <https://doi.org/10.47750/pnr.2022.13.S03.046>
- Medina Flores, J. C. (2021). Los proyectos especiales de inversión pública y el modelo de ejecución de inversiones públicas: revisión de las herramientas que pueden emplearse para mejorar las contrataciones del Estado. *IUS ET VERITAS*(62), 131-151. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202101.007>
- Mehrdad, V., Philippe, B., & Nicolas, D. S. (2020). A theory of predatory welfare state and citizen welfare: the French case. *Public Choice*, 182(3-4), 243-271. <https://doi.org/10.1007/s11127-019-00660-0>
- Mulleta, D., Jaleta, F., Banti, H., Bekele, B., & Abebe, W. (2021). The Impact of Laboratory Quality Management System Implementation on Quality Laboratory Service Delivery in Health Center Laboratories of Oromia Region, Ethiopia. *Pathology and Laboratory Medicine International*, 13, 7-13. <https://doi.org/10.2147/PLMI.S314656>
- O'Neill, D., Kelly, B., O'Keeffe, S., & Moss, H. (2020). Mainstreaming medical humanities in continuing professional development and postgraduate training. *Clinical Medicine*, 20(2), 208-211. <https://doi.org/10.7861/clinmed.2019-0332>
- Ouedraogo, M., Kurji, J., Abebe, L., Labonté, R., & Morankar, S. (2019). A quality assessment of Health Management Information System (HMIS) data for maternal and child health in Jimma Zone, Ethiopia. *PLoS One*, 14(3), 213-600. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0213600>

- Pala, A., Larasati, E., Suwitri, S., & Ngalimun, N. (2019). Maternal and Child Health Services in The Border Area of Indonesia-East Timor-Based on Community Empowerment. *Prizren Social Science Journal*, 3(2), 43-49. <https://doi.org/10.32936/pssj.v3i2.93>
- Parimelalagapillai, K., Samarage, S., & Sathasivam, S. (2021). 25 Find a way or make one: A project to improve the health planning process in Sri Lanka. *BMJ Leader*, 5(1), A9-A10. <https://doi.org/10.1136/leader-2021-FMLM.25>
- Parra, A. D., Benavides, L. L., Ferrer, M. B., & Cera., G. P. (2020). Metodología para la implementación de la gestión de riesgo en un sistema de gestión de calidad. [Methodology for the Implementation of Risk Management in a Quality Management System]. *Signos*, 12(1), 123-135. <https://doi.org/10.15332/24631140.5424>
- Ramos, J. R., Rodríguez, A. F., & Camacho., H. C. (2021). Gestión de la calidad de los dispositivos médicos. Guía de implementación ISO 13485. *SIGNOS*, 13(2), 48-78. <https://doi.org/10.15332/24631140.6663>
- Raphiphatthana, B., Sweet, M., Puszka, S., Whitty, M., Dingwall, K., & al, e. (2020). Evaluation of Electronic Mental Health Implementation in Northern Territory Services Using the Integrated “Promoting Action on Research Implementation in Health Services” Framework: Qualitative Study. *JMIR Mental Health*, 7(5). <https://doi.org/10.2196/14835>
- Ruiz, A. M., Farran, K., Socha-Dietrich, K., Beazley, I., & James, C. (2019). Health Financing and Budgeting Practices: Key findings from the Asia, Oceania, and Central, Eastern and South-eastern European regions. *OECD Journal on Budgeting*, 19(3), 95-121. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/health-financing-budgeting-practices-key-findings/docview/2382058334/se-2>
- Rungtusanatham, M., Forza, C., & Roberto Filippini, J. C. (1998). A replication study of a theory of quality management underlying the Deming management method: insights from an Italian context. *Journal of Operations Management*, 17, 77-95. [https://doi.org/10.1016/S0272-6963\(98\)00032-1](https://doi.org/10.1016/S0272-6963(98)00032-1)

- Sakr, F., Haddad, C., Zeenny, R. M., Sacre, H., & Akel, M. (2022). Work Ethics and Ethical Attitudes among Healthcare Professionals: The Role of Leadership Skills in Determining Ethics Construct and Professional Behaviors. *Healthcare*, 10(8), 1399. <https://doi.org/10.3390/healthcare10081399>
- Schwarz, D., June-Ho, K., Ratcliffe, H. L., Bell, G., Awoonor-Williams, J. K., & al., e. (2019). The status of Ghanaian community health workers' supervision and service delivery: descriptive analyses from the 2017 Performance Monitoring and Accountability 2020 survey: [version 3; peer review: 2 approved]. *Gates Open Research*. <https://doi.org/10.12688/gatesopenres.12979.3>
- Silva, C. J., Cruz, C., M, T. D., Muñuzuri, A. P., & Alejandro, C. (2021). Optimal control of the COVID-19 pandemic: controlled sanitary deconfinement in Portugal. *Scientific Reports (Nature Publisher Group)*, 11(1). <https://doi.org/10.1038/s41598-021-83075-6>
- Stanfill, M. H.-P., Giannangelo, K. M., & Fenton, S. H. (2020). HEALTH INFORMATION MANAGEMENT BEST PRACTICES FOR QUALITY HEALTH DATA DURING THE COVID-19 GLOBAL PANDEMIC. *Perspectives in Health Information Management*, 1-9.
- Steenkamer, B., de Weger, E., Drewes, H., Putters, K., & Oers, H. V. (2020). Implementing population health management: an international comparative study. *Journal of Health Organization and Management*, 34(3), 273-294. <https://doi.org/10.1108/JHOM-06-2019-0189>
- Suárez-Barraza, M. F., & Miguel-Davila, J. A. (2020). Kaizen–Kata, a Problem-Solving Approach to Public Service Health Care in Mexico. A Multiple-Case Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(9), 3297. <https://doi.org/10.3390/ijerph17093297>
- Torres, K. M. (2017). Calidad y su evolución: una revisión. *Dimensión Emprensarial*, 10(2), 100-107. <https://doi.org/10.15665/rde.v10i2.213>
- Traino, K. A., Hawkins, M. A., Chaney, J. M., & Mullins, L. L. (2022). The role of health anxiety in healthcare management transition and health-related quality

of life in young adults with medical conditions. *Children's Health Care, Tomo* 51(2), 163-183. <https://doi.org/10.1080/02739615.2021.1983434>

Verbeek, H., Zwakhalen, S. M., Schols, J. M., Kempen, G. I., & Hamers, J. P. (2020). The Living Lab in Ageing and Long-Term Care: A Sustainable Model for Translational Research Improving Quality of Life, Quality of Care and Quality of Work. *The Journal of Nutrition, Health & Aging, 24*(1), 43-47. <https://doi.org/10.1007/s12603-019-1288-5>

Villa, M., & Johansen, V. F. (2019). What difference does the context of activation make? Challenges and innovations in the Italian and Norwegian local welfare. *The International Journal of Sociology and Social Policy, 39*(5/6), 478-493. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-11-2018-0196>

Yang, J., Peng, X., Hou, Y., & Chima, N. (2022). The interactive effect between self social class and target social class on moral judgements. *Asian Journal of Social Psychology, 25*(4), 595-610. <https://doi.org/10.1111/ajsp.12522>

ANEXOS

ANEXO 1. Tabla de operacionalización de variables

Gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023.					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Independiente (x) GESTIÓN DE CALIDAD	Se refiere a un sistema de gestión de calidad en salud se definiendo como una conglomeradas normas y complementos que están interrelacionados, contribuyendo a la implementación, estrategias sanitarias, regulación, procesos operativos, prestación de asistencia técnica, dirección en la salud y evaluación de las organizaciones de salud del sector con sus instituciones privadas y públicas (Torres, 2017).	Es por lo que podrá medirse por las tres dimensiones: estrategia sanitaria, proceso operativo y gestión sanitaria (Torres, 2017).	Estrategia sanitaria	Seguimiento	▪ Ordinal
				Implementación	
			Proceso operativo	Supervisión	
				Ejecución presupuestal	
			Gestión sanitaria	Planificación	
				Control	

<p style="text-align: center;">Dependiente (Y) : BIENESTAR CIUDADANO</p>	<p>Corresponde a la consolidación de la comodidad que requiere de un gobierno con políticas públicas sanitarias que sirvan al pueblo o población que busquen cubrir sus necesidades, con un entorno capaz de mantener mecanismos de rendición de cuentas para subsanar las problemáticas de la calidad asistencial en un paciente (Mehrdad et. al, 2020).</p>	<p>Con esto se desplaza para medir las dimensiones que son: Calidad asistencial, Entorno social y Población sanitaria (Mehrdad y otros, 2020).</p>	<p>Calidad asistencial</p>	<p>Humanidad</p>	<p>▪ Ordinal</p>
				<p>Ética profesional</p>	
			<p>Entorno social</p>	<p>Clase social</p>	
				<p>Ocupación laboral</p>	
			<p>Población sanitaria</p>	<p>Edad biológica</p>	
				<p>Campañas de salud</p>	

Anexo 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

ENCUESTA: INSTRUMENTO DE GESTION DE CALIDAD

Estimado usuario (a): El presente instrumento constituye parte del trabajo de investigación denominado: **Gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023**. Mantiene como objetivo en: Evaluar la relación entre gestión de calidad y la estrategia del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023.

Agradecemos la colaboración, permitiéndome indicar que el resultado de la actual encuesta se dará a conocer de forma confidencial, impersonal, única y tabulada. Es importante que su respuesta sea fundamentada en honor a la verdad.

Escala Valorativa de la encuesta corresponde a:

Totalmente en desacuerdo = 1; En desacuerdo = 2; Indiferente= 3; De acuerdo = 4 ; Totalmente de acuerdo = 5

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE CALIDAD						
	ITEMS	ESCALA				
DIMENSIÓN: Estrategia sanitaria						
IND1	Seguimiento	1	2	3	4	5
01	El centro de salud tiene una adecuado una gestión de calidad para ofrecer sus servicios médicos.					
02	Es esencial la importancia de tener una estrategia sanitaria para la reducción de enfermedades.					
03	Los ciudadanos perciben las campañas medicas que se proporciona por el personal de salud.					
IND2	Implementación					
04	Los profesionales sanitarios implementan estrategias de salud para reducir la incidencia de enfermedades en la comunidad.					
05	Las personas demuestran buena actitud frente a la implementación de estrategias sanitarias en el sector.					
06	Los centros de salud públicos deben promover y ejecutar las estrategias sanitarias con la implementación de las políticas públicas.					
DIMENSIÓN: Proceso operativo						
IND1	Supervisión					
07	Los ciudadanos deben supervisar la ejecución de los procesos operativos en los centros de salud públicas.					
08	Los líderes barriales mantienen un adecuado acercamiento con las autoridades o personal sanitario para la ejecución del proceso operativo en el centro de salud pública.					

09	La comunidad debe tener conocimiento con anticipación sobre la ejecución de la supervisión de las máximas autoridades sanitarias al centro de salud.					
IND2	Ejecución presupuestal					
10	Los ciudadanos deben conocer la ejecución de la rendición de cuentas del centro de salud pública.					
11	Es de responsabilidad ciudadana vigilar la ejecución del presupuesto, para mantener la gestión de calidad en el centro de salud.					
12	Las instituciones del sector comercial público deben proporcionar presupuestos destinados a la ejecución de procesos operativos de los centros médicos.					
DIMENSIÓN: Gestión sanitaria						
IND1	Planificación					
13	El centro de salud tiene una adecuada gestión en la planificación de las citas médicas en el área de fisioterapia.					
14	La comunidad debe exigir a la máxima autoridad sanitaria sobre la ágil entrega de recursos para la adecuada planificación y gestión sanitaria.					
15	La comunidad percibe que el gobierno nacional genera políticas públicas para tener una planificación sanitaria acorde a las necesidades actuales.					
IND2	Control					
16	Los líderes barriales deben ser involucrados en la aplicación de campañas sanitarias en la jurisdicción del centro médico para llevar un adecuado control.					
17	Los líderes barriales realizan el monitoreo adecuado en la gestión sanitaria dentro de las funciones del personal sanitario del centro médico.					
18	El centro de salud dispone del libro de reclamaciones y/o encuestas de satisfacción de los servicios o campañas de fisioterapias dados a los ciudadanos.					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

ENCUESTA: INSTRUMENTO DE BIENESTAR CIUDADANO

Estimado usuario (a): El presente instrumento constituye parte del trabajo de investigación denominado: **Gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023**. Mantiene como objetivo en: Evaluar la relación entre gestión de calidad y la estrategia del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023.

Agradecemos la colaboración, permitiéndome indicar que el resultado de la actual encuesta se dará a conocer de forma confidencial, impersonal, única y tabulada. Es importante que su respuesta sea fundamentada en honor a la verdad.

Escala Valorativa de la encuesta corresponde a:

Totalmente en desacuerdo = 1; En desacuerdo = 2; Indiferente= 3; De acuerdo = 4 ; Totalmente de acuerdo = 5

VARIABLE DEPENDIENTE: BIENESTAR CIUDADANO						
DIMENSIÓN: Calidad asistencial						
IND1	Humanidad	1	2	3	4	5
01	El ciudadano debe tener derechos humanos en donde prevalece la calidad asistencial por parte de las autoridades sanitarias.					
02	La calidad asistencial mantiene una humanidad entre toda la población.					
03	La calidad asistencial nos sirve para tener bienestar en nuestro entorno.					
IND2	Ética profesional					
04	La ciudadanía percibe la escasez en la prevención de las enfermedades causada por las mínimas campañas de salud.					
05	La ciudadanía recibe los servicios del área de fisioterapia con adecuados tratamientos.					
06	Los doctores mantienen su ética profesional en toda la consulta médica.					
DIMENSIÓN: Entorno social						
IND1	Clase social					
07	Los doctores deben conocer el entorno social del paciente para recibir atención médica.					
08	El personal del área de fisioterapia diagnostica los tratamientos médicos adecuado sin importar la clase social del paciente.					
09	El gobierno nacional implementa políticas públicas en los centros de salud públicos para no ser discriminado por la clase social de los pacientes.					

IND2	Ocupación laboral					
10	La ocupación laboral de los pacientes hace que no mejoren de sus enfermedades.					
11	El aumento de las enfermedades en los pacientes es por las actividades forzadas que realizan en sus lugares de trabajo.					
12	Los ciudadanos reciben una inadecuada información en sus lugares de trabajos sobre la prevención de enfermedades.					
DIMENSIÓN: Población sanitaria						
IND1	Edad biológica					
13	La elevada edad biológica de los pacientes aumenta el riesgo de enfermarse.					
14	La ciudadanía debe recibir tratamientos adecuados sin importar su edad biológica.					
15	Los adultos mayores tienen más riesgos de sufrir enfermedades generales.					
IND2	Campaña de salud					
16	Los parques de los barrios son puntos estratégicos para la ejecución de campañas de salud.					
17	Las autoridades sanitarias deben promover más campañas de salud para la reducción de enfermedades.					
18	Los ciudadanos aplican lo promulgado de las campañas de salud en sus hogares.					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Anexo 3: Consentimiento informado.

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023.

Investigador: Reyes Castro Ronald Raúl

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de calidad y bienestar ciudadano”, cuyo objetivo es: Determinar la relación entre la Gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado de la carrera profesional o programa de Postgrado MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución CENTRO DE SALUD SANTA ELENA.

El tema de este estudio está relacionado con la importancia de conocerlo, así como las expectativas de los usuarios para determinar la calidad de los servicios de salud en la aplicación de las técnicas de rehabilitación físicas con el tiempo adecuado y el cuidado de la salud.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará en el ambiente del Área de Fisioterapia de la institución Centro de Salud Santa Elena. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Ronald Raúl Reyes Castro email: rreyescas@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Joyce Daniela García Parrilla email: jgarciapa@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 4: Matriz Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos 1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ABAD VARAS MARCELO PABLO
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA UNIVERSITARIA
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gestión de Calidad
Autor:	REYES CASTRO RONALD RAUL
Procedencia:	
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial - virtual
Significación:	Determinar la gestión de calidad en los servicios sanitarios en el área de rehabilitación física del centro médico en Santa Elena,2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de calidad	Estrategias Sanitarias	Las acciones frente a los problemas sanitarios de la comunidad, ya que por la alta preponderancia de los procesos porque suponen una mayor carga asistencial, económica, social y familiar; que requieren la integración de todos los parámetros relacionados con la atención de la salud. (Almeida et. al, 2018).
	Procesos Operativos	Son todos los procesos relacionados con la realización de un producto o servicio, en nuestro caso para restaurar la salud, supervisar, prevenir y promover las adecuadas formas de reducir la enfermedad en la población (Suárez-Barraza & Miguel-Davila, 2020)
	Gestión Sanitaria	Son desarrollo de programas destinados a mejorar la salud y el bienestar de los ciudadanos a través de actividades que promuevan la planificación sanitaria, el control, la prevención de enfermedades y promuevan la educación para la salud (Steenkamer et. al, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario de Gestión de calidad elaborado por RONALD RAUL REYES CASTRO en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Estrategia sanitaria
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la estrategia sanitaria en el área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe rencia	Rele vancia	Observa ciones/ Recomen daciones
Seguimiento	El centro de salud tiene una adecuado una gestión de calidad para ofrecer sus servicios médicos.	4	4	4	
	Es esencial la importancia de tener una estrategia sanitaria para la reducción de enfermedades.	5	5	5	
	Los ciudadanos perciben las campañas medicas que se proporciona por el personal de salud.	4	5	5	
Implementación	Los profesionales sanitarios implementan estrategias de salud para reducir la incidencia de enfermedades en la comunidad.	5	5	5	
	Las personas demuestran buena actitud frente a la implementación de estrategias sanitarias en el sector.	4	4	4	
	Los centros de salud públicos deben promover y ejecutar las estrategias sanitarias con la implementación de las políticas públicas.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Procesos Operativos
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación del proceso operativo en el área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe rencia	Rele vancia	Observa ciones/ Recomen daciones
Supervisión	Los ciudadanos deben supervisar la ejecución de los procesos operativos en los centros de salud públicas.	4	5	4	
	Los líderes barriales mantienen un adecuado acercamiento con las autoridades o personal sanitario para la ejecución del proceso operativo en el centro de salud pública.	5	5	5	
	La comunidad debe tener conocimiento con anticipación sobre la ejecución de la supervisión de las máximas autoridades sanitarias al centro de salud.	5	4	4	
Ejecución presupuestal	Los ciudadanos deben conocer la ejecución de la rendición de cuentas del centro de salud pública.	4	4	4	
	Es de responsabilidad ciudadana vigilar la ejecución del presupuesto, para mantener la gestión de calidad en el centro de salud.	5	5	5	
	Las instituciones del sector comercial público deben proporcionar presupuestos destinados a la ejecución de procesos operativos de los centros médicos.	5	5	5	

- Tercera dimensión: Gestión sanitaria
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la existencia de la Gestión sanitaria en el área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe rencia	Rele vancia	Observa ciones/ Recomen daciones
Planificación	El centro de salud tiene una adecuada gestión en la planificación de las citas médicas en el área de fisioterapia.	5	5	5	
	La comunidad debe exigir a la máxima autoridad sanitaria	5	5	5	

	sobre la ágil entrega de recursos para la adecuada planificación y gestión sanitaria.				
	La comunidad percibe que el gobierno nacional genera políticas públicas para tener una planificación sanitaria acorde a las necesidades actuales.	5	5	5	
Control	Los líderes barriales deben ser involucrados en la aplicación de campañas sanitarias en la jurisdicción del centro médico para llevar un adecuado control.	4	5	4	
	Los líderes barriales realizan el monitoreo adecuado en la gestión sanitaria dentro de las funciones del personal sanitario del centro médico.	4	5	5	
	El centro de salud dispone del libro de reclamaciones y/o encuestas de satisfacción de los servicios o campañas de fisioterapias dados a los ciudadanos.	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 0916522469

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ABAD VARAS MARCELO PABLO
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA UNIVERSITARIA
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Bienestar Ciudadano
Autor:	REYES CASTRO RONALD RAUL
Procedencia:	
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial – virtual
Significación:	Determinar el bienestar ciudadano en los servicios sanitarios en el área de rehabilitación física del centro médico en Santa Elena,2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Bienestar Ciudadano	Calidad Asistencial	Se proyecta en la medida en que los servicios de salud brindados a grupos de pacientes o a un individuo que mejoran los resultados de salud esperados (Verbeek et. al, 2020).
	Entorno social	Se refiere a las formas de ocupación en el entorno de las clases sociales que influye o apoya las interacciones que se producen entre los niños pequeños, jóvenes, adultos y todos los miembros de la familia (Lea et. al, 2019)
	Población sanitaria	Se enfoca en el estudio de un grupo de individuos pertenecientes a la población general que comparten ciertas características, como el sexo, la edad o el estado de salud (Li et. al, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Bienestar Ciudadano elaborado por RONALD RAUL REYES CASTRO en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Calidad Asistencial
- Objetivos de la Dimensión: Relacionar la calidad asistencial en el bienestar ciudadano dentro del área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Humanidad	El ciudadano debe tener derechos humanos en donde prevalece la calidad asistencial por parte de las autoridades sanitarias.	5	5	5	
	La calidad asistencial mantiene una humanidad entre toda la población.	5	5	5	
	La calidad asistencial nos sirve para tener bienestar en nuestro entorno.	5	4	4	
Ética profesional	La ciudadanía percibe la escasez en la prevención de las enfermedades causada por las mínimas campañas de salud.	5	4	4	
	La ciudadanía recibe los servicios del área de fisioterapia con adecuados tratamientos.	4	4	4	
	Los doctores mantienen su ética profesional en toda la consulta médica.	5	5	5	

- Segunda dimensión: Entorno social
- Objetivos de la Dimensión: Relacionar el entorno social con el bienestar ciudadano dentro del área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Clase social	Los doctores deben conocer el entorno social del paciente para recibir atención médica.	4	4	4	
	El personal del área de fisioterapia diagnostica los tratamientos médicos adecuado sin importar la clase social del paciente.	4	4	4	

	El gobierno nacional implementa políticas públicas en los centros de salud públicos para no ser discriminado por la clase social de los pacientes.	4	4	4	
Ocupación laboral	La ocupación laboral de los pacientes hace que no mejoren de sus enfermedades.	5	5	5	
	El aumento de las enfermedades en los pacientes es por las actividades forzadas que realizan en sus lugares de trabajo.	4	5	4	
	Los ciudadanos reciben una inadecuada información en sus lugares de trabajos sobre la prevención de enfermedades.	5	5	5	

- Tercera dimensión: Población sanitaria
- Objetivos de la Dimensión: Relacionar la población sanitaria con el bienestar ciudadano dentro del área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Edad biológica	La elevada edad biológica de los pacientes aumenta el riesgo de enfermarse.	5	4	5	
	La ciudadanía debe recibir tratamientos adecuados sin importar su edad biológica.	4	4	4	
	Los adultos mayores tienen más riesgos de sufrir enfermedades generales.	4	4	4	
Campaña de salud	Los parques de los barrios son puntos estratégicos para la ejecución de campañas de salud.	5	5	5	
	Las autoridades sanitarias deben promover más campañas de salud para la reducción de enfermedades.	5	5	4	
	Los ciudadanos aplican lo promulgado de las campañas de salud en sus hogares.	4	4	5	



Firma del evaluador
DNI: 0916522469

Evaluación por juicio de expertos 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ALEJANDRO MOLINA OTILIA MARIA	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria	
Institución donde labora:	Escuela Superior Politécnica del Litoral	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gestión de Calidad
Autor:	REYES CASTRO RONALD RAUL
Procedencia:	
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial – virtual
Significación:	Determinar la gestión de calidad en los servicios sanitarios en el área de rehabilitación física del centro médico en Santa Elena,2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de calidad	Estrategias Sanitarias	Las acciones frente a los problemas sanitarios de la comunidad, ya que por la alta preponderancia de los procesos porque suponen una mayor carga asistencial, económica, social y familiar; que requieren la integración de todos los parámetros relacionados con la atención de la salud. (Almeida et. al, 2018).
	Procesos Operativos	Son todos los procesos relacionados con la realización de un producto o servicio, en nuestro caso para restaurar la salud, supervisar, prevenir y promover las adecuadas formas de reducir la enfermedad en la población (Suárez-Barraza & Miguel-Davila, 2020)
	Gestión Sanitaria	Son desarrollo de programas destinados a mejorar la salud y el bienestar de los ciudadanos a través de actividades que promuevan la planificación sanitaria, el control, la prevención de enfermedades y promuevan la educación para la salud (Steenkamer et. al, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario de Gestión de calidad elaborado por RONALD RAUL REYES CASTRO en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Estrategia sanitaria
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la estrategia sanitaria en el área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe rencia	Rele vancia	Observa ciones/ Recomen daciones
Seguimiento	El centro de salud tiene una adecuado una gestión de calidad para ofrecer sus servicios médicos.	5	4	4	
	Es esencial la importancia de tener una estrategia sanitaria para la reducción de enfermedades.	4	4	4	
	Los ciudadanos perciben las campañas medicas que se proporciona por el personal de salud.	4	4	4	
Implementación	Los profesionales sanitarios implementan estrategias de salud para reducir la incidencia de enfermedades en la comunidad.	4	5	4	
	Las personas demuestran buena actitud frente a la implementación de estrategias sanitarias en el sector.	5	5	5	
	Los centros de salud públicos deben promover y ejecutar las estrategias sanitarias con la implementación de las políticas públicas.	5	5	5	

- Segunda dimensión: Procesos Operativos
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación del proceso operativo en el área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe rencia	Rele vancia	Observa ciones/ Recomen daciones
Supervisión	Los ciudadanos deben supervisar la ejecución de los procesos operativos en los centros de salud públicas.	4	5	5	
	Los líderes barriales mantienen un adecuado acercamiento con las autoridades o personal sanitario para la ejecución del proceso operativo en el centro de salud pública.	4	4	4	
	La comunidad debe tener conocimiento con anticipación sobre la ejecución de la supervisión de las máximas autoridades sanitarias al centro de salud.	4	4	4	
Ejecución presupuestal	Los ciudadanos deben conocer la ejecución de la rendición de cuentas del centro de salud pública.	5	5	5	
	Es de responsabilidad ciudadana vigilar la ejecución del presupuesto, para mantener la gestión de calidad en el centro de salud.	5	5	5	
	Las instituciones del sector comercial público deben proporcionar presupuestos destinados a la ejecución de procesos operativos de los centros médicos.	4	4	5	

- Tercera dimensión: Gestión sanitaria
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la existencia de la Gestión sanitaria en el área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe rencia	Rele vancia	Observa ciones/ Recomen daciones
Planificación	El centro de salud tiene una adecuada gestión en la planificación de las citas médicas en el área de fisioterapia.	4	4	4	
	La comunidad debe exigir a la máxima autoridad sanitaria	5	5	5	

	sobre la ágil entrega de recursos para la adecuada planificación y gestión sanitaria.				
	La comunidad percibe que el gobierno nacional genera políticas públicas para tener una planificación sanitaria acorde a las necesidades actuales.	5	5	5	
Control	Los líderes barriales deben ser involucrados en la aplicación de campañas sanitarias en la jurisdicción del centro médico para llevar un adecuado control.	4	4	5	
	Los líderes barriales realizan el monitoreo adecuado en la gestión sanitaria dentro de las funciones del personal sanitario del centro médico.	5	5	5	
	El centro de salud dispone del libro de reclamaciones y/o encuestas de satisfacción de los servicios o campañas de fisioterapias dados a los ciudadanos.	5	5	5	



Firma del evaluador
DNI: 0914744263

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ALEJANDRO MOLINA OTILIA MARIA	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria	
Institución donde labora:	Escuela Superior Politécnica del Litoral	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Bienestar Ciudadano
Autor:	REYES CASTRO RONALD RAUL
Procedencia:	
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial – virtual
Significación:	Determinar el bienestar ciudadano en los servicios sanitarios en el área de rehabilitación física del centro médico en Santa Elena,2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Bienestar Ciudadano	Calidad Asistencial	Se proyecta en la medida en que los servicios de salud brindados a grupos de pacientes o a un individuo que mejoran los resultados de salud esperados (Verbeek et. al, 2020).
	Entorno social	Se refiere a las formas de ocupación en el entorno de las clases sociales que influye o apoya las interacciones que se producen entre los niños pequeños, jóvenes, adultos y todos los miembros de la familia (Lea et. al, 2019)
	Población sanitaria	Se enfoca en el estudio de un grupo de individuos pertenecientes a la población general que comparten ciertas características, como el sexo, la edad o el estado de salud (Li et. al, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Bienestar Ciudadano elaborado por RONALD RAUL REYES CASTRO en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Calidad Asistencial
- Objetivos de la Dimensión: Relacionar la calidad asistencial en el bienestar ciudadano dentro del área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Humanidad	El ciudadano debe tener derechos humanos en donde prevalece la calidad asistencial por parte de las autoridades sanitarias.	4	4	4	
	La calidad asistencial mantiene una humanidad entre toda la población.	4	4	4	
	La calidad asistencial nos sirve para tener bienestar en nuestro entorno.	5	5	5	
Ética profesional	La ciudadanía percibe la escasez en la prevención de las enfermedades causada por las mínimas campañas de salud.	5	5	5	
	La ciudadanía recibe los servicios del área de fisioterapia con adecuados tratamientos.	5	5	5	
	Los doctores mantienen su ética profesional en toda la consulta médica.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Entorno social
- Objetivos de la Dimensión: Relacionar el entorno social con el bienestar ciudadano dentro del área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Clase social	Los doctores deben conocer el entorno social del paciente para recibir atención médica.	4	4	4	
	El personal del área de fisioterapia diagnostica los tratamientos médicos adecuado sin importar la clase social del paciente.	5	5	5	

	El gobierno nacional implementa políticas públicas en los centros de salud públicos para no ser discriminado por la clase social de los pacientes.	5	5	5	
Ocupación laboral	La ocupación laboral de los pacientes hace que no mejoren de sus enfermedades.	4	4	4	
	El aumento de las enfermedades en los pacientes es por las actividades forzadas que realizan en sus lugares de trabajo.	5	5	5	
	Los ciudadanos reciben una inadecuada información en sus lugares de trabajos sobre la prevención de enfermedades.	4	5	5	

- Tercera dimensión: Población sanitaria
- Objetivos de la Dimensión: Relacionar la población sanitaria con el bienestar ciudadano dentro del área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Edad biológica	La elevada edad biológica de los pacientes aumenta el riesgo de enfermarse.	4	4	4	
	La ciudadanía debe recibir tratamientos adecuados sin importar su edad biológica.	4	4	4	
	Los adultos mayores tienen más riesgos de sufrir enfermedades generales.	4	4	4	
Campaña de salud	Los parques de los barrios son puntos estratégicos para la ejecución de campañas de salud.	4	4	5	
	Las autoridades sanitarias deben promover más campañas de salud para la reducción de enfermedades.	5	5	5	
	Los ciudadanos aplican lo promulgado de las campañas de salud en sus hogares.	5	5	5	


 Firma del evaluador
 DNI: 0914744263

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de calidad	Estrategias Sanitarias	Las acciones frente a los problemas sanitarios de la comunidad, ya que por la alta preponderancia de los procesos porque suponen una mayor carga asistencial, económica, social y familiar; que requieren la integración de todos los parámetros relacionados con la atención de la salud. (Almeida et. al, 2018).
	Procesos Operativos	Son todos los procesos relacionados con la realización de un producto o servicio, en nuestro caso para restaurar la salud, supervisar, prevenir y promover las adecuadas formas de reducir la enfermedad en la población (Suárez-Barraza & Miguel-Davila, 2020)
	Gestión Sanitaria	Son desarrollo de programas destinados a mejorar la salud y el bienestar de los ciudadanos a través de actividades que promuevan la planificación sanitaria, el control, la prevención de enfermedades y promuevan la educación para la salud (Steenkamer et. al, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario de Gestión de calidad elaborado por RONALD RAUL REYES CASTRO en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Estrategia sanitaria
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la estrategia sanitaria en el área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe rencia	Rele vancia	Obser vaciones/ Recomen daciones
Seguimiento	El centro de salud tiene una adecuado una gestión de calidad para ofrecer sus servicios médicos.	4	4	4	
	Es esencial la importancia de tener una estrategia sanitaria para la reducción de enfermedades.	4	4	4	
	Los ciudadanos perciben las campañas medicas que se proporciona por el personal de salud.	4	4	4	
Implementación	Los profesionales sanitarios implementan estrategias de salud para reducir la incidencia de enfermedades en la comunidad.	4	4	4	
	Las personas demuestran buena actitud frente a la implementación de estrategias sanitarias en el sector.	4	4	4	
	Los centros de salud públicos deben promover y ejecutar las estrategias sanitarias con la implementación de las políticas públicas.	4	5	5	

- Segunda dimensión: Procesos Operativos
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación del proceso operativo en el área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Supervisión	Los ciudadanos deben supervisar la ejecución de los procesos operativos en los centros de salud públicas.	5	5	5	
	Los líderes barriales mantienen un adecuado acercamiento con las autoridades o personal sanitario para la ejecución del proceso operativo en el centro de salud pública.	4	4	4	
	La comunidad debe tener conocimiento con anticipación sobre la ejecución de la supervisión de las máximas autoridades sanitarias al centro de salud.	4	4	4	
Ejecución presupuestal	Los ciudadanos deben conocer la ejecución de la rendición de cuentas del centro de salud pública.	4	4	4	
	Es de responsabilidad ciudadana vigilar la ejecución del presupuesto, para mantener la gestión de calidad en el centro de salud.	4	5	4	
	Las instituciones del sector comercial público deben proporcionar presupuestos destinados a la ejecución de procesos operativos de los centros médicos.	5	5	4	

- Tercera dimensión: Gestión sanitaria
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la existencia de la Gestión sanitaria en el área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Planificación	El centro de salud tiene una adecuada gestión en la planificación de las citas médicas en el área de fisioterapia.	4	4	5	
	La comunidad debe exigir a la máxima autoridad sanitaria	5	5	4	

	sobre la ágil entrega de recursos para la adecuada planificación y gestión sanitaria.				
	La comunidad percibe que el gobierno nacional genera políticas públicas para tener una planificación sanitaria acorde a las necesidades actuales.	4	4	5	
Control	Los líderes barriales deben ser involucrados en la aplicación de campañas sanitarias en la jurisdicción del centro médico para llevar un adecuado control.	5	5	4	
	Los líderes barriales realizan el monitoreo adecuado en la gestión sanitaria dentro de las funciones del personal sanitario del centro médico.	4	4	5	
	El centro de salud dispone del libro de reclamaciones y/o encuestas de satisfacción de los servicios o campañas de fisioterapias dados a los ciudadanos.	5	4	5	



Firma del evaluador
DNI: 0913597241

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MORALES JARAMILLO MARIA ANTONIETA
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Área de Laboratorio clínico, Docencia Universitaria
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Bienestar Ciudadano
Autor:	REYES CASTRO RONALD RAUL
Procedencia:	
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial – virtual
Significación:	Determinar el bienestar ciudadano en los servicios sanitarios en el área de rehabilitación física del centro médico en Santa Elena,2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Bienestar Ciudadano	Calidad Asistencial	Se proyecta en la medida en que los servicios de salud brindados a grupos de pacientes o a un individuo que mejoran los resultados de salud esperados (Verbeek et. al, 2020).
	Entorno social	Se refiere a las formas de ocupación en el entorno de las clases sociales que influye o apoya las interacciones que se producen entre los niños pequeños, jóvenes, adultos y todos los miembros de la familia (Lea et. al, 2019)
	Población sanitaria	Se enfoca en el estudio de un grupo de individuos pertenecientes a la población general que comparten ciertas características, como el sexo, la edad o el estado de salud (Li et. al, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Bienestar Ciudadano elaborado por RONALD RAUL REYES CASTRO en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Calidad Asistencial
- Objetivos de la Dimensión: Relacionar la calidad asistencial en el bienestar ciudadano dentro del área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe rencia	Rele vancia	Obser vaciones/ Recomen daciones
Humanidad	El ciudadano debe tener derechos humanos en donde prevalece la calidad asistencial por parte de las autoridades sanitarias.	5	5	4	
	La calidad asistencial mantiene una humanidad entre toda la población.	4	4	5	
	La calidad asistencial nos sirve para tener bienestar en nuestro entorno.	5	4	5	
Ética profesional	La ciudadanía percibe la escasez en la prevención de las enfermedades causada por las mínimas campañas de salud.	5	5	4	
	La ciudadanía recibe los servicios del área de fisioterapia con adecuados tratamientos.	4	4	4	
	Los doctores mantienen su ética profesional en toda la consulta médica.	4	4	4	

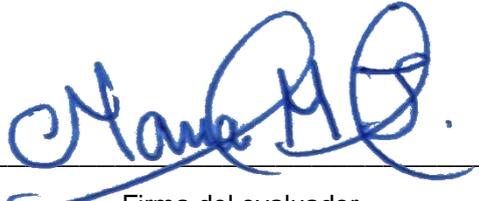
- Segunda dimensión: Entorno social
- Objetivos de la Dimensión: Relacionar el entorno social con el bienestar ciudadano dentro del área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe rencia	Rele vancia	Obser vaciones/ Recomen daciones
Clase social	Los doctores deben conocer el entorno social del paciente para recibir atención médica.	4	4	4	
	El personal del área de fisioterapia diagnostica los tratamientos médicos adecuado sin importar la clase social del paciente.	5	5	4	

	El gobierno nacional implementa políticas públicas en los centros de salud públicos para no ser discriminado por la clase social de los pacientes.	4	4	5	
Ocupación laboral	La ocupación laboral de los pacientes hace que no mejoren de sus enfermedades.	5	4	5	
	El aumento de las enfermedades en los pacientes es por las actividades forzadas que realizan en sus lugares de trabajo.	4	5	5	
	Los ciudadanos reciben una inadecuada información en sus lugares de trabajos sobre la prevención de enfermedades.	4	4	5	

- Tercera dimensión: Población sanitaria
- Objetivos de la Dimensión: Relacionar la población sanitaria con el bienestar ciudadano dentro del área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Edad biológica	La elevada edad biológica de los pacientes aumenta el riesgo de enfermarse.	5	5	4	
	La ciudadanía debe recibir tratamientos adecuados sin importar su edad biológica.	4	4	5	
	Los adultos mayores tienen más riesgos de sufrir enfermedades generales.	5	4	5	
Campaña de salud	Los parques de los barrios son puntos estratégicos para la ejecución de campañas de salud.	4	4	5	
	Las autoridades sanitarias deben promover más campañas de salud para la reducción de enfermedades.	5	5	5	
	Los ciudadanos aplican lo promulgado de las campañas de salud en sus hogares.	5	5	5	



Firma del evaluador
DNI: 0913597241

Evaluación por juicio de expertos 4

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CARLOS EDUARDO ROJAS CEVALLOS
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACION SUPERIOR
Institución donde labora:	Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gestión de Calidad
Autor:	REYES CASTRO RONALD RAUL
Procedencia:	
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial - virtual
Significación:	Determinar la gestión de calidad en los servicios sanitarios en el área de rehabilitación física del centro médico en Santa Elena,2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de calidad	Estrategias Sanitarias	Las acciones frente a los problemas sanitarios de la comunidad, ya que por la alta preponderancia de los procesos porque suponen una mayor carga asistencial, económica, social y familiar; que requieren la integración de todos los parámetros relacionados con la atención de la salud. (Almeida et. al, 2018).
	Procesos Operativos	Son todos los procesos relacionados con la realización de un producto o servicio, en nuestro caso para restaurar la salud, supervisar, prevenir y promover las adecuadas formas de reducir la enfermedad en la población (Suárez-Barraza & Miguel-Davila, 2020)
	Gestión Sanitaria	Son desarrollo de programas destinados a mejorar la salud y el bienestar de los ciudadanos a través de actividades que promuevan la planificación sanitaria, el control, la prevención de enfermedades y promuevan la educación para la salud (Steenkamer et. al, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario de Gestión de calidad elaborado por RONALD RAUL REYES CASTRO en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Estrategia sanitaria
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la estrategia sanitaria en el área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe rencia	Rele vancia	Observa ciones/ Recomen daciones
Seguimiento	El centro de salud tiene una adecuado una gestión de calidad para ofrecer sus servicios médicos.	5	4	4	
	Es esencial la importancia de tener una estrategia sanitaria para la reducción de enfermedades.	3	4	5	
	Los ciudadanos perciben las campañas medicas que se proporciona por el personal de salud.	5	5	5	
Implementación	Los profesionales sanitarios implementan estrategias de salud para reducir la incidencia de enfermedades en la comunidad.	5	5	4	
	Las personas demuestran buena actitud frente a la implementación de estrategias sanitarias en el sector.	4	4	5	
	Los centros de salud públicos deben promover y ejecutar las estrategias sanitarias con la implementación de las políticas públicas.	5	4	5	

- Segunda dimensión: Procesos Operativos
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación del proceso operativo en el área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe rencia	Rele vancia	Observa ciones/ Recomen daciones
Supervisión	Los ciudadanos deben supervisar la ejecución de los procesos operativos en los centros de salud públicas.	5	5	4	
	Los líderes barriales mantienen un adecuado acercamiento con las autoridades o personal sanitario para la ejecución del proceso operativo en el centro de salud pública.	4	4	5	
	La comunidad debe tener conocimiento con anticipación sobre la ejecución de la supervisión de las máximas autoridades sanitarias al centro de salud.	5	4	5	
Ejecución presupuestal	Los ciudadanos deben conocer la ejecución de la rendición de cuentas del centro de salud pública.	5	5	4	
	Es de responsabilidad ciudadana vigilar la ejecución del presupuesto, para mantener la gestión de calidad en el centro de salud.	4	4	5	
	Las instituciones del sector comercial público deben proporcionar presupuestos destinados a la ejecución de procesos operativos de los centros médicos.	5	4	5	

- Tercera dimensión: Gestión sanitaria
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la existencia de la Gestión sanitaria en el área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe rencia	Rele vancia	Observa ciones/ Recomen daciones
Planificación	El centro de salud tiene una adecuada gestión en la planificación de las citas médicas en el área de fisioterapia.	4	4	4	
	La comunidad debe exigir a la máxima autoridad sanitaria	5	5	5	

	sobre la ágil entrega de recursos para la adecuada planificación y gestión sanitaria.				
	La comunidad percibe que el gobierno nacional genera políticas públicas para tener una planificación sanitaria acorde a las necesidades actuales.	5	5	5	
Control	Los líderes barriales deben ser involucrados en la aplicación de campañas sanitarias en la jurisdicción del centro médico para llevar un adecuado control.	5	5	5	
	Los líderes barriales realizan el monitoreo adecuado en la gestión sanitaria dentro de las funciones del personal sanitario del centro médico.	5	5	5	
	El centro de salud dispone del libro de reclamaciones y/o encuestas de satisfacción de los servicios o campañas de fisioterapias dados a los ciudadanos.	5	5	5	



Firma del evaluador
DNI: 0923225981

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CARLOS EDUARDO ROJAS CEVALLOS
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACION SUPERIOR
Institución donde labora:	Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Bienestar Ciudadano
Autor:	REYES CASTRO RONALD RAUL
Procedencia:	
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial – virtual
Significación:	Determinar el bienestar ciudadano en los servicios sanitarios en el área de rehabilitación física del centro médico en Santa Elena,2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Bienestar Ciudadano	Calidad Asistencial	Se proyecta en la medida en que los servicios de salud brindados a grupos de pacientes o a un individuo que mejoran los resultados de salud esperados (Verbeek et. al, 2020).
	Entorno social	Se refiere a las formas de ocupación en el entorno de las clases sociales que influye o apoya las interacciones que se producen entre los niños pequeños, jóvenes, adultos y todos los miembros de la familia (Lea et. al, 2019)
	Población sanitaria	Se enfoca en el estudio de un grupo de individuos pertenecientes a la población general que comparten ciertas características, como el sexo, la edad o el estado de salud (Li et. al, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Bienestar Ciudadano elaborado por RONALD RAUL REYES CASTRO en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Calidad Asistencial
- Objetivos de la Dimensión: Relacionar la calidad asistencial en el bienestar ciudadano dentro del área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Humanidad	El ciudadano debe tener derechos humanos en donde prevalece la calidad asistencial por parte de las autoridades sanitarias.	5	5	5	
	La calidad asistencial mantiene una humanidad entre toda la población.	5	5	5	
	La calidad asistencial nos sirve para tener bienestar en nuestro entorno.	5	5	5	
Ética profesional	La ciudadanía percibe la escasez en la prevención de las enfermedades causada por las mínimas campañas de salud.	5	5	5	
	La ciudadanía recibe los servicios del área de fisioterapia con adecuados tratamientos.	5	5	5	
	Los doctores mantienen su ética profesional en toda la consulta médica.	5	5	5	

- Segunda dimensión: Entorno social
- Objetivos de la Dimensión: Relacionar el entorno social con el bienestar ciudadano dentro del área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Clase social	Los doctores deben conocer el entorno social del paciente para recibir atención médica.	4	4	5	
	El personal del área de fisioterapia diagnostica los tratamientos médicos adecuado sin importar la clase social del paciente.	5	5	4	

	El gobierno nacional implementa políticas públicas en los centros de salud públicos para no ser discriminado por la clase social de los pacientes.	5	4	4	
Ocupación laboral	La ocupación laboral de los pacientes hace que no mejoren de sus enfermedades.	4	4	5	
	El aumento de las enfermedades en los pacientes es por las actividades forzadas que realizan en sus lugares de trabajo.	4	4	4	
	Los ciudadanos reciben una inadecuada información en sus lugares de trabajos sobre la prevención de enfermedades.	5	5	4	

- Tercera dimensión: Población sanitaria
- Objetivos de la Dimensión: Relacionar la población sanitaria con el bienestar ciudadano dentro del área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Edad biológica	La elevada edad biológica de los pacientes aumenta el riesgo de enfermarse.	4	4	5	
	La ciudadanía debe recibir tratamientos adecuados sin importar su edad biológica.	5	4	4	
	Los adultos mayores tienen más riesgos de sufrir enfermedades generales.	4	5	5	
Campaña de salud	Los parques de los barrios son puntos estratégicos para la ejecución de campañas de salud.	5	4	4	
	Las autoridades sanitarias deben promover más campañas de salud para la reducción de enfermedades.	4	4	4	
	Los ciudadanos aplican lo promulgado de las campañas de salud en sus hogares.	5	5	5	



Firma del evaluador
DNI: 0923225981

Evaluación por juicio de expertos 5

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	SOLANO VILLEGAS TERESITA MAGALY	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social (X)
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria, Estadístico	
Institución donde labora:	Escuela Superior Politécnica del Litoral	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gestión de Calidad
Autor:	REYES CASTRO RONALD RAUL
Procedencia:	
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial - virtual
Significación:	Determinar la gestión de calidad en los servicios sanitarios en el área de rehabilitación física del centro médico en Santa Elena,2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de calidad	Estrategias Sanitarias	Las acciones frente a los problemas sanitarios de la comunidad, ya que por la alta preponderancia de los procesos porque suponen una mayor carga asistencial, económica, social y familiar; que requieren la integración de todos los parámetros relacionados con la atención de la salud. (Almeida et. al, 2018).
	Procesos Operativos	Son todos los procesos relacionados con la realización de un producto o servicio, en nuestro caso para restaurar la salud, supervisar, prevenir y promover las adecuadas formas de reducir la enfermedad en la población (Suárez-Barraza & Miguel-Davila, 2020)
	Gestión Sanitaria	Son desarrollo de programas destinados a mejorar la salud y el bienestar de los ciudadanos a través de actividades que promuevan la planificación sanitaria, el control, la prevención de enfermedades y promuevan la educación para la salud (Steenkamer et. al, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario de Gestión de calidad elaborado por RONALD RAUL REYES CASTRO en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Estrategia sanitaria
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la estrategia sanitaria en el área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe rencia	Rele vancia	Observa ciones/ Recomen daciones
Seguimiento	El centro de salud tiene una adecuado una gestión de calidad para ofrecer sus servicios médicos.	5	5	5	
	Es esencial la importancia de tener una estrategia sanitaria para la reducción de enfermedades.	5	5	5	
	Los ciudadanos perciben las campañas medicas que se proporciona por el personal de salud.	5	5	5	
Implementación	Los profesionales sanitarios implementan estrategias de salud para reducir la incidencia de enfermedades en la comunidad.	5	5	5	
	Las personas demuestran buena actitud frente a la implementación de estrategias sanitarias en el sector.	5	5	5	
	Los centros de salud públicos deben promover y ejecutar las estrategias sanitarias con la implementación de las políticas públicas.	5	4	4	

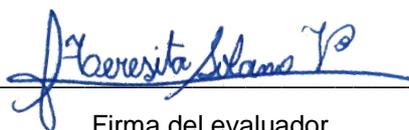
- Segunda dimensión: Procesos Operativos
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación del proceso operativo en el área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe rencia	Rele vancia	Obser vaciones/ Recomen daciones
Supervisión	Los ciudadanos deben supervisar la ejecución de los procesos operativos en los centros de salud públicas.	5	5	5	
	Los líderes barriales mantienen un adecuado acercamiento con las autoridades o personal sanitario para la ejecución del proceso operativo en el centro de salud pública.	4	4	4	
	La comunidad debe tener conocimiento con anticipación sobre la ejecución de la supervisión de las máximas autoridades sanitarias al centro de salud.	4	4	4	
Ejecución presupuestal	Los ciudadanos deben conocer la ejecución de la rendición de cuentas del centro de salud pública.	4	4	4	
	Es de responsabilidad ciudadana vigilar la ejecución del presupuesto, para mantener la gestión de calidad en el centro de salud.	4	4	4	
	Las instituciones del sector comercial público deben proporcionar presupuestos destinados a la ejecución de procesos operativos de los centros médicos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Gestión sanitaria
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la existencia de la Gestión sanitaria en el área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe rencia	Rele vancia	Obser vaciones/ Recomen daciones
Planificación	El centro de salud tiene una adecuada gestión en la planificación de las citas médicas en el área de fisioterapia.	4	4	4	
	La comunidad debe exigir a la máxima autoridad sanitaria	5	5	5	

	sobre la ágil entrega de recursos para la adecuada planificación y gestión sanitaria.				
	La comunidad percibe que el gobierno nacional genera políticas públicas para tener una planificación sanitaria acorde a las necesidades actuales.	4	4	4	
Control	Los líderes barriales deben ser involucrados en la aplicación de campañas sanitarias en la jurisdicción del centro médico para llevar un adecuado control.	4	4	4	
	Los líderes barriales realizan el monitoreo adecuado en la gestión sanitaria dentro de las funciones del personal sanitario del centro médico.	4	4	4	
	El centro de salud dispone del libro de reclamaciones y/o encuestas de satisfacción de los servicios o campañas de fisioterapias dados a los ciudadanos.	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 0918451451

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	SOLANO VILLEGAS TERESITA MAGALY
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria, Estadístico
Institución donde labora:	Escuela Superior Politécnica del Litoral
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Bienestar Ciudadano
Autor:	REYES CASTRO RONALD RAUL
Procedencia:	
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial – virtual
Significación:	Determinar el bienestar ciudadano en los servicios sanitarios en el área de rehabilitación física del centro médico en Santa Elena,2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Bienestar Ciudadano	Calidad Asistencial	Se proyecta en la medida en que los servicios de salud brindados a grupos de pacientes o a un individuo que mejoran los resultados de salud esperados (Verbeek et. al, 2020).
	Entorno social	Se refiere a las formas de ocupación en el entorno de las clases sociales que influye o apoya las interacciones que se producen entre los niños pequeños, jóvenes, adultos y todos los miembros de la familia (Lea et. al, 2019)
	Población sanitaria	Se enfoca en el estudio de un grupo de individuos pertenecientes a la población general que comparten ciertas características, como el sexo, la edad o el estado de salud (Li et. al, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Bienestar Ciudadano elaborado por RONALD RAUL REYES CASTRO en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Calidad Asistencial
- Objetivos de la Dimensión: Relacionar la calidad asistencial en el bienestar ciudadano dentro del área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Humanidad	El ciudadano debe tener derechos humanos en donde prevalece la calidad asistencial por parte de las autoridades sanitarias.	4	4	4	
	La calidad asistencial mantiene una humanidad entre toda la población.	4	4	4	
	La calidad asistencial nos sirve para tener bienestar en nuestro entorno.	4	4	4	
Ética profesional	La ciudadanía percibe la escasez en la prevención de las enfermedades causada por las mínimas campañas de salud.	4	4	4	
	La ciudadanía recibe los servicios del área de fisioterapia con adecuados tratamientos.	4	4	4	
	Los doctores mantienen su ética profesional en toda la consulta médica.	5	5	5	

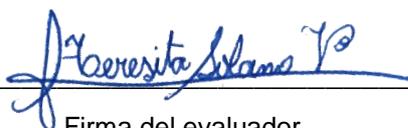
- Segunda dimensión: Entorno social
- Objetivos de la Dimensión: Relacionar el entorno social con el bienestar ciudadano dentro del área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Clase social	Los doctores deben conocer el entorno social del paciente para recibir atención médica.	5	5	5	
	El personal del área de fisioterapia diagnostica los tratamientos médicos adecuado sin importar la clase social del paciente.	4	4	4	

	El gobierno nacional implementa políticas públicas en los centros de salud públicos para no ser discriminado por la clase social de los pacientes.	4	4	4	
Ocupación laboral	La ocupación laboral de los pacientes hace que no mejoren de sus enfermedades.	5	5	5	
	El aumento de las enfermedades en los pacientes es por las actividades forzadas que realizan en sus lugares de trabajo.	4	4	4	
	Los ciudadanos reciben una inadecuada información en sus lugares de trabajos sobre la prevención de enfermedades.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Población sanitaria
- Objetivos de la Dimensión: Relacionar la población sanitaria con el bienestar ciudadano dentro del área de fisioterapia de un centro médico, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Edad biológica	La elevada edad biológica de los pacientes aumenta el riesgo de enfermarse.	4	4	4	
	La ciudadanía debe recibir tratamientos adecuados sin importar su edad biológica.	4	4	4	
	Los adultos mayores tienen más riesgos de sufrir enfermedades generales.	4	4	4	
Campaña de salud	Los parques de los barrios son puntos estratégicos para la ejecución de campañas de salud.	4	4	4	
	Las autoridades sanitarias deben promover más campañas de salud para la reducción de enfermedades.	4	4	4	
	Los ciudadanos aplican lo promulgado de las campañas de salud en sus hogares.	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 0918451451

Anexo 5: Resultado de similitud del programa turnitin

RONALD RAUL REYES CASTRO | ronald.reyes

ESCUELA DE POSTGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

TÍTULO DE LA TESIS
Gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR:
Reyes Castro, Ronald Raúl (ORCID: 0000-0001-5290-9898)

Resumen de coincidencias

13 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	5 %	>
2	Entregado a Universida...	3 %	>
3	hdl.handle.net	2 %	>
4	renati.sunedu.gob.pe	<1 %	>
5	repositorio.utp.edu.pe	<1 %	>
6	Roger Watson, Amand...	<1 %	>
7	de.slideshare.net	<1 %	>

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Anexo 6: Matrices de V de Aiken

Matriz: (Instrumento Gestión de calidad)

Ítems	1er Juez	2do Juez	3er Juez	4to Juez	5to Juez	Aciertos	V Aiken	Aceptable
1	4,0	4,3	4,0	4,3	5,0	4,3	0,83	Si
2	5,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,4	0,85	Si
3	4,7	4,0	4,0	5,0	5,0	4,5	0,88	Si
4	5,0	4,3	4,0	4,7	5,0	4,6	0,90	Si
5	4,0	5,0	4,0	4,3	5,0	4,5	0,87	Si
6	4,0	5,0	4,7	4,7	4,3	4,5	0,88	Si
7	4,3	4,7	5,0	4,7	5,0	4,7	0,93	Si
8	5,0	4,0	4,0	4,3	4,0	4,3	0,82	Si
9	4,3	4,0	4,0	4,7	4,0	4,2	0,80	Si
10	4,0	5,0	4,0	4,7	4,0	4,3	0,83	Si
11	5,0	5,0	4,3	4,3	4,0	4,5	0,88	Si
12	5,0	4,3	4,7	4,7	4,0	4,5	0,88	Si
13	5,0	4,0	4,3	4,0	4,0	4,3	0,82	Si
14	5,0	5,0	4,7	5,0	5,0	4,9	0,98	Si
15	5,0	5,0	4,3	5,0	4,0	4,7	0,92	Si
16	4,3	4,3	4,7	5,0	4,0	4,5	0,87	Si
17	4,7	5,0	4,3	5,0	4,0	4,6	0,90	Si
18	4,0	5,0	4,7	5,0	4,0	4,5	0,88	Si

Matriz: (Instrumento Bienestar Ciudadano)

Ítems	1er Juez	2do Juez	3er Juez	4to Juez	5to Juez	Aciertos	V Aiken	Aceptable
1	5,0	4,0	4,7	5,0	4,0	4,5	0,88	Si
2	5,0	4,0	4,3	5,0	4,0	4,5	0,87	Si
3	4,3	5,0	4,7	5,0	4,0	4,6	0,90	Si
4	4,3	5,0	4,7	5,0	4,0	4,6	0,90	Si
5	4,0	5,0	4,0	5,0	4,0	4,4	0,85	Si
6	5,0	4,0	4,0	5,0	5,0	4,6	0,90	Si
7	4,0	4,0	4,0	4,3	5,0	4,3	0,82	Si
8	4,0	5,0	4,7	4,7	4,0	4,5	0,87	Si
9	4,0	5,0	4,3	4,3	4,0	4,3	0,83	Si
10	5,0	4,0	4,7	4,3	5,0	4,6	0,90	Si
11	4,3	5,0	4,7	4,0	4,0	4,4	0,85	Si
12	5,0	4,7	4,3	4,7	4,0	4,5	0,88	Si
13	4,7	4,0	4,7	4,3	4,0	4,3	0,83	Si
14	4,0	4,0	4,3	4,3	4,0	4,1	0,78	Si
15	4,0	4,0	4,7	4,7	4,0	4,3	0,82	Si
16	5,0	4,3	4,3	4,3	4,0	4,4	0,85	Si
17	4,7	5,0	5,0	4,0	4,0	4,5	0,88	Si
18	4,3	5,0	5,0	5,0	4,0	4,7	0,92	Si

Anexo 7. Fichas Técnicas

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO GESTIÓN DE CALIDAD

• DATOS INFORMATIVOS:

1. Denominación : Encuesta
2. Tipo de Instrumento : Cuestionario Gestión de calidad
3. Institución : Centro de salud Santa Elena
4. Fecha de Aplicación : Junio
5. Autor : Ronald Raúl Reyes Castro
6. Medición : Gestión de Calidad
7. Administración : Pacientes del Área de Fisioterapia
8. Tiempo de Aplicación : 25 min.
9. Forma de Aplicación : Individual.

• OBJETIVO:

Determinar el nivel de gestión de calidad y de sus dimensiones.

• CAPACIDADES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:

Estrategia sanitaria:

- Seguimiento
- Implementación

Proceso operativo:

- Supervisión
- Ejecución presupuestal

Gestión sanitaria:

- Planificación
- Control

• INSTRUCCIONES:

1. El Cuestionario del Gestión de calidad, consta de 18 ítems, correspondiendo: Estrategia sanitaria con 6 ítems (5 puntos en cada ítem), Proceso operativo con 6 ítems (5 puntos en cada ítem); y, Gestión sanitaria 6 ítems (5 puntos en cada ítem)
2. Se han establecido niveles para describir las dimensiones investigadas: bajo, medio, malo. Si consideramos el sistema de calificación del cuestionario, el

puntaje mínimo que se podía obtener es de: 6 puntos y el máximo es 30 puntos, para cada una de las tres dimensiones.

3. Cada ítem tiene una valoración de: Totalmente en desacuerdo = 1; En desacuerdo = 2; Indiferente= 3; De acuerdo = 4 ; Totalmente de acuerdo = 5

4. El resultado final es la suma de las cuatro dimensiones haciendo un total de 90 puntos.

- **MATERIALES:**

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

- **EVALUACIÓN:**

El puntaje general que desde los 18 hasta 41 para “bajo”; de 42 hasta 65 para “medio”; y, 66 hasta 90 para “alto”.

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE BIENESTAR CIUDADANO

- **DATOS INFORMATIVOS:**

1. Denominación : Encuesta
2. Tipo de Instrumento : Cuestionario Bienestar Ciudadano
3. Institución : Centro de salud Santa Elena
4. Fecha de Aplicación : Junio
5. Autor : Ronald Raúl Reyes Castro
6. Medición : Bienestar Ciudadano
7. Administración : Pacientes del Área de Fisioterapia
8. Tiempo de Aplicación : 25 min.
9. Forma de Aplicación : Individual.

- **OBJETIVO:**

Determinar el nivel de Bienestar Ciudadano y de sus dimensiones.

- **CAPACIDADES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:**

Calidad asistencial:

- Humanidad
- Ética profesional

Entorno social:

- Clase social
- Ocupación laboral

Población sanitaria:

- Edad biológica
- Campañas de salud

- **INSTRUCCIONES:**

1. El Cuestionario del Gestión de calidad, consta de 18 ítems, correspondiendo: Calidad asistencial con 6 ítems (5 puntos en cada ítem), Entorno social con 6 ítems (5 puntos en cada ítem); y, Población sanitaria 6 ítems (5 puntos en cada ítem)
2. Se han establecido niveles para describir las dimensiones investigadas: bajo, medio, malo. Si consideramos el sistema de calificación del cuestionario, el puntaje mínimo que se podía obtener es de: 6 puntos y el máximo es 30 puntos, para cada una de las tres dimensiones.

3. Cada ítem tiene una valoración de: Totalmente en desacuerdo = 1; En desacuerdo = 2; Indiferente= 3; De acuerdo = 4 ; Totalmente de acuerdo = 5
4. El resultado final es la suma de las cuatro dimensiones haciendo un total de 90 puntos.

- **MATERIALES:**

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

- **EVALUACIÓN:**

El puntaje general que desde los 18 hasta 41 para “bajo”; de 42 hasta 65 para “medio”; y, 66 hasta 90 para “alto”.

Anexo 8: Confiabilidad del instrumento Gestión de Calidad

Estadística de fiabilidad, alfa de Cronbach para la variable Gestión de Calidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,818	18

Nota: se observa la fiabilidad de los 18 ítems para la variable Gestión de calidad, el valor obtenido del Alfa de Cronbach indica una alta fiabilidad del cuestionario, lo que indica una confiabilidad estimada de 81.80%.

Estadística de total elemento, alfa de Cronbach para cada ítem de la variable Gestión de Calidad

	Correlación total	Alfa de Cronbach
El centro de salud tiene una adecuado una gestión de calidad para ofrecer sus servicios médicos.	0,376	0,842
Es esencial la importancia de tener una estrategia sanitaria para la reducción de enfermedades.	0,295	0,846
Los ciudadanos perciben las campañas medicas que se proporciona por el personal de salud.	0,484	0,837
Los profesionales sanitarios implementan estrategias de salud para reducir la incidencia de enfermedades en la comunidad.	0,580	0,832
Las personas demuestran buena actitud frente a la implementación de estrategias sanitarias en el sector.	0,621	0,830
Los centros de salud públicos deben promover y ejecutar las estrategias sanitarias con la implementación de las políticas públicas.	0,580	0,832
Los ciudadanos deben supervisar la ejecución de los procesos operativos en los centros de salud públicas.	0,447	0,839
Los lideres barriales mantienen un adecuado acercamiento con las autoridades o personal sanitario para la ejecución del proceso operativo en el centro de salud pública.	0,505	0,836
La comunidad debe tener conocimiento con anticipación sobre la ejecución de la supervisión de las máximas autoridades sanitarias al centro de salud.	0,512	0,836
Los ciudadanos deben conocer la ejecución de la rendición de cuentas del centro de salud pública.	0,430	0,840
Es de responsabilidad ciudadana vigilar la ejecución del presupuesto, para mantener la gestión de calidad en el centro de salud.	0,423	0,840
Las instituciones del sector comercial público deben proporcionar presupuestos destinados a la ejecución de procesos operativos de los centros médicos.	0,440	0,839
El centro de salud tiene una adecuada gestión en la planificación de las citas médicas en el área de fisioterapia.	0,345	0,844

La comunidad debe exigir a la máxima autoridad sanitaria sobre la ágil entrega de recursos para la adecuada planificación y gestión sanitaria.	0,464	0,838
La comunidad percibe que el gobierno nacional genera políticas públicas para tener una planificación sanitaria acorde a las necesidades actuales.	0,439	0,839
Los líderes barriales deben ser involucrados en la aplicación de campañas sanitarias en la jurisdicción del centro médico para llevar un adecuado control.	0,543	0,834
Los líderes barriales realizan el monitoreo adecuado en la gestión sanitaria dentro de las funciones del personal sanitario del centro médico.	0,345	0,844
El centro de salud dispone del libro de reclamaciones y/o encuestas de satisfacción de los servicios o campañas de fisioterapias dados a los ciudadanos.	0,221	0,848

Nota: La consistencia interna medida por cada ítem de la variable Gestión de calidad mostrada en la tabla, ha resultado alta debido a que cada valor individual de alfa de Cronbach obtenido se encuentra muy cercano a el valor general de 0.846, es decir todos ítems aporta por igual a la medición de la fiabilidad total.

Confiabilidad del instrumento Bienestar Ciudadano

Estadística de fiabilidad, alfa de Cronbach para la variable Bienestar Ciudadano

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,824	18

Nota: se observa la fiabilidad de los 18 ítems para la variable Bienestar Ciudadano, el valor obtenido del Alfa de Cronbach indica una alta fiabilidad del cuestionario, lo que indica una confiabilidad estimada de 82.40%.

Estadística de total elemento, alfa de Cronbach para cada ítem de la variable Bienestar Ciudadano

	Correlación total	Alfa de Cronbach
El ciudadano debe tener derechos humanos en donde prevalece la calidad asistencial por parte de las autoridades sanitarias.	0,506	0,885
La calidad asistencial mantiene una humanidad entre toda la población.	0,513	0,885
La calidad asistencial nos sirve para tener bienestar en nuestro entorno.	0,653	0,880
La ciudadanía percibe la escasez en la prevención de las enfermedades causada por las mínimas campañas de salud.	0,620	0,881
La ciudadanía recibe los servicios del área de fisioterapia con adecuados tratamientos.	0,572	0,883
Los doctores mantienen su ética profesional en toda la consulta médica.	0,542	0,884
Los doctores deben conocer el entorno social del paciente para recibir atención médica.	0,506	0,885
El personal del área de fisioterapia diagnostica los tratamientos médicos adecuado sin importar la clase social del paciente.	0,513	0,885
El gobierno nacional implementa políticas públicas en los centros de salud públicos para no ser discriminado por la clase social de los pacientes.	0,653	0,880
La ocupación laboral de los pacientes hace que no mejoren de sus enfermedades.	0,620	0,881
El aumento de las enfermedades en los pacientes es por las actividades forzadas que realizan en sus lugares de trabajo.	0,572	0,883
Los ciudadanos reciben una inadecuada información en sus lugares de trabajos sobre la prevención de enfermedades.	0,542	0,884
La elevada edad biológica de los pacientes aumenta el riesgo de enfermarse.	0,313	0,891

La ciudadanía debe recibir tratamientos adecuados sin importar su edad biológica.	0,297	0,892
Los adultos mayores tienen más riesgos de sufrir enfermedades generales.	0,451	0,887
Los parques de los barrios son puntos estratégicos para la ejecución de campañas de salud.	0,462	0,886
Las autoridades sanitarias deben promover más campañas de salud para la reducción de enfermedades.	0,616	0,881
Los ciudadanos aplican lo promulgado de las campañas de salud en sus hogares.	0,521	0,884

Nota: La consistencia interna medida por cada ítem de la variable Bienestar Ciudadano mostrada en la tabla, ha resultado alta debido a que cada valor individual de alfa de Cronbach obtenido se encuentra muy cercano a el valor general de 0.890, es decir todos ítems aporta por igual a la medición de la fiabilidad total.

Anexo 9: Base de datos

variable 1: Gestión de calidad

	ITEMS DE LA VARIABLE 1																	
	DIMENSION 1						DIMENSION 2						DIMENSION 3					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	5	5	4	2	2	3	2	1	3	2	4	3	4	3	3	3	2	4
2	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5
3	4	5	5	5	4	2	1	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	5
4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	3	5	5	5	5
5	2	2	3	2	1	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	1	2	3
6	2	2	1	4	4	4	4	2	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4
7	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	3	5	5	5	5
8	2	2	3	2	1	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	1	2	3
9	2	2	1	4	4	4	4	2	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4
10	3	2	1	2	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	5	5	3	2	1	2	3	3	5	5	5	5	5	5
12	3	3	2	4	3	2	5	2	2	1	4	5	2	2	1	4	4	4
13	4	4	2	2	1	4	3	2	3	3	2	4	3	2	1	2	3	3
14	3	2	1	2	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
15	4	2	2	1	4	4	5	5	5	5	5	4	2	2	1	3	3	4
16	3	3	2	4	3	2	2	2	1	3	3	4	3	2	1	2	3	3
17	2	2	1	2	3	4	4	4	2	2	1	2	3	4	2	4	3	2
18	2	2	1	3	3	4	3	2	1	2	3	3	4	2	2	1	5	5
19	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3	3
20	3	3	2	2	2	1	2	3	4	4	5	5	3	3	2	4	3	2
21	4	5	5	5	5	4	4	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	4
22	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4
23	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4
24	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	3	5	5	5	4	4	4
25	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	3	5	5	5	5
26	2	2	3	2	1	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	1	2	3
27	2	2	1	4	4	4	4	2	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4
28	3	2	1	2	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	5	5	3	2	1	2	3	3	5	5	5	5	5	5
30	3	3	2	4	3	2	5	2	2	1	4	5	2	2	1	4	4	4
31	4	4	2	2	1	4	3	2	3	3	2	4	3	2	1	2	3	3
32	3	2	1	2	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
33	4	2	2	1	4	4	5	5	5	5	5	4	2	2	1	3	3	4
34	3	3	2	4	3	2	2	2	1	3	3	4	3	2	1	2	3	3
35	2	2	1	2	3	4	4	4	2	2	1	2	3	4	2	4	3	2
36	2	2	1	3	3	4	3	2	1	2	3	3	4	2	2	1	5	5
37	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3	3
38	3	3	2	2	2	1	2	3	4	4	5	5	3	3	2	4	3	2
39	4	5	5	5	5	4	4	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	4
40	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4
41	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4
42	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	3	5	5	5	4	4	4
43	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4
44	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	3	5	5	5	5
45	2	2	3	2	1	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	1	2	3
46	2	2	1	4	4	4	4	2	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4

47	3	2	1	2	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5
48	4	4	4	4	5	5	3	2	1	2	3	3	5	5	5	5	5
49	3	3	2	4	3	2	5	2	2	1	4	5	2	2	1	4	4
50	4	4	2	2	1	4	3	2	3	3	2	4	3	2	1	2	3
51	3	2	1	2	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
52	4	2	2	1	4	4	5	5	5	5	5	4	2	2	1	3	3
53	3	3	2	4	3	2	2	2	1	3	3	4	3	2	1	2	3
54	2	2	1	2	3	4	4	4	2	2	1	2	3	4	2	4	3
55	2	2	1	3	3	4	3	2	1	2	3	3	4	2	2	1	5
56	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3
57	3	3	2	2	2	1	2	3	4	4	5	5	3	3	2	4	3
58	4	5	5	5	5	4	4	2	2	1	2	3	4	5	5	5	4
59	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2
60	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4
61	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	3	5	5	5	4	4
62	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2
63	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	3	4	5	4	4	4
64	5	5	5	5	2	2	1	2	3	4	4	4	2	2	1	4	4
65	2	2	1	2	3	4	3	2	1	2	3	3	4	5	4	4	4
66	3	2	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	5
69	5	5	4	5	4	5	4	4	3	2	4	2	1	2	2	3	3
70	5	5	4	4	5	4	3	4	1	2	2	3	3	3	3	4	3
71	2	2	3	2	1	3	2	5	3	2	3	3	3	2	3	2	3
72	1	3	2	4	4	4	4	4	5	4	1	3	2	4	4	4	5
73	5	3	4	2	2	3	2	4	4	2	2	3	2	1	3	2	4
74	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	5
75	1	3	3	3	2	3	2	3	2	5	3	4	3	3	3	2	2
76	4	3	2	4	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	5	5
77	4	1	2	2	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5
78	5	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	5	5
79	4	5	4	1	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2
80	4	4	2	2	3	2	1	3	2	4	4	1	3	2	4	1	3
81	5	5	5	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	4	5
82	5	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
83	5	4	2	1	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	4	5	5
84	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	3	5	5	5
85	2	2	3	2	1	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	1	2
86	2	2	1	4	4	4	4	2	2	1	2	3	4	4	4	4	4
87	3	2	1	2	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5
88	4	4	4	4	5	5	3	2	1	2	3	3	5	5	5	5	5
89	3	3	2	4	3	2	5	2	2	1	4	5	2	2	1	4	4
90	4	4	2	2	1	4	3	2	3	3	2	4	3	2	1	2	3
91	3	2	1	2	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
92	4	2	2	1	4	4	5	5	5	5	5	4	2	2	1	3	3
93	3	3	2	4	3	2	2	2	1	3	3	4	3	2	1	2	3
94	2	2	1	2	3	4	4	4	2	2	1	2	3	4	2	4	3
95	2	2	1	3	3	4	3	2	1	2	3	3	4	2	2	1	5
96	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3
97	3	3	2	2	2	1	2	3	4	4	5	5	3	3	2	4	3
98	4	5	5	5	5	4	4	2	2	1	2	3	4	5	5	5	4

99	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4
100	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4
101	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	3	5	5	5	5
102	2	2	3	2	1	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	1	2	3
103	2	2	1	4	4	4	4	2	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4
104	3	2	1	2	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
105	4	4	4	4	5	5	3	2	1	2	3	3	5	5	5	5	5	5
106	3	3	2	4	3	2	5	2	2	1	4	5	2	2	1	4	4	4
107	4	4	2	2	1	4	3	2	3	3	2	4	3	2	1	2	3	3
108	3	2	1	2	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
109	4	2	2	1	4	4	5	5	5	5	5	4	2	2	1	3	3	4
110	3	3	2	4	3	2	2	2	1	3	3	4	3	2	1	2	3	3
111	2	2	1	2	3	4	4	4	2	2	1	2	3	4	2	4	3	2
112	2	2	1	3	3	4	3	2	1	2	3	3	4	2	2	1	5	5
113	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3	3
114	3	3	2	2	2	1	2	3	4	4	5	5	3	3	2	4	3	2
115	4	5	5	5	5	4	4	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	4
116	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4
117	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4
118	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	3	5	5	5	4	4	4
119	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4
120	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	3	4	5	4	4	4	4
121	5	5	5	5	2	2	1	2	3	4	4	4	2	2	1	4	4	4
122	2	2	1	2	3	4	3	2	1	2	3	3	4	5	4	4	4	4
123	3	2	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
125	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5
126	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3	3
127	3	3	2	2	2	1	2	3	4	4	5	5	3	3	2	4	3	2
128	4	5	5	5	5	4	4	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	4
129	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4
130	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4
131	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	3	5	5	5	4	4	4
132	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4
133	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	3	4	5	4	4	4	4
134	5	5	5	5	2	2	1	2	3	4	4	4	2	2	1	4	4	4
135	2	2	1	2	3	4	3	2	1	2	3	3	4	5	4	4	4	4
136	3	2	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
138	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5
139	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4
140	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4
141	5	5	5	3	3	3	2	3	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5
142	4	4	2	3	2	4	2	1	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4
143	4	4	5	1	2	2	3	3	3	3	4	3	2	5	5	5	5	5
144	4	3	3	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	5
145	4	3	2	4	2	1	2	2	3	3	3	3	4	3	5	5	4	4
146	4	1	2	2	3	3	3	3	4	3	2	5	5	3	3	3	4	4
147	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	3	5	5	5	5
148	2	2	3	2	1	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	1	2	3
149	2	2	1	4	4	4	4	2	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4
150	3	2	1	2	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5

151	4	4	4	4	5	5	3	2	1	2	3	3	5	5	5	5	5	5
152	3	3	2	4	3	2	5	2	2	1	4	5	2	2	1	4	4	4
153	4	4	2	2	1	4	3	2	3	3	2	4	3	2	1	2	3	3
154	3	2	1	2	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
155	4	2	2	1	4	4	5	5	5	5	4	2	2	1	3	3	4	
156	3	3	2	4	3	2	2	2	1	3	3	4	3	2	1	2	3	3
157	2	2	1	2	3	4	4	4	2	2	1	2	3	4	2	4	3	2
158	2	2	1	3	3	4	3	2	1	2	3	3	4	2	2	1	5	5
159	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3	3
160	3	3	2	2	2	1	2	3	4	4	5	5	3	3	2	4	3	2
161	4	5	5	5	5	4	4	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	4
162	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4
163	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4
164	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	3	5	5	5	4	4	4
165	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4
166	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	3	4	5	4	4	4	4
167	5	5	5	5	2	2	1	2	3	4	4	4	2	2	1	4	4	4
168	2	2	1	2	3	4	3	2	1	2	3	3	4	5	4	4	4	4
169	3	2	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
171	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5
172	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	5	4	5	4	5	5	5	5
173	5	4	3	2	4	2	1	2	2	3	3	3	3	4	3	4	5	5
174	4	4	1	2	2	3	3	3	3	4	3	2	5	5	5	4	4	4
175	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	5	5
176	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5

variable 2: Bienestar Ciudadano

	ITEMS DE LA VARIABLE 2																	
	DIMENSION 1						DIMENSION 2						DIMENSION 3					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	5	3
2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3	3
3	3	3	2	2	2	1	2	3	4	4	5	5	3	3	2	4	3	2
4	4	5	5	5	5	4	4	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	3
5	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3
6	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	2
7	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	3	5	5	5	4	4	4
8	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	5
9	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3
10	4	3	3	2	2	2	1	2	3	4	4	5	5	3	3	2	4	3
11	3	4	5	5	5	5	4	4	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5
12	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2
13	3	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4
14	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	3	5	5	5	4	4
15	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2
16	2	2	1	2	3	4	4	4	2	2	1	2	3	4	2	4	3	2
17	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4
18	3	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	5
19	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3
20	3	3	3	2	2	2	1	2	3	4	4	5	5	3	3	2	4	3
21	3	4	5	5	5	5	4	4	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5
22	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2
23	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4
24	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	3	5	5	5	4	4
25	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2
26	4	5	5	5	5	4	4	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	4
27	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4
28	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3
29	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	3	5	5	5	4	4	4
30	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3
31	3	3	2	2	2	1	2	3	4	4	5	5	3	3	2	4	3	5
32	4	5	5	5	5	4	4	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	4
33	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3
34	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	2
35	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	3	5	5	5	4	4	3
36	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4
37	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	3
38	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
40	2	2	3	2	1	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	1	2	3
41	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
42	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	5	3
43	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3	4
44	3	3	2	2	2	1	2	3	4	4	5	5	3	3	2	4	3	4
45	4	5	5	5	5	4	4	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	3
46	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3
47	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4
48	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	3	5	5	5	4	4	3

49	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3
50	3	3	2	4	3	2	5	2	2	1	4	5	2	2	1	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	5	3
52	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3	5
53	3	3	2	2	2	1	2	3	4	4	5	5	3	3	2	4	3	4
54	4	5	5	5	5	4	4	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	3
55	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3
56	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4
57	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	3	5	5	5	4	4	3
58	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4
59	3	3	3	2	1	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	1	4	4
60	4	2	2	1	3	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3
61	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
62	4	1	1	1	2	4	2	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3	3
63	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4
64	2	2	1	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
65	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
66	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	5	4
67	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3	3
68	3	3	2	2	2	1	2	3	4	4	5	5	3	3	2	4	3	3
69	4	5	5	5	5	4	4	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	4
70	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4
71	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4
72	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	3	5	5	5	4	4	3
73	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4
74	4	1	1	1	2	4	2	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3	3
75	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4
76	2	2	1	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
77	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	2	1	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	1	4	4
79	4	2	2	1	3	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3
80	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
81	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	5	4
82	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3	3
83	3	3	2	2	2	1	2	3	4	4	5	5	3	3	2	4	3	4
84	4	5	5	5	5	4	4	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	3
85	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3
86	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3
87	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	3	5	5	5	4	4	4
88	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3
89	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4
90	4	1	1	1	2	4	2	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3	3
91	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4
92	2	2	1	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
93	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	2	1	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	1	4	4
95	4	2	2	1	3	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3
96	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	5	3
97	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3	3
98	3	3	2	2	2	1	2	3	4	4	5	5	3	3	2	4	3	3
99	4	5	5	5	5	4	4	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	2
100	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3

101	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3
102	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	3	5	5	5	4	4	3
103	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3
104	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
105	2	2	1	2	3	4	2	2	1	2	3	4	3	3	3	3	4	3
106	2	2	3	2	1	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	1	2	3
107	2	2	1	3	3	4	3	3	2	4	3	2	2	2	1	3	3	4
108	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
109	2	2	1	2	3	4	2	2	1	2	3	4	4	4	4	4	3	3
110	2	2	1	2	3	4	2	2	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3
111	4	1	1	1	2	4	2	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3	3
112	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4
113	2	2	1	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
114	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	2	1	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	1	4	4
116	4	2	2	1	3	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3
117	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
118	3	3	2	2	1	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
119	2	2	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	2	2	3	2	1	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	1	2	3
121	2	2	1	2	3	4	3	2	2	3	2	2	1	2	3	4	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
123	2	2	1	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
124	3	2	1	2	3	3	4	4	3	3	2	2	1	2	3	4	3	3
125	2	2	1	2	3	4	3	2	1	2	3	3	3	3	2	4	3	2
126	4	4	2	2	1	3	3	2	2	1	3	3	4	3	4	4	4	4
127	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	3
128	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	4	2	2	1	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3
130	3	3	2	4	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
131	2	2	1	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	1	4	4
132	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
133	4	4	3	3	3	3	2	2	1	2	3	4	3	4	2	2	1	4
134	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	5	3
135	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3	3
136	3	3	2	2	2	1	2	3	4	4	5	5	3	3	2	4	3	4
137	4	5	5	5	5	4	4	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	3
138	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4
139	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4
140	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	3	5	5	5	4	4	3
141	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4
142	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4
143	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	4	3	4	4	4	4
144	3	3	3	3	2	2	1	2	3	4	4	4	2	2	1	4	4	4
145	2	2	1	2	3	4	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	4
146	3	2	1	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3
149	2	2	3	2	1	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	1	2	3
150	4	4	3	3	3	3	4	2	2	1	3	3	3	3	2	4	3	2
151	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	1	4	2	2	1	3	3	4
152	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4

153	3	3	2	2	3	2	2	1	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
154	1	2	3	4	3	4	2	2	3	2	2	1	2	2	1	4	4	3
155	4	2	2	1	4	4	5	5	5	5	5	4	2	2	1	3	3	4
156	3	3	2	4	3	2	2	2	1	3	3	4	3	2	1	2	3	3
157	2	2	1	2	3	4	4	4	2	2	1	2	3	4	2	4	3	2
158	2	2	1	3	3	4	3	2	1	2	3	3	4	2	2	1	5	5
159	4	1	1	1	2	4	2	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3	3
160	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4
161	2	2	1	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
162	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
163	3	3	3	2	1	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	1	4	4
164	4	2	2	1	3	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3
165	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
166	4	4	2	2	1	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
167	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3
168	3	2	2	1	3	3	3	2	2	1	4	4	4	3	2	2	1	4
169	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
170	2	2	2	3	2	2	1	4	3	4	3	3	3	2	2	1	2	3
171	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	2	2	1	3	3	2	2	1	3	4	3	2	2	1	4	3	4
174	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
175	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	1	3	3	4
176	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3

Anexo 10: Carta de presentación



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Piura, 17 de Junio del 2023.

SEÑOR

DR. MILIBAK VELEZ JUAN CARLOS
DIRECTOR ADMINISTRATIVO
GUAYAQUIL

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 17 de Junio del 2023.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: REYES CASTRO RONALD RAUL
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los servicios de la salud
- 4) Cido de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : Gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dr. Edwin Martín García Ramírez
Jefe UPG-UCV-Piura



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CRUZ CISNEROS VICTOR FRANCISCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "Gestión de calidad y bienestar ciudadano del área de fisioterapia de un centro médico de Santa Elena, 2023.", cuyo autor es REYES CASTRO RONALD RAUL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 08 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CRUZ CISNEROS VICTOR FRANCISCO DNI: 00244802 ORCID: 0000-0002-0429-294X	Firmado electrónicamente por: VCRUZCI8 el 08-08- 2023 16:12:37
GARCIA PARRILLA JOYCE DANIELA DNI: 72222645 ORCID: 0000-0002-0622-8079	Firmado electrónicamente por: JGARCIAPA el 08- 08-2023 16:40:48

Código documento Trilce: TRI - 0645393