



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Programa de gestión de la calidad ISO 9001 para mejorar la atención  
en un centro médico ocupacional de Chiclayo

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

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Torres Vasquez, Emerson Maykel (orcid.org/0000-0002-2407-3592)

**ASESORES:**

Dr. Santisteban Salazar, Nelson Cesar (orcid.org/0000-0003-0092-5495)

Mgr. Ñique Carbajal Cesar (orcid.org/0000-0002-9287-9387)

**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

**CHICLAYO – PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a mis padres que siempre estuvieron brindándome su apoyo incondicional durante toda mi vida académica, a Dios por cuidarme y brindarme salud y así poder lograr la continuidad de mis estudios superiores ya que muchos hemos pasado por momentos difíciles y varios de ellos ya no están presentes en vida, a mis hermanos que me motivaron a que continúe adelante con mis metas y proyectos de vida y finalmente a todos mis amigos que formaron parte de mi vida y estuvimos alentándonos en no desistir en este proceso de la maestría.

## AGRADECIMIENTO

Al concluir esta etapa maravillosa de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento a quienes hicieron posible este logro, aquellos que junto a mí caminaron en todo momento y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza. Esta mención en especial para Dios, mis padres, mis hermanos, tíos y amistades. Muchas gracias a ustedes por demostrarme que el verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que este se supere.

Mi gratitud, también a la escuela de posgrado de la universidad César Vallejo, mi agradecimiento sincero a los asesores de la tesis, en especial al Dr. Nelson Santisteban, gracias a cada docente quienes con su apoyo y enseñanzas constituyen la base de mi vida profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
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 .....	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS .....	42

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Calidad de atención percibida por los usuarios en un centro médico ocupacional de Chiclayo, 2023.....	18
<b>Tabla 2</b> Gestión de la calidad actual percibida por los trabajadores en un centro médico ocupacional de Chiclayo, 2023. ....	18
<b>Tabla 3</b> Estrategias para llevar a cabo un programa de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 en un centro médico ocupacional de Chiclayo, según el análisis FODA.....	19
<b>Tabla 4</b> Caracterización de los expertos que participaron en la validación del programa.....	22
<b>Tabla 5</b> Relación B/C .....	22
<b>Tabla 6</b> Fiabilidad del cuestionario gestión de calidad.....	75
<b>Tabla 7</b> Fiabilidad del cuestionario calidad de atención.....	76
<b>Tabla 8.</b> Dimensiones de la calidad de atención percibida por los usuarios en un centro médico ocupacional de Chiclayo, 2023. ....	129
<b>Tabla 9</b> Dimensiones de la gestión de calidad actual percibida por los trabajadores en un centro médico ocupacional de Chiclayo, 2023. ....	130
<b>Tabla 10</b> Puntajes obtenidos por los expertos en la ficha de validación de la propuesta .....	131

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<b>Figura 1</b> Esquema del programa de gestión de la calidad propuesto en un centro médico ocupacional de Chiclayo.....	21
<b>Figura 2</b> Esquema del programa de gestión de la calidad propuesto en un centro médico ocupacional de Chiclayo.....	87

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como fin elaborar e implementar un programa de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 para mejorar la atención en un Centro Médico Ocupacional de Chiclayo. Para ello, se basó bajo un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, descriptivo, transversal y no experimental donde utilizaron dos cuestionarios validados por expertos con una confiabilidad de 0.765 y 0.907, respectivamente. La muestra estuvo conformada por 32 colaboradores y 109 usuarios atendidos. Los hallazgos descriptivos revelaron que el 68.8% de usuarios califica a la calidad de atención como excelente y el 71.9% de colaboradores percibieron la gestión de calidad como muy adecuada. Por lo tanto, se concluyó que es importante la elaboración y ejecución de un programa de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 para la sistematización, coordinación, control y optimización de las actividades organizacionales y así mejorar la calidad de atención en un Centro Médico Ocupacional de Chiclayo.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, ISO 9001, salud ocupacional.

## **ABSTRACT**

The present study aims to design and implement a quality management program based on the ISO 9001 standard to improve care at an Occupational Medical Center in Chiclayo. For this purpose, a quantitative, applied, descriptive, cross-sectional and non-experimental approach was used, using questionnaires validated by experts with a reliability of 0.765 and 0.907, respectively. The sample was made up of 32 collaborators and 109 assisted users. The descriptive hallazgos revealed that 68.8% of users rated the quality of care as excellent and 71.9% of employees perceived quality management as very adequate. Therefore, it was concluded that it is important to design and implement a quality management program based on the ISO 9001 standard for the systematization, coordination, control and optimization of organizational activities and thus improve the quality of care at an Occupational Medical Center in Chiclayo.

**Keywords:** Quality management, ISO 9001, occupational health.



## I. INTRODUCCIÓN

Los centros ocupacionales (CO) se encargan de reconocer y analizar las condiciones ambientales de una institución laboral, que puede poner en riesgo la salud del colaborador, ofreciendo tácticas de intervención y prevención para mejorar las condiciones laborales (Aburayya et al., 2020). Además, otorgan una serie de exámenes médicos al trabajador para prevenir cualquier accidente laboral, lo que conlleva a incrementar el rendimiento laboral, reducir la rotación y absentismo laboral y mejorar la imagen de la empresa (Bouziri et al., 2020).

La demanda de los servicios de los centros ocupacionales sigue aumentando tanto en cantidad como en calidad, estando obligadas a brindar servicios efectivos y eficientes. Por ello, deben trabajar para lograr resultados extraordinarios y demostrar su eficiencia (Kristiningrum, 2021) por lo que es necesario que cuenten e implementen una adecuada gestión de calidad, que garanticen la eficiencia del servicio ofrecido por la organización al cliente. Además, que evalúe el desempeño de este importante sector, porque los clientes brindan información correcta que refleja el buen o mal servicio que ofrecen (Clay et al., 2020).

Hoy, la atención a la gestión de calidad (GC) representa una de las funciones principales de muchas instituciones sobre el nivel de calidad en los bienes o servicios que prestan. En general, la calidad conduce a una mejora del servicio, lo que, a su vez, conlleva a una mayor satisfacción de los clientes (Zaid et al., 2020).

En ese sentido, la norma ISO 9001 asegura la eficiencia del procedimiento de los objetivos organizacionales de una empresa. (Kristiningrum, 2021). Existe un millón de instituciones que han incorporado un sistema de gestión de calidad (SGC) para minimizar los costos e incrementar la calidad de los servicios prestados, así mismo para minimizar los riesgos y lograr la satisfacción de los requerimientos del usuario. Se espera que el sistema ISO ayude a los centros ocupacionales a administrar de manera más sistemática para que pueda satisfacer a todas las partes interesadas (Castillo, 2019).

La ejecución de un SGC bajo la norma ISO en centros de salud se da por la competencia que existe en el mercado, la cual es cada vez más estrecha como resultado de la globalización, debido a que ha cambiado el paradigma del servicio de una ventaja comparativa a una ventaja competitiva. Este cambio requiere que las actividades de servicio se dirijan con la estrategia adecuada, lo cual determinará su capacidad de adaptación a un entorno volátil como los servicios de un centro de salud ocupacional, la acreditación de la empresa, los estándares de servicio que ofrecen, la educación profesional del personal, entre otros (Noviantoro et al., 2020).

Ya que, existen experiencias como en Indonesia, donde un centro de salud aplicó el ISO 9001 centrado en el usuario, el cual obtuvo un impacto en el rendimiento laboral, el liderazgo y la gestión (Purwanto, 2020). En Arabia, una institución sanitaria implementó el sistema ISO 9001 centrado en la gestión de calidad, el cual contribuyó a que los gerentes comprendan los procesos que se desempeñan, mejorando el servicio brindado (Saeed, 2020). En Ecuador, un centro de salud, implementó la norma ISO 9001 para disminuir costos, mejorar la atención médica y la competitividad en el centro de la sanidad (Guaranda et al., 2022).

En el territorio peruano, el Instituto Nacional de Calidad en el 2018, reportó que 1 329 empresas han implementado ISO 9001, entre ellas tenemos las instituciones de salud pública y privada (Plataforma Tecnológica para la Gestión de la Excelencia, 2023). Diversos estudios nacionales han demostrado que la falta de un sistema de gestión de la calidad (SGC) en los centros de salud genera insatisfacción de los usuarios (Aliaga et al., 2021; Carhuancho et al., 2021; Florián et al., 2020). Por ello, es importante aplicar un SGC para reconocer las situaciones críticas y experiencias positivas que sean necesarias para una mejora continua y satisfacción de los clientes (Flores et al., 2020).

El Centro Médico SAMA MEDIC es una filial del GRUPO SAMA ubicado en la ciudad de Chiclayo orientado a brindar exámenes preventivos-promocionales a usuarios y/o colaboradores de diferentes empresas. El proceso de atención abarca desde la afiliación en admisión, la realización de las evaluaciones, el ingreso de los datos al sistema y la entrega del certificado correspondiente a cada usuario.

El centro está conformado por 32 colaboradores, entre personal asistencial como no asistencial, quienes son los responsables de las actividades relacionadas a la atención del usuario en las áreas de admisión, laboratorio, triaje, psicología, rayos x, medicina, entre otras. Sin embargo, se ha detectado falencias como no contar con un área que supervise las funciones del personal y el uso apropiado de equipos y materiales, generando retraso en las evaluaciones y en la entrega de los certificados médicos. Por ello, fue relevante diseñar un programa de GC, bajo la ISO 9001 para mejorar la calidad de atención en los servicios que se brindan.

Por lo mencionado, se plantea la pregunta: ¿Cómo elaborar e implementar un programa de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para la atención en un centro médico ocupacional de Chiclayo?

Por otro lado, el presente estudio se justificó teóricamente, porque a través de literatura científica disponible se diseñó un programa de GC fundamentado en la norma ISO 9001 en un establecimiento de salud ocupacional, con fin de generar evidencias del uso de esta norma en el área de salud. Desde el aspecto práctico, los resultados obtenidos ayudaron a que las autoridades evidencien que implementar un SGC en un centro de salud ayuda a mejorar la atención del servicio, incrementa la satisfacción del paciente y la capacitación continua al personal.

Para ello, se planteó como objetivo general: Elaborar e implementar un programa de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 para mejorar la atención en un centro médico ocupacional de Chiclayo. Y específicos se precisan: i) Evaluar la calidad de la atención percibida por los usuarios en un centro médico ocupacional de Chiclayo; ii) Evaluar la gestión de la calidad actual percibida por los trabajadores en un centro médico ocupacional; iii) Proponer estrategias para llevar a cabo un programa de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 adaptado al contexto de un centro médico ocupacional de Chiclayo; iv) Diseñar y validar teóricamente el programa de gestión de la calidad propuesto en un centro médico ocupacional de Chiclayo; v) Evaluar el costo-beneficio de la implementación del programa de gestión de la calidad en un centro médico ocupacional de Chiclayo. Así también en relación a los objetivos establecidos, no presentó hipótesis porque se pretendió describir las características de la variable, más no su causa y efecto (Espinoza, 2018).

## II. MARCO TEÓRICO

Para fundamentar la indagación se expusieron una serie de investigaciones previas en relación al tema a la variable de estudio, sirviendo como sustento y base al desarrollo del estudio.

En el ámbito internacional, Arana (2023) en Ecuador, ejecutó una indagación cuantitativa y correlacional con la intención de hallar la asociación entre GC bajo la ISO 9001 y la satisfacción laboral de una institución de salud, con una muestra de 100 participantes. Se evidenció que, el 93% presentaron un nivel de GC regular y el 91% manifestó una satisfacción regular. Concluyendo que la implementación de una GC permite mejorar la satisfacción.

Navarro (2022) en Guayaquil, elaboró un estudio cuantitativo y descriptivo correlacional con la intención de hallar la asociación entre la GC y la mejora continua de un centro de salud bajo la ISO 9001, con una muestra de 150 participantes. Se evidenció que, el 60.7% presentaron un nivel de GC alto y el 36.70% un grado adecuado; y el 73.30% un grado de mejora continua alto y el 26.7% un nivel adecuado. Concluyendo que, al mejorar los puntos deficientes, el nivel de GC aumenta.

Gallo (2022) en Ecuador, elaboró una investigación cuantitativo y descriptivo correlacional con el propósito de hallar la asociación de GC ISO 9001 y la satisfacción de una clínica, con una muestra de 110 participantes. Se halló que, el 59.9% tenía un grado regular en GC y el 40.91% un grado bajo; y el 56.36% obtuvo un grado de satisfacción regular y el 43.64% un nivel bajo. Concluyendo que el grado de GC del centro de salud es medio.

Buste (2021) en Ecuador, elaboró una investigación cuantitativa y descriptiva con la intención de estudiar la calidad de atención del paciente en una institución de salud, con una muestra de 198 participantes. Se evidenció que, el 100% de los participantes manifestaron que la calidad de atención es regular; en la dimensión de elementos tangibles el 53.5% regular; en capacidad de respuesta, el 53.5% regular; en seguridad el 33.3% buena; el 36.4% percibió como regular la empatía; y el 34.3% la fiabilidad como buena.

González (2021) en Quito, elaboró una investigación cuantitativo y descriptivo con el propósito de proponer un diseño del sistema de gestión basado a la norma ISO 9001 de un centro de salud, con una muestra de 100 participantes. Se evidenció que, sólo el 30% cumplía con las normas establecidas desde controlar y evaluar las tareas que se desarrolla en el laboratorio. Concluyendo que la gestión de calidad del centro de salud es regular y el grado de calidad de atención percibida por los usuarios es de nivel medio, evidenciándose deficiencias en la capacidad técnica del personal.

Velasco (2020) en Ecuador, elaboró una investigación cuantitativa y descriptiva con el propósito de hallar el grado de gestión de calidad de una institución de salud, con una muestra de 33 participantes. Se evidenció que, el 47.47% obtuvo un grado de GC regular, organización mala (57.58%), liderazgo malo (60.61%), proceso regular (69.7%), apoyo regular (75.76%), compromiso malo (57.58%) y mejora continua malo (42.42%). Concluyendo que el grado de GC de la institución es regular debido a la falta de supervisión de las áreas.

Rosero (2019) en Quito, elaboró una indagación cuantitativa, de nivel descriptivo con la finalidad de diseñar un sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001 en un centro de salud, con una muestra de 48 participantes. Se evidenció que, el 77% cumplieron con los estándares de calidad y el 45.57% de los clientes indicaron estar satisfechos sobre el servicio. Concluyendo que la GC del centro de salud es regular.

En el ámbito nacional, Juárez (2023) en Chiclayo, elaboró una investigación descriptiva para evaluar la GC de un centro de salud, con 30 participantes. Se halló que, el 60% presentó un grado regular de gestión de riesgo y el 57% un nivel regular de control de calidad. Concluyendo que la GC bajo la ISO 9001 es regular.

Gutiérrez ( 2021) en Lima, elaboró una indagación cuantitativa y correlacional para encontrar el vínculo entre un sistema de gestión ISO 9001 y la calidad de atención de un hospital, con 50 participantes. Se halló que, el 100% presentaron un grado GC bueno, gestión de recursos eficaz (86%), ejecución de recursos alto (74%), análisis y mejora alto (62%) y la calidad de servicio adecuado (48%). Concluyendo que el nivel de GC de la institución es bueno.

Sangama (2020) en Lima, realizó un estudio cuantitativo y correlacional con la intención de evaluar el impacto de la GC bajo la ISO 9001 en el servicio de un centro de salud público, con una muestra de 111 participantes. Se evidenció que, prevalecía la gestión de calidad en nivel medio (50.5%) y la calidad de servicio era percibida como alta (54.1%). Concluyendo que el nivel de GC de la institución es regular.

Jaramillo (2019) en Huánuco, realizó un estudio cuantitativo y correlacional con el fin de hallar la asociación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes bajo la ISO 9001 de un centro de salud, con una muestra de 32 participantes. Se halló que, el 31% de las personas cumplen con los estándares de calidad y el 68.7% indicaron que no se cumple, así mismo el 84.4% se encuentran satisfechos. Se concluye que el grado de GC de la institución es regular.

Seguidamente, se expusieron las teorías asociadas a la investigación que se recopiló de la revisión de la literatura.

La teoría de la calidad de Deming, consta de 14 principios que proporcionan pautas para el comportamiento y las prácticas de calidad de las empresas apropiadas las cuales son: 1) Crear un propósito de constancia; 2) Adopta la nueva filosofía; 3) Inspección masiva para mejorar la calidad; 4) Poner fin a la práctica de adjudicar negocios de precios y minimice el costo total; 5) Mejorar constantemente; 6) Instituir capacitación en el trabajo; 7) Liderazgo del instituto; 8) Expulsar el miedo para que todos puedan trabajar eficazmente para la empresa; 9) Rompe las barreras entre departamentos; 10) Eliminar consignas, exhortaciones y metas; 11) Eliminar los estándares de trabajo y la gestión por objetivos; 12) Elimine las barreras para enorgullecerse de la mano de obra; 13) Instituir un vigoroso programa de educación y superación personal; 14) Trabajar para lograr la transformación (Rabiatul et al., 2020).

Deming planteó que una organización experimente un servicio de alta calidad al reducir las actividades sin valor agregado como cuellos de botellas, reelaboración y conflictos, al mismo tiempo que aumenta la lealtad de los clientes (Rabiatul et al., 2020). Asimismo, que hasta el 85% de las causas de cualquier error, variación, problemas de ineficiencia y desperdicio en cualquier negocio eran el resultado de los sistemas de una organización deficiente (Mukesh, 2019).

El SGC son mecanismos que permiten la sistematización, coordinación, control y optimización de las tareas diarias que se realizan en una empresa o área funcional, con relación en la condición determinados y documentados (Betloch et al., 2019). Así mismo, tiene el potencial de facilitar la colaboración en equipo y optimizar la gestión de los trabajadores internamente (Jimoh et al., 2018).

El SGC es el conocimiento y las habilidades para el bienestar y el desarrollo humano, y la promoción de estándares de seguridad, protección y confiabilidad de los productos o servicios. Además, este sistema debe asegurar los principios establecidos para garantizar la calidad del servicio y no debe tener ninguna deficiencia. Dado que, tiene como objetivo garantizar la mejora continua mediante la capitalización de herramientas, técnicas y valores modernos, así como minimizar los costos operativos y optimizar la productividad y la calidad, lo que lleva a una mayor fidelidad del cliente y un mejor desempeño organizacional (Zhao et al., 2022).

Los principios del sistema de aseguramiento de la calidad que debe seguir una empresa son los siguientes: a) La institución debe estar enfocado al usuario, es decir debe entender las demandas presentes y futuras; b) el liderazgo, es decir los superiores mantiene un ambiente adecuado; c) involucrar al trabajador, es decir el personal comprende los objetivos y requisitos que deben alcanzar; d) asegurar que el plan este orientado en procesos, es decir que los objetivos estén enfocados en las perspectivas de los usuarios para ofrecer un adecuado servicio o producto; e) el plan este orientado a los objetivos establecidos; f) asociación con los proveedores y mejorar los procesos operativos, es decir es la actividad que permite mejorar el rendimiento del colaborador (Cortés, 2017).

Los beneficios de implementar un SGC son los siguientes: Generar mayor eficiencia, es decir los colaboradores deben desarrollar los procesos de acuerdo a lo establecido en base al costo y tiempo; motiva a los trabajadores, estableciendo claramente sus funciones, realizando capacitaciones y entendimiento de los estándares de calidad; reconocimiento internacional a la institución, porque genera confianza para los clientes; optimización de procesos, debido a que elimina una serie de riesgos costosos; aumenta los niveles de satisfacción del cliente, porque desarrolla un producto de calidad y la valoración del cliente (Benzaquen, 2018).

Las empresas que tienen el compromiso de cumplir con el SGC pueden administrar los resultados de manera más efectiva que otras. Estas organizaciones permiten que sus empleados sean más productivos y competitivos y disfruten de una mayor rentabilidad, satisfacción del cliente y confianza. Además, garantiza que los recursos no se desperdicien, predominantemente los recursos naturales, que son los objetivos centrales, así mismo impactan en la sociedad y la productividad de la empresa durante un tiempo más largo. Se afirmó que es un proceso continuo que se enfoca exclusivamente en integrar la calidad en los aspectos ecológicos, sociales y económicos (Zhao et al., 2022).

La norma ISO 9001 es uno de los instrumentos eficientes que optimiza constantemente el rendimiento de las organizaciones, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes. Es una serie de requisitos para un SGC que hace que este estándar mejore efectivamente, es genérica para todas las instituciones, independientemente de su campo de actividad (Neyestani et al., 2017).

La estructura de la certificación ISO 9001 se divide en 10 etapas: a) el objeto y campo de aplicación; b) las referencias normativas; c) los términos y definiciones; d) el contexto de la organización; e) el liderazgo, basado en la responsabilidad con sus usuarios; f) la planificación, para el logro de los objetivos establecidos; g) el apoyo, es decir disponer de los recursos humanos y materiales para satisfacer las demandas; h) la operación, es decir contar con los proveedores adecuados y los controles; i) la evaluación de desempeño consiste en agregar tareas de medición para asegurar los estándares de calidad y j) la mejora continua consta en realizar correcciones para reducir los cuellos de botella (Secretaría Central de ISO, 2015).



El proceso de la ejecución de la norma ISO 9001 en una institución de servicios de salud consta de seis etapas: Primero, la organización crea un equipo de implementación para determinar responsabilidades y dividir el trabajo; en segundo lugar, la organización desarrolla documentos del SGC; tercero, la institución implementa el sistema; cuarto, realiza una auditoría interna de calidad; quinto, el centro realiza una revisión por la dirección; y finalmente la organización se registra en el organismo de certificación (Nurcahyo et al., 2019).

Los beneficios de la norma pueden dividirse en internos y externos. Entre ellos se incluyen la creación de herramientas y procedimientos adecuados para asegurar la calidad de los productos prestados, así como la estandarización y sistematización de los procesos, optimizando recursos y detectando fallas. Y, para los usuarios, el proceso puede incrementar la confianza en el servicio y la satisfacción, con el conocimiento de que los productos requeridos cumplan con los reglamentos definidos y son acreditados mediante una evaluación externa (Ikram et al., 2020). Así mismo, aumenta la productividad, genera bajo costos y garantizar la confianza en la calidad del servicio que presta (Ong et al., 2020).

El SGC bajo la ISO 9001 se dividen en los siguientes aspectos: a) Gestión de los recursos, es la implementación de recursos planificados destinados a permitir que una empresa logre sus metas establecidas. Estos sistemas de prácticas de recursos humanos como un todo, afectan los resultados relacionados con el desempeño, alto rendimiento, el compromiso y la participación. Así mismo, se trata de planificar y asignar de manera efectiva los recursos y actividades del equipo para aumentar su eficacia. Esto incluye la asignación de equipos, recursos financieros, herramientas técnicas y la cantidad de personal involucrado (Lepak, 2019).

b) Ejecución de los recursos, es parte de un procedimiento que abarca el desarrollo de un conjunto de actividades y operaciones de los recursos. Es decir, realizar las tareas planteadas de una empresa. Esta función lo realizan los encargados de cada área, quienes se encargan de conducir, orientar y ayudar a los colaboradores en sus funciones. Esta etapa es la más importante dentro de un SGC, porque las actividades realizadas van a definir si las metas podrán ser alcanzadas o no (Ministerio Economía y Finanzas, 2017).

c) Medición, análisis y mejora, es la forma como se mide el progreso de los recursos hacia la consecución de un objetivo, Además, se observa los efectos sobre las decisiones aplicadas de los recursos al transcurso de los días. Posterior a ello, se analiza los recursos con el propósito de identificar si el trabajador ha cumplido con las funciones empleadas de acuerdo a lo designado, ya que ello arroja la forma en que están realizando sus funciones y de acuerdo a ello diseñar medidas de cambio Finalmente, ello va a permitir realizar una mejora continua de los recursos, esta etapa es una práctica que permite mejorar los procedimientos empleados con el fin de que las funciones realizadas sean más eficientes y mejorar la productividad y no se reinvierta (Iwao, 2017).

La calidad representa a la agrupación de características esenciales de un servicio que lo distinguen de otros productos similares y permiten evaluar su valor. En el contexto de un SGC, se puede definir la calidad como una serie de características y propiedades que un servicio debe poseer para cumplir las expectativas de los clientes sin errores innecesarios (Ventura et al., 2021).

La certificación de calidad es un mecanismo por el cual, las personas exigen un estándar preestablecido para la producción y servicio establecido. Es el resultado satisfactorio de una evaluación realizada. Para analizar la calidad de la atención en salud se requiere de la cuantificación a través de unidades de medida (Milosevic et al., 2018). Durante el proceso de vigilancia y recertificación, la organización será auditada para verificar si la organización puede conservar el certificado o no. El proceso de vigilancia se realiza en el primer y segundo año después del proceso de certificación inicial o del proceso de recertificación anterior, mientras que el proceso de recertificación se realiza en el tercer año después del proceso de certificación inicial o del proceso de recertificación anterior al proceso (Nurcahyo et al., 2019).

El sistema de salud tarda en adoptar nuevas iniciativas de calidad en comparación con las industrias manufactureras. Por lo tanto, resulta indispensable contar con un SGC confiable. Tal sistema aportará a la efectividad de la gestión de la atención médica, reducirá el costo, minimiza el riesgo y mejora la seguridad del paciente (Nasser et al., 2018).

Por ello, los proveedores de salud como los individuos que reciben atención médica requieren y demandan un cierto nivel de servicios y es necesario demostrar que se ofrece un nivel de calidad suficiente (Rezaei et al., 2018). Ante ello, los trabajadores necesitan métodos para alcanzar altos estándares en la calidad que brindan y así cumplir con las expectativas que solicita el cliente (Wolniak, 2019).

Según la OMS, el objetivo de garantizar la calidad en la atención de la salud es asegurar que el usuario reciba un diagnóstico y tratamiento apropiado, con el fin de alcanzar una atención médica óptima. El aseguramiento de la calidad debe tener en consideración todos los factores pertinentes y el nivel de información disponible tanto del paciente como del servicio, para obtener un adecuado resultado con un bajo riesgo y una alta satisfacción durante el proceso (Karas et al., 2021).

Una calidad de atención es la percepción de los usuarios sobre el grado de excelencia en los servicios de atención estándar que brindan con la expectativa de satisfacer las necesidades y demandas de los usuarios. Para el sistema de salud es una prioridad internacional, porque es importante para mejorar los pacientes de salud y bienestar (Ying et al., 2017).

La calidad de la atención se conceptualiza como la interacción entre los profesionales médicos y los pacientes, así como la forma en que las contribuciones del sistema de salud se transforman en resultados positivos para la mejora de salud del paciente. Y, por tanto, la atención brindada debe ser efectiva, basada en evidencia y no infrutilizada ni sobre utilizada (Hanefeld et al., 2017).

La calidad en el ámbito sanitario se puede definir como el juicio o la impresión de los pacientes sobre la excelencia y superioridad general de una unidad de salud. Esta percepción de la calidad del servicio es muy esencial en estos días, ya que en la práctica se busca aumentar su aplicabilidad y continuidad con miras a obtener mejores resultados de salud para los pacientes. Para la mayoría de las personas continuar o interrumpir un servicio de atención médica está fuertemente impulsada por sus expectativas de las características de calidad del servicio de atención médica. Es más probable que dejen de buscar el servicio si ven que no vale la pena confiar en el sistema de salud o que no es confiable (Saad et al., 2018).

La calidad de los servicios ofrecida a los pacientes y sus familias mejorará la salud. Para alcanzar esto, la atención debe caracterizarse por ser segura, eficaz, pertinente, eficiente, justa y centrada (Avia & Hariyati, 2019). Por ello, para optimizar la calidad de la atención de la salud ha sido asegurar que se cuente con insumos esenciales, por ejemplo, tecnología, infraestructuras operativas, suministros farmacéuticos y personal asistencial capacitado (Hanefeld et al., 2017).

La calidad de la atención, tal como se describe en el marco de Donabedian, incluye la estructura u organización de la atención, la influencia de la estructura en los procesos clínicos de atención brindados por los proveedores y, en última instancia, los resultados de la atención médica a nivel del paciente (Kilbourne et al., 2018) Así mismo, es la capacidad de proveer beneficios al usuario, tomando en cuenta los recursos disponibles del hospital (Febres & Mercado, 2020).

En este sentido, la atención que debe brindar una organización sanitaria debe abarcar las relaciones interpersonales, el contenido de la consulta, el tiempo de duración, las acciones de revisión y diagnóstico clínico; el resultado en términos de salud del paciente; las características de la estructura física, humana y organizacional; y la presencia de factores relacionados con la accesibilidad. Por lo tanto, cuando un paciente se encuentra satisfecho, significa que sus expectativas fueron cumplidas por los servicios sanitarios prestados. En decir, la calidad es la capacidad de satisfacer sustancialmente las expectativas del usuario (Febres & Mercado, 2020).

La calidad de atención se divide en las siguientes dimensiones:

a) **Elementos tangibles:** Refiere a las instalaciones físicas, personal, equipo, edificio y apariencia de un centro de salud. Así mismo son los materiales asociados con el servicio del centro de salud, de los cuales deben ser visualmente atractivos, los empleados tienen una apariencia ordenada y un uniforme limpio; el centro de salud cuenta con instalaciones actualizadas y equipo médico moderno; las instalaciones físicas son visualmente atractivas y llamativas. Las instalaciones físicas tales como amplias salas de examen, área de estacionamiento, área de espera, así como equipos médicos modernos, es decir, tomografía computarizada, resonancia magnética, son un factor muy importante para todos los proveedores de

atención médica. El equipo médico antiguo, las camas insuficientes, las instalaciones antihigiénicas (área de espera, baños) tienen un impacto negativo en la percepción del paciente que puede generar insatisfacción y cambiar a otro centro de salud (Alomari, 2020; Muhammad et al., 2017).

b) Capacidad de respuesta: Refiere a la disposición de los trabajadores a ayudar y responder a las necesidades del cliente, así mismo los empleados dan un servicio rápido a los pacientes, infundiendo confianza en los usuarios, así como siempre estar dispuestos a ayudar a los pacientes y los clientes nunca están demasiado ocupados para responder a la solicitud del paciente (Alomari, 2020; Muhammad et al., 2017).

c) Seguridad: Refiere a la capacidad del personal para inspirar, seguridad, confianza y cortesía hacia los usuarios durante la atención médica, brindar seguridad durante un tratamiento médico, transmitir confianza durante una revisión médica y los trabajadores tienen el conocimiento para responder las preguntas de los pacientes (Alomari, 2020; Muhammad et al., 2017).

d) Empatía: Refiere a la atención, cuidado y servicio individual que brinda el trabajador al cliente, es decir, atienden las necesidades específicas de los pacientes; se preocupan por los mejores intereses de los usuarios; brindan atención individual; emplean un horario de atención conveniente para el paciente y los mantienen informados (Alomari, 2020; Muhammad et al., 2017).

e) Fiabilidad: Capacidad para realizar servicios con precisión, así como los empleados prestan los servicios en el momento en que prometen hacerlo; mostrar un interés sincero en resolver el problema del paciente; los trabajadores realizan los servicios correctamente la primera vez e informan a los usuarios exactamente cuándo se realizarán los servicios, así como el colaborador mantiene registros y facturación precisos de los clientes (Alomari, 2020; Muhammad et al., 2017).

### **III.METODOLOGÍA**

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

El estudio fue aplicado, debido a que se buscó analizar y solucionar la dificultad del fenómeno de investigación con el fin de enriquecer las ciencias de la salud (Aceituno et al., 2020). Fue cuantitativa, porque se pretendió recolectar y evaluar los datos por medio de un método estadístico numérico (Carhuacho et al., 2019) y descriptiva, porque se pretendió describir las características de la variable estudiada (Sucasaire, 2021). También, fue transversal y no experimental pues se obtuvieron los datos en un solo momento y se plasmaron conforme se ha encontrado (Holgado et al., 2022).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variable Independiente: Programa de gestión de la calidad**

Definición conceptual: Es una serie de conjuntos de acciones sistemáticas que permite a una institución planear, ejecutar y controlar una serie de tareas que lleva a cabo (Amaya et al., 2020).

Definición operacional: Se evaluó mediante las siguientes dimensiones: Gestión de los recursos, ejecución de los recursos y medición, análisis y mejora.

##### **Variable dependiente: Calidad de atención**

Definición conceptual: Es el grado de atención que percibe un cliente durante un servicio de atención médica (Organización Mundial de la Salud, 2023).

Definición operacional: Se evaluó mediante las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad.

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

##### **3.3.1. Población**

Población es un grupo de individuos que conforma una comunidad con una serie de características de acuerdo a la investigación (Arias, 2020). Así, la población estuvo conformada por 32

colaboradores y 150 usuarios atendidos en un centro de salud ocupacional de Chiclayo.

### **Criterios de inclusión**

#### **Colaboradores:**

- Trabajadores de todas las áreas que laboren permanentemente en el centro de salud ocupacional y que autoricen mediante el consentimiento informado su participación.
- Trabajadores que hayan aceptado formar parte de la indagación, sustentado mediante la firma del consentimiento informado.

#### **Usuarios:**

- Usuarios que se atiendan en el centro médico ocupacional.
- Usuarios que hayan aceptado formar parte del estudio, sustentado mediante la firma del consentimiento informado.

### **Criterios de exclusión**

#### **Colaboradores:**

- Colaboradores con licencia, vacaciones o permisos que le impida participar de la en la investigación a la hora de la aplicación del instrumento.
- Colaboradores que no hayan aceptado participar en el estudio.

#### **Usuarios:**

- Usuarios con alguna discapacidad física que les impida realizar el cuestionario.

### **3.3.2. Muestra**

Es una parte que conforma una comunidad, la cual fue seleccionada en base a peculiaridades solicitadas (Arias, 2020). Así, la muestra fue 32 colaboradores del centro de salud ocupacional y 109 usuarios atendidos en un centro de salud ocupacional.

### **3.3.3. Muestreo**

Se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a los participantes de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión establecidos por el propio investigador.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Trabajadores y usuarios del centro médico.

## **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

Se trabajó con la encuesta y como instrumento el cuestionario, porque se pretendió adquirir la información de manera rápida y eficaz mediante dos formularios previamente diseñado, en base a una escala Likert (Arias, 2020).

El cuestionario de gestión de calidad fue elaborado por Gutiérrez (2021), el cual consta de 10 ítems, divididos en: Gestión de los recursos (1 al 3 ítem); Ejecución de los Recursos (4 al 6 ítem); Medición, Análisis y Mejora (7 al 10 ítem). Su escala de medición es: Muy adecuado, Adecuado, Regular, Inadecuado, Muy inadecuado. Fue evaluado por 3 jueces y cuenta con una prueba piloto donde participaron 10 personas, y con un índice de fiabilidad de 0.798, ello indicó que los ítems fueron adecuados para su aplicación (Gutiérrez, 2021). Sin embargo, se revalidó y se realizó nuevamente la confiabilidad, obteniendo un valor de Alfa de Cronbach de 0.765.

El cuestionario Calidad de atención fue creado por Buste (2021) para evaluar la calidad de atención de los clientes. El formulario consta de 20 ítems, de lo cual se divide en 5 dimensiones: Elementos tangibles (1 al 4 ítem), Capacidad de respuesta (5 al 9 ítem), Seguridad (10 al 12 ítem), Empatía (13 al 15 ítem), Fiabilidad (16 al 20 ítem). Escala de medición: Malo, Regular, Bueno, Excelente. Fue validado por 5 jueces especialistas y cuenta con una prueba piloto de 10 personas, obteniendo un puntaje de alfa de Cronbach de 0.75, ello constató que los ítems son adecuados para su aplicación. Sin embargo, se revalidó y se realizó nuevamente la confiabilidad del formulario, obteniendo un valor de Alfa de Cronbach de 0.967.



El programa de gestión de la calidad, bajo la ISO 9001 se validó en base al método DELPHI, este consiste en 4 etapas: 1) Se identifica y analiza el problema; 2) Se elabora un formulario; 3) Se realizó la selección de 3 a 5 jueces especialistas en el tema; 4) Se realizó el proceso iterativo en rondas. El conceso entre expertos se realizó en base a un debate democrático donde cada uno expresó su opinión del programa diseñado (Flores et al., 2020).

### **3.5. Procedimientos**

Primero, se envió un documento de presentación al gerente del centro de salud ocupacional para adquirir la autorización para acceder a las áreas. Se coordinó una reunión para explicar a los trabajadores en qué consiste la investigación y luego se les asignó el consentimiento informado. Durante el periodo de una semana se distribuyeron los cuestionarios, cuyo desarrollo duró un promedio de 45 minutos. Por último, se recogieron los formularios una vez culminado, reservando la identidad y los datos proporcionados.

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

Para el procesamiento estadísticos de la información se organizó una base de datos en Microsoft Excel, para luego ser examinados mediante el programa SPSS v26. Para los datos recabados de la variable se empleó la estadística descriptiva para encontrar frecuencias; y para validar la concordancia o acuerdo entre los evaluadores se utilizó la prueba estadística de Kappa. Finalmente, los datos se presentaron en tablas y figuras.

### **3.7. Aspectos éticos**

Esta indagación tuvo como cimiento los principios del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo: Autonomía, pues al participante se le brindó toda la información sobre el tema para obtener su participación de manera voluntaria, por medio de la firma del consentimiento informado. Beneficencia, porque la investigación se realizó bajo estándares que favorezcan a los participantes y la comunidad. Justicia, pues el estudio se ejecutó conforme a las pautas establecidas por el comité de ética de la universidad. Confidencialidad, se basó en la protección de los datos que se obtuvieron mediante la aplicación del formulario (De Lecuona et al., 2020).

#### IV. RESULTADOS

**Objetivo 1:** Evaluar la calidad de la atención percibida por los usuarios en un centro médico ocupacional de Chiclayo.

**Tabla 1**

*Calidad de atención percibida por los usuarios en un centro médico ocupacional de Chiclayo, 2023.*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Excelente	75	68.8%
Bueno	34	31.2%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100.0%</b>

De los 109 usuarios atendidos, el 68.8% califica a la calidad de atención como excelente, mientras que el 31.2% la percibe una buena.

**Objetivo 2:** Evaluar la gestión de la calidad actual percibida por los trabajadores en un centro médico ocupacional.

**Tabla 2**

*Gestión de la calidad actual percibida por los trabajadores en un centro médico ocupacional de Chiclayo, 2023.*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy adecuado	23	71.9%
Adecuado	6	18.8%
Regular	3	9.4%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100.0%</b>

En cuanto a la calidad de atención, el 71.9% equivalente a 23 colaboradores calificaron a la gestión de calidad como muy adecuada, no obstante, el 18.8% la calificó como adecuada y el 9.4% como regular.

**Objetivo 3:** Proponer estrategias para llevar a cabo un programa de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 adaptado al contexto de un centro médico ocupacional de Chiclayo.

La aplicación de matriz FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) permitió formular las estrategias en el diseño de la propuesta.

La Tabla 3 sistematiza el análisis de la formulación de las estrategias según la matriz FODA.

**Tabla 3**

*Estrategias para llevar a cabo un programa de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 en un centro médico ocupacional de Chiclayo, según el análisis FODA.*

	<b>Fortalezas (F)</b>	<b>Debilidades (D)</b>
	<p><b>F1:</b> Se cuenta con colaboradores calificados y con alta experiencia en la rama de Salud Ocupacional.</p> <p><b>F2:</b> Profesionales capacitados en el manejo de Rayos X, Audiometrías, electrocardiograma</p> <p><b>F3:</b> Se realiza el proceso de inducción y capacitación a los nuevos trabajadores.</p> <p><b>F4:</b> Cuenta con certificados en las ISO 9001, 14001 y 45001.</p> <p><b>F5:</b> Alta participación en el mercado a nivel nacional</p> <p><b>F6:</b> Cuentan con el respaldo de la acreditación DIGESA/MINSA</p> <p><b>F7:</b> Mas de 5 años de experiencia en el mercado</p> <p><b>F8:</b> La secuencia de toma de exámenes médicos está sistematizado y Automatizado en red.</p>	<p><b>D1:</b> Deficiencias en el servicio de orientación al usuario.</p> <p><b>D2:</b> Algunas áreas de la institución no poseen los equipos de bioseguridad adecuados.</p> <p><b>D3:</b> No se cuenta con un MOF actualizado.</p> <p><b>D4:</b> Falta de capacitaciones en el manejo de nuevos problemas ocupacionales-</p> <p><b>D5:</b> Falta de sistematización en los procesos administrativos.</p> <p><b>D7:</b> Falta de un programa de incentivos para los colaboradores.</p> <p><b>D8:</b> Falta de fidelización de los clientes.</p> <p><b>D9:</b> Existencia de cansancio laboral.</p> <p><b>D10:</b> No cuentan con un área administrativa que supervise las funciones del personal.</p>
<b>Oportunidades (O)</b>	<b>Estrategias (FO)</b>	<b>Estrategias (DO)</b>
<p><b>O1:</b> Las empresas deben acogerse a la ley de salud ocupacional y cumplirlas adecuadamente.</p>	<p>(F5, F6 – O2) Incentivar y promover la obtención de certificados internacionales para que respalden la marca y la calidad del servicio.</p>	<p>(D3, D10-O4) Desarrollar el manual de funciones especificando las funciones de cada colaborador.</p>

<p><b>O2:</b> La Ley 29783 y su modificatoria Ley 30222, obliga a que los trabajadores de cualquier organización se realicen Exámenes Médicos.</p>	<p>(F2-O2) Fidelizar a los trabajadores más productivos mediante un programa de incentivos.</p>	<p>(D5-O4) Diseñar un programa de manejo de documentos de gestión para un mayor soporte a la gerencia y mejora de condiciones cada área.</p>
<p><b>O3:</b> Las empresas deben acogerse a la ley de salud ocupacional y cumplirlas adecuadamente.</p>	<p>(F2-O1, O2) Lograr que el colaborador tenga los conocimientos adecuados y actualizados, acordes a los nuevos estándares de la norma ISO 9001.</p>	<p>(D9-O5) Desarrollar actividades extralaborales como campeonatos deportivos e integración del personal; además, se pueden incorporar las pausas activas.</p>
<p><b>O4:</b> Las instituciones deben tener una gestión estratégica adecuada, de acuerdo con los requerimientos legales, nacionales e internacionales.</p>		<p>(D7, D10-O2) Realizar reuniones antes del inicio de actividades para dar a conocer las actividades del día y resolver cualquier inquietud del colaborador.</p>
<p><b>O5:</b> Mayor preocupación de las organizaciones por mejorar la calidad laboral del trabajador.</p>		

<b>Amenazas (A)</b>	<b>Estrategias (FA)</b>	<b>Estrategias (DA)</b>
<p><b>A1:</b> Situaciones inestables como pandemias, desastres naturales, entre otros.</p>	<p>(F7, A1) Desarrollar planes de contingencia para futuros eventos inesperados a fin de asegurar la calidad en la atención.</p>	<p>(D1-A3) Capacitar al colaborar en atención al cliente desde un punto de vista más humanizado.</p>
<p><b>A2:</b> Existen clínicas que aspiran tener más dominio en el mercado y están bien equipadas.</p>	<p>(F5, F6, F7- A2) Realizar reuniones con los encargados de cada área para identificar las deficiencias y establecer las estrategias de mejora.</p>	<p>(D4-A4) Actualizar los conocimientos sobre salud ocupacional mediante capacitaciones trimestrales.</p>
<p><b>A3:</b> Alta competencia en el mercado.</p>	<p>(F8, A2) Diseñar un programa de manejo de documentos de gestión lo cual traería mayor soporte a la gerencia y mejora de condiciones en las áreas de trabajo.</p>	<p>(D8-A2, A3) Fortalecer la fidelización de nuestros clientes mediante encuestas de satisfacción periódicas y sistemas de seguimiento de clientes.</p>
<p><b>A4:</b> Escasez de profesionales médicos especializados.</p>		

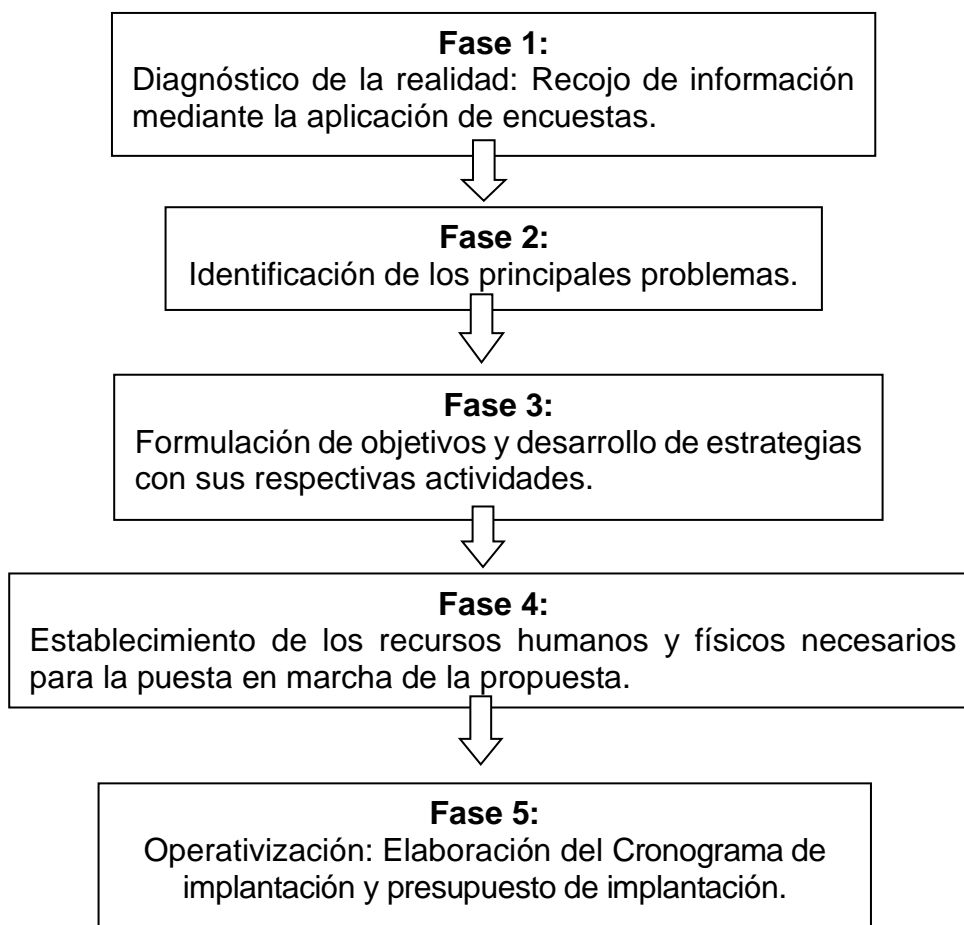
**Nota:** Elaboración propia

**Objetivo 4:** Diseñar y validar teóricamente el programa de gestión de la calidad propuesto en un centro médico ocupacional de Chiclayo

El diseño del programa propuesto se presenta en la figura 1.

**Figura 1**

*Esquema del programa de gestión de la calidad propuesto en un centro médico ocupacional de Chiclayo.*



El investigador procedió a seleccionar a los expertos del tema de acuerdo a las hojas de vida de cada candidato. De esta forma, se obtuvo información sobre la formación académica y experiencia profesional para la selección de los posibles candidatos. Se seleccionaron a cinco posibles candidatos, de los cuales se exceptuaron a 2 por motivo del tiempo disponible para su participación, reduciéndose a 3 expertos.

En la Tabla 4 se describe a los expertos que formaron parte de la validación del programa.

**Tabla 4**

*Caracterización de los expertos que participaron en la validación del programa*

N°	Centro laboral	Formación académica	Grado académico	Experiencia docente universitaria	Experiencia profesional
1	Universidad	Enfermera	Doctora	Más de 5 años	Más de 5 años
2	Universidad	Enfermera	Doctora	Más de 5 años	Más de 5 años
3	I.E Chiriaco	Docente	Magister	Un año	Más de 5 años

**Objetivo 5:** Evaluar el costo-beneficio de la implementación del programa de gestión de la calidad en un centro médico ocupacional de Chiclayo

**Tabla 5**

*Relación Beneficio/Costo*

DESCRIPCIÓN	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS		S/ 886,180.00	S/ 870,241.00	S/ 871,546.63	S/ 884,619.30	S/ 897,889.12
EGRESOS	47,463.45	S/ 126,128.78	S/ 126,128.05	S/ 126,128.05	S/ 126,128.05	S/ 126,128.05
		13.03%	<b>RELACIÓN BENEFICIO/COSTO</b>			<b>VAN</b>
						S/ 3,097,407.93
			<b>7.82</b>			S/ 395,835.19
						7.82

En la tabla 5 podemos observar que para la implementación del programa de gestión de calidad en un centro médico ocupacional; con una inversión total de 47463.45, se encontró que tiene una relación costo beneficio de 7.82. Lo que se interpreta que los beneficios superan a los costos debido a que el valor es mayor a uno, reflejando que la implementación tiene beneficios y sería una propuesta rentable para la empresa; además la tasa de descuento se encuentra dentro del mercado de 13.03% para este cálculo los detalles se la propuesta se puede observar en el Anexo 9.

## V. DISCUSIÓN

La calidad de la atención es un concepto que debe prevalecer en los programas de mejora y aseguramiento de la calidad en el sector de la salud. Su importancia ha sido reconocida en el sector de la salud, donde el gerente debe liderar el proceso de construcción de indicadores de desempeño y observar el uso continuo de esos indicadores para optimizar la calidad de la atención médica. Para este efecto, los administradores de hospitales deben establecer equipos para desarrollar pautas y estándares y monitorear su implementación para preservar la calidad en los servicios médicos. Por ello, esta indagación se desarrolló con el fin de elaborar e implementar un programa de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 para mejorar la atención en un centro médico ocupacional de Chiclayo. Para ello, se desarrolló un análisis de la GC y de la atención brindada para establecer estrategias de acuerdo a las deficiencias encontradas.

Respecto al primer objetivo específico, se ha evidenciado que gran parte de los usuarios califican la calidad de atención como excelente, representado por el 68.8%, pues expresan que el Centro Ocupacional cuenta con los recursos tangibles para brindar la atención necesaria a la población, los colaboradores tienen conocimiento sobre los servicios que ofrecen, los pacientes perciben que el personal es amable y que los médicos se preocupan genuinamente por ellos, brindando atención personalizada, respetando su privacidad y reconociendo sus necesidades específicas, y existe compromiso y confidencialidad por parte de la institución. Ello discrepa con lo encontrado en el estudio de Buste (2021), quien encontró que el 100% de los usuarios percibieron una calidad de atención regular, ello significa que en las dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se percibieron en un grado regular. Tales diferencias se pueden asociar a la diferente gestión realizada en las instituciones de salud; además, el estudio de Buste (2021) se ejecutó en un Centro de Salud donde la llegada de usuarios es más frecuente y se requiere de más recursos humanos y materiales para abastecer a la demanda de pacientes. A pesar de ello, aún se refleja ciertas deficiencias en la atención de calidad ofrecida al usuario, sobre todo en la dimensión seguridad, trayendo repercusiones negativas en la salud de los mismos.

La seguridad es una de las dimensiones que forma parte de la calidad de atención, referida como la capacidad del personal para inspirar, seguridad, confianza y cortesía hacia los usuarios durante la atención médica, brindar seguridad durante un tratamiento médico, transmitir confianza durante una revisión médica y los colaboradores presentan capacidad teórica para hacer frente a las dudas de los pacientes (Alomari, 2020; Muhammad et al., 2017). Ello significa que la seguridad está relacionada con las habilidades y conocimientos teóricos y técnicos del personal, que trae como consecuencia en un mejor diagnóstico de los pacientes y la precisión de los resultados de laboratorio y la entrega inmediata del servicio de emergencia, también puede estar vinculado positivamente con la satisfacción del paciente, es decir, cuanto más seguros se sienten con el servicio recibido y la forma en que se entrega, más satisfechos están con la calidad del servicio.

En este marco, se hace énfasis a lo mencionado por la OMS, quien señala que el objetivo de brindar calidad en la atención de la salud es asegurar que el usuario reciba un diagnóstico y tratamiento apropiado, con el fin de alcanzar una atención médica óptima. El aseguramiento de la calidad debe tener en consideración todos los factores pertinentes y el nivel de información disponible tanto del paciente como del servicio, para obtener un adecuado resultado con un bajo riesgo y una alta satisfacción durante el proceso (Karas et al., 2021). De esta forma, se brindará un servicio de calidad, donde el usuario será atendido de manera eficiente.

Una calidad de atención es la opinión de los usuarios sobre el grado de excelencia en los servicios de atención estándar que brindan con la expectativa de satisfacer las necesidades y demandas de los usuarios. Para el sistema de salud es una prioridad internacional, porque es importante para mejorar los pacientes de salud y bienestar (Ying et al., 2017). Por ello es que se indica que la calidad de atención está vinculada con la satisfacción del usuario, lo que significa que brindar atención eficiente y eficaz contribuirá a que el usuario perciba el servicio como agradable. Lo mencionado se evidenció en el estudio de Arana (2023) y Jaramillo (2019), donde se determinó que el grado de calidad de atención está relacionado al grado de satisfacción de los pacientes, considerándose este último como un



indicador de la calidad del servicio considerando que las experiencias personales de los pacientes son un elemento clave para mostrar su satisfacción o insatisfacción. Por tanto, de acuerdo a Ventura et al. (2021) la calidad debe abarcar una serie de características y propiedades destinadas a cumplir las expectativas de los clientes sin errores ni defectos innecesarios. Medir la satisfacción de los pacientes ayuda a obtener información importante sobre el desempeño de los hospitales, así como a evaluar la gestión de calidad de las instituciones de salud.

En cuanto al objetivo específico 2, se ha presenciado que el 71.9% calificaron a la gestión de calidad como muy adecuada, siendo el nivel que más predominó en los colaboradores. Tales hallazgos se asemejan con el estudio de Navarro (2022) quien evidenció que el 60.7% presentaron un nivel de gestión de calidad alto. A su vez, Gutiérrez (2021) encontró que el 100% presentaron un grado de gestión de calidad bueno, ello significa que se realizó una buena gestión de recursos eficaz y la calidad de servicio fue adecuado. Por tanto, se refleja que, en la actualidad, las instituciones de salud se están preocupando por realizar un buen manejo del SGC, pues ello ayuda a organizar, estandarizar y mejorar las actividades relacionadas con el servicio dirigido a los usuarios.

Tales hallazgos se sustentan en la teoría de Betloch et al (2019) donde se menciona que el SGC son mecanismos que contribuyen a la sistematización, coordinación, control y optimización de las tareas diarias que se realizan en una empresa o área funcional, con relación en la condición determinados y documentado. A su vez, se destaca la teoría de Deming, quien planteó que una organización experimenta un servicio de alta calidad cuando logra reducir las actividades sin valor agregado como cuellos de botellas, reelaboración y conflictos, al mismo tiempo que aumenta la lealtad de los clientes (Rabiatul et al., 2020). Asimismo, que hasta el 85% de las causas de cualquier error, variación, problemas de ineficiencia y desperdicio en cualquier negocio eran el resultado de los sistemas de una organización deficiente (Mukesh, 2019).

A pesar de ello, aún se han encontrado deficiencias, sobre todo en la dimensión gestión de los recursos, donde un grupo de colaboradores (6.3%) lo calificó como inadecuado y en la dimensión ejecución de los recursos, donde el

9.4% lo calificó como regular. Por un lado, existen dificultades en la planificación de los recursos, afectando los resultados relacionados con el desempeño, alto rendimiento, el compromiso y la participación. Teniendo en cuenta que la gestión de recursos son actividades basadas en planificar y asignar de manera efectiva los recursos y actividades del equipo para aumentar su eficacia (Lepak, 2019). Por otro lado, la ejecución de recursos es un procedimiento que abarca el desarrollo de un conjunto de actividades y operaciones de los recursos. Es decir, realizar las tareas planteadas de una empresa (Ministerio Economía y Finanzas, 2017).

No obstante, se encontró discrepancias con las investigaciones previamente citadas de los autores Gonzáles, Arana, Velasco y Rosero, donde se encontró un nivel regular de gestión de calidad, encontrándose deficiencias en el control de actividades, organización, liderazgo y mejora continua. También, se identificó diferencias con el estudio nacional de Juárez (2023) donde se reflejó que la GC bajo la ISO 9001 de una institución de salud es regular. Estos hallazgos evidencian la necesidad de evaluar el SGC implementada en las instituciones para establecer las mejoras correspondientes, pues ello tiene repercusiones en la calidad brindada al paciente, y, por ende, en su satisfacción, tal y como lo menciona Benzaquen (2018) quien indica que mantener una buena gestión de calidad aumentará los niveles de satisfacción del cliente, porque se desarrolla un servicio de calidad y la valoración del cliente.

Las empresas que tienen el compromiso de cumplir con el SGC pueden administrar los resultados de manera más efectiva que otras. Estas organizaciones permiten que sus empleados sean más productivos y competitivos y disfruten de una mayor rentabilidad, satisfacción del cliente y confianza. Además, garantiza que los recursos no se desperdicien, predominantemente los recursos naturales, que son los objetivos centrales, así mismo impactan en la sociedad y la productividad de la empresa durante un tiempo más largo. Se afirmó que es un proceso continuo que se enfoca exclusivamente en integrar la calidad en los aspectos ecológicos, sociales y económicos (Zhao et al., 2022).

Bajo este contexto, los hallazgos revelan que en la actualidad las organizaciones de atención médica están cada vez más preocupadas por la prestación eficiente de atención médica segura y de alta calidad. Priorizar la seguridad ha llevado al reconocimiento de la importancia de implementar sistemas de gestión de calidad y desarrollar una cultura de seguridad. Por tanto, la implementación de un sistema de gestión de la calidad a nivel hospitalario puede considerarse una característica estructural significativa para mejorar el trabajo en equipo y el clima de seguridad, pero para lograr cambios clínicamente significativos en el trabajo en equipo y el clima de seguridad, se recomiendan intervenciones sistémicas dirigidas a procesos interrelacionados de cultura de seguridad. En efecto, Benzaquen (2018) señala que un SGC generará mayor eficiencia, es decir los colaboradores desarrollarán los procesos de acuerdo a lo establecido en base al costo y tiempo; ayudará a la motivación laboral; se podrá establecer las funciones; se logrará el reconocimiento internacional a la institución, porque genera confianza para los clientes; optimización de procesos, debido a que elimina una serie de riesgos costosos; aumenta los niveles de satisfacción del cliente, porque desarrolla un producto de calidad y la valoración del cliente.

En este marco, la introducción de un sistema de gestión de la calidad generará cambios en los procesos y tareas establecidos en la institución de salud, dado que induce cambios estructurales y promueve procesos organizacionales eficientes que respaldan la comunicación, la coordinación y la continuidad de las rutas de los pacientes. Por lo tanto, un SGC a nivel hospitalario debe ser iniciado principalmente por la gerencia de alto nivel, quien debe formar un contexto de apoyo para que los líderes de nivel inferior aborden, motiven y prioricen la calidad, y creen un clima floreciente en el que se pueda brindar una atención segura de manera confiable. Visto de esta manera, el clima de seguridad es habilitado por la gerencia de línea en un proceso gradual que se rastrea a través de la organización.

Las empresas que tienen el compromiso de cumplir con el SGC pueden administrar los resultados de manera más efectiva que otras. Estas organizaciones permiten que sus empleados sean más productivos y competitivos y disfruten de una mayor rentabilidad, satisfacción del cliente y confianza. Además, garantiza que los recursos no se desperdicien, predominantemente los recursos naturales, que

son los objetivos centrales, así mismo impactan en la sociedad y la productividad de la empresa durante un tiempo más largo. Se afirmó que es un proceso continuo que se enfoca exclusivamente en integrar la calidad en los aspectos ecológicos, sociales y económicos (Zhao et al., 2022).

La norma ISO 9001 es uno de los instrumentos eficientes que optimiza constantemente el rendimiento de las organizaciones. Es una serie de requisitos para un SGC que hace que este estándar mejore efectivamente. Esta norma es genérica para todas las instituciones, independientemente de su dimensión y campo de actividad. Su intención es satisfacer los requerimientos de los clientes (Neyestani et al., 2017). Un aspecto muy importante de la norma ISO es considerar la satisfacción de todos los usuarios. La satisfacción del paciente es consecuencia de un programa de aseguramiento de la calidad eficiente enfocada en satisfacer los requerimientos del paciente. Ello se sustenta con lo mencionado por Cortés (2017) quien señala que uno de los principios del Sistema de Aseguramiento de la Calidad es que la institución debe estar enfocada al usuario, es decir debe entender las demandas presentes y futuras; además, se debe asegurar que el plan este orientado en procesos, es decir que los objetivos están enfocados en las perspectivas de los usuarios para ofrecer un adecuado servicio o producto.

En general, la GC se ha convertido en una necesidad urgente en las organizaciones de salud. En un inicio, el control de calidad se basaba en el reconocimiento de las fallas, mientras que, en la actualidad, el concepto se enfoca en la prevención y en la mejora continua de los defectos mediante un sistema organizado enfocado en la necesidad de los pacientes. Por ende, resulta relevante ejecutar un cambio de perspectiva en el ámbito sanitario. Las autoridades deben dar un paso adelante para involucrarse en la calidad en la atención brindada en las instituciones de salud.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se determinó que es importante la elaboración y ejecución de un programa de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 para contribuir a mejorar la calidad de atención en un Centro Médico Ocupacional de Chiclayo.
2. Se ha evaluado que el 68.8% de usuarios califica a la calidad de atención como excelente, mientras que el 31.2% percibe una buena calidad de atención. Ello significa que el nivel de calidad de atención que predomina en el Centro Médico Ocupacional fue el excelente.
3. Se ha identificado que el 71.9% de colaboradores percibieron la gestión de calidad como muy adecuada mientras que el 18.8% lo percibió como adecuada. Ello significa que el nivel de gestión de calidad que predomina en el Centro Médico Ocupacional fue el muy adecuado.
4. El programa de gestión de calidad se diseñó en base a las tres dimensiones del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: gestión de los recursos, ejecución de los recursos y medición, análisis y mejora.
5. El programa de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 fue validado por 3 expertos garantizando la efectividad de su aplicación en el establecimiento de salud.
6. El costo-beneficio de la implementación del programa de gestión de la calidad en un centro médico ocupacional de Chiclayo fue de 7.82, lo que significa que la implementación tiene beneficios y sería una propuesta rentable para la empresa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al Centro Médico Ocupacional de Chiclayo ejecutar el programa de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 para mejorar la calidad de atención brindada al usuario, basado en la realización de auditorías, el establecimiento de objetivos y la implementación de acciones correctivas y preventivas.
2. Se sugiere a los administrados de las instituciones médicas, realizar encuestas periódicas a través de diversos cuestionarios u otros métodos para evaluar la calidad de atención, para estar informados sobre los puntos débiles de la calidad del servicio que se brindan. Además, dado que el punto más débil de la institución está relacionado con las habilidades profesionales de los médicos y el personal de apoyo, es crucial mantener el profesionalismo, brindando a los médicos las condiciones necesarias para una mayor calificación.
3. Se recomienda al gerente de la institución, realizar el monitoreo continuo de la calidad, el establecimiento de parámetros para su medición y el establecimiento de un sistema estable de evaluación de la calidad del servicio, así como el aumento de la motivación de los prestadores de servicios.
4. Se sugiere a los futuros investigadores desarrollar un programa de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 de acuerdo a las dimensiones gestión de los recursos, ejecución de los recursos y medición, análisis y mejora, pues involucra la planificación, organización, desarrollo y control del cumplimiento de las estrategias.
5. Se aconseja a los establecimientos de salud, validar su Sistema de Gestión de Calidad antes de su aplicación para verificar que las estrategias establecidas estén enfocadas en mejorar la funcionalidad los mismos.
6. Se sugiere al Centro Médico Ocupacional de Chiclayo invertir en la ejecución de esta propuesta pues se ha reflejado que tiene beneficios a largo plazo para la institución.

## REFERENCIAS

- Aburayya, A., Turki, M., Mohammed, A. y Diabat, O. (2020). Critical Success Factors Affecting the Implementation of TQM in Public Hospitals [Factores críticos de éxito que afectan la implementación de TQM en hospitales públicos]. *Sys Rev Pharm*, 11(10), 230-242. [https://www.researchgate.net/publication/344753317\\_Critical\\_Success\\_Factors\\_Affecting\\_the\\_Implementation\\_of\\_TQM\\_in\\_Public\\_Hospitals\\_A\\_Case\\_Study\\_in\\_UAE\\_Hospitals#:~:text=The%20findings%20in%20this%20study,culture%2C%20continuous%2](https://www.researchgate.net/publication/344753317_Critical_Success_Factors_Affecting_the_Implementation_of_TQM_in_Public_Hospitals_A_Case_Study_in_UAE_Hospitals#:~:text=The%20findings%20in%20this%20study,culture%2C%20continuous%2)
- Aceituno, C., Silva, R. y Cruz, R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica* (Vol. Primera edición). Cusco: Biblioteca Nacional del Perú.
- Aliaga, S. y Alcas, Z. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA*, 6(1), 18-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878909>
- Alomari, F. (2020). Measuring gaps in healthcare quality using SERVQUAL model [Medición de brechas en la calidad de la atención médica utilizando el modelo SERVQUAL]. *Measuring Business Excellence*, 25(4), 1-10. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MBE-11-2019-0104/full/html>
- Amaya, P., Felix, E., Rojas, S. y Díaz, L. (2020). Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Rev Venezol Gerencia*, 25(90), 632-642. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559014/29063559014.pdf>
- Arana, B. (2023). *Gestión de calidad del servicio y satisfacción laboral de profesionales de la salud Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil – Ecuador 2021* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80707>
- Arias, J. (2020). *Métodos de investigación online* (Vol. Primera edición). Arequipa: Biblioteca Nacional del Perú.

- Avia, I. y Hariyati, T. (2019). Impact of hospital accreditation on quality of care [Impacto de la acreditación hospitalaria en la calidad de la atención]. *Enfermería Clínica*, 29(2), 315-320. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130862119301378>
- Benzaquen, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Universidad Empresa*, 20(35), 281-312. <https://www.redalyc.org/journal/1872/187255450011/html/>
- Betloch, I., Ramón, R., Abellán, C. y Pascual, J. (2019). Implementation and Operation of an Integrated Quality Management System in Accordance With ISO 9001:2015 [Implantación y Funcionamiento de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2015 ]. *Actas Dermo Sifiliográficas*, 110(2), 92-101. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1578219019300034>
- Bouziri, H., Smith, D., Descatha, A., Dab, W. y Jean, K. (2020). Working from home in the time of COVID-19: how to best preserve occupational health? [Trabajar desde casa en tiempos de COVID-19: ¿cómo preservar mejor la salud ocupacional?]. *BMJ Journals*, 77(7), 1-10. <https://oem.bmj.com/content/77/7/509.abstract>
- Buste, A. (2021). *Evaluación de Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud, Ecuador, 2021* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72917>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Guerrero, M. y Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Rev Venezol Gerencia*, 26(5), 693-707. [https://www.researchgate.net/profile/Maria-Guerrero-Bejarano/publication/353895061\\_Calidad\\_de\\_servicio\\_en\\_hospitales\\_de\\_nivel\\_III\\_de\\_la\\_ciudad\\_de\\_Lima\\_Peru/links/61cdf4beda5d105e550aa19e/Calidad-de-servicio-en-hospitales-de-nivel-I](https://www.researchgate.net/profile/Maria-Guerrero-Bejarano/publication/353895061_Calidad_de_servicio_en_hospitales_de_nivel_III_de_la_ciudad_de_Lima_Peru/links/61cdf4beda5d105e550aa19e/Calidad-de-servicio-en-hospitales-de-nivel-I)
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M. y Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Ecuador: UIDE.



- Castillo, R. (2019 ). Propuesta de un modelo integrado CRM 2.0 y sistema de gestión de calidad en los servicios de capacitación continua en modalidad virtual para la satisfacción de los clientes de la empresa GICA Ingenieros. *Revista Ciencia y Tecnología* , 15(2), 85-99 .  
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2376>
- Clay, R., Taylor, N., Ting, H., Arnolda, G., Winata, T. y Braithwaite, J. (2020). Do quality management systems influence clinical safety culture and leadership? [¿Los sistemas de gestión de la calidad influyen en la cultura y el liderazgo en seguridad clínica? ]. *Inter J Qual Health Care* , 32(1), 60-66.  
[https://academic.oup.com/intqhc/article/32/Supplement\\_1/60/5727856](https://academic.oup.com/intqhc/article/32/Supplement_1/60/5727856)
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)* (Vol. 1 ERA EDICIÓN). España: ICB SL.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=RhkwDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=Los+principios+del+sistema+de+gesti%C3%B3n+de+calidad+&ots=XSxjWtG1D-&sig=1RBLpGMECaHC-2CH7KwHYiq6-OM#v=onepage&q=Los%20principios%20del%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad&>
- De Lecuona, I., Leyton, F. y Plana, M. (2020). *Derecho y bioética: Cuestiones jurídicas y éticas de la biomedicina y la biotecnología [en línea]*. UOC.  
<https://books.google.com.pe/books?id=8KHaDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Espinoza, E. (2018). La hipótesis en la investigación. *Rev Mendive*, 16(1), 122-139.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-76962018000100122](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962018000100122)
- Eugenio, R. (2020). *Impacto de la gestión de calidad en la calidad de servicio odontológico en los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), Lima 2020* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62298>
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo-Perú. *Rev Fac Med Hum*, 20(3), 392-403.

<https://pdfs.semanticscholar.org/75e4/36dca9d2a89a8ccd349eae3a2d71a28c83b7.pdf>

Flores, J. y Barbarán, H. (2020). Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Cienc Lat Rev Mult*, 5(2), 1527-1545. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/368>

Flores, S., Mora, L. y Rivero, J. (2020). El método Delphi aplicado al diseño de un modelo de financiación de transporte urbano. *Econ Soc Territ*, 69(1), 575-600. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-84212019000300575](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212019000300575)

Florían, N., Gálvez, N. y Barsallo, R. (2020). Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en Reque, Chiclayo 2019. *Rev Tzhoecoen*, 12(4), 525-535. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/download/1401/1936/6703>

Gallo, L. (2022). *Gestión de la calidad de atención y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil durante COVID-19* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80715>

Gonzales, R. (2021). *Propuesta de diseño para un sistema de gestión basado en la norma NTE INEN ISO/IEC 17025:2018* [Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7993>

Guaranda, E., Parrales, I. y Lino, W. (2022). Norma ISO 9001:2015: Aplicada al sistema de gestión de calidad en el laboratorio clínico. *POCAIP*, 7(4), 1973-1992. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/716>

Gutiérrez, L. (2021). *Influencia del sistema gestión de calidad ISO 9001 en los servicios de la clínica CEMSO S.A.C, Ate 2021* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73010>

Hanefeld, J., Balabanova, D. y Powell, T. (2017). Understanding and measuring quality of care [Comprender y medir la calidad de la atención]. *Bull World*

*Health Organ*, 95(5), 368-374.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5418826/>

Hernández, C. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Científica Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79.  
<https://alerta.salud.gob.sv/wp-content/uploads/2019/04/Revista-ALERTA-An%CC%83o-2019-Vol.-2-N-1-vf-75-79.pdf>

Holgado, J., Arias, J., Tafur, T. y Vásquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método de ARIAS para realizar un proyecto* (Vol. Primera edición). Puno: Instituto Universitario de la Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.

Ikram, M., Zhang, Q. y Sroufe, R. (2020). Future of quality management system (ISO 9001) certification: novel grey forecasting approach [Futuro de la certificación del sistema de gestión de la calidad (ISO 9001): nuevo enfoque de previsión gris]. *Total Quality Manag Business Excell*, 32(15), 1666-1693.  
<https://doi.org/https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2020.1768062>

Iwao, S. (2017). Revisiting the existing notion of continuous improvement (Kaizen) [Revisando la noción existente de mejora continua (Kaizen)]. *Evol Inst Econ Rev*, 14(1), 29-59. <https://link.springer.com/article/10.1007/s40844-017-0067-4>

Jaramillo, O. (2019). *Relación entre la calidad de atención según ISO 9001 y satisfacción de los usuarios del departamento de emergencia del Instituto Nacional de Salud mental Honorio Delgado Hideyo Noguchi 2018* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán].  
<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4592>

Jimoh, R., Oyewibi, L., Isa, R. y Waziri, I. (2018). Total quality management practices and organizational performance: the mediating roles of strategies for continuous improvement [Prácticas de gestión de la calidad total y desempeño organizacional: los roles mediadores de las estrategias para la mejora]. *Inter J Constr Management*, 19(2), 162-177.  
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15623599.2017.1411456>

- Juarez, E. (2023). *Relación entre Gestión de riesgos en salud y Control de calidad del laboratorio clínico de un hospital de Lambayeque [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo, Chiclayo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107117>
- Karas, D., Danilchenko, V., Batsina, A. y Popsuyko, N. (2021). Quality management system performance under force majeure risk (COVID-19 pandemic) [Desempeño del sistema de gestión de calidad bajo riesgo de fuerza mayor (pandemia COVID-19)]. *OMS*, 10(3), 56-64.  
<https://pesquisa.bvsalud.org/global-literature-on-novel-coronavirus-2019-ncov/resource/pt/covidwho-1478776>
- Kilbourne, A., Beck, K., Spaeth, B., Ramanuj, P., Brien, R., Tomayasu, N. y Alan, H. (2018). Measuring and improving the quality of mental health care [Medición y mejora de la calidad de la atención en salud mental]. *World Psychiatry*, 17(1), 30-38.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/wps.20482>
- Kristiningrum, E. (2021). Efficiency analysis of health services and improvement efforts based on ISO 9001 implementation [Análisis de eficiencia de los servicios de salud y esfuerzos de mejora basados en la implementación de ISO 9001]. *BSN*, 23(2), 183-194.  
<https://js.bsn.go.id/index.php/standardisasi/article/view/907/pdf>
- Lepak, D. (2019). A Systematic Review of Human Resource Management Systems and Their Measurement [Una revisión sistemática de los sistemas de gestión de recursos humanos y su medición]. *Journal of Management*, 45(6), 2498-2537. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0149206318818718>
- Milosevic, I., Trajkovic, A., Rajic, T., Nikolic, D. y Arsic, S. (2018). The effects of quality certification in establishing and developing customer - supplier relationships [Los efectos de la certificación de calidad en el establecimiento y desarrollo de relaciones cliente-proveedor]. *Serbian Journal Management*, 13(1), 1-10.  
<https://www.aseestant.ceon.rs/index.php/sjm/article/view/12391>

- Ministerio Economía y Finanzas. (2017). Reporte de seguimiento de ejecución financiera y física de los programas presupuestales. *MEF*, 1(1), 1-47. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/ppr/report\\_semestral\\_062017.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/ppr/report_semestral_062017.pdf)
- Muhammad, A. y Ali, R. (2017). Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan [Percepción de la calidad del servicio y satisfacción del cliente en los bancos islámicos de Pakistán]. *Total Quality Management Business Excellence*, 28(5), 559-577. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2015.1100517>
- Mukesh, N. (2019). Modeling Deming's quality principles to improve performance using interpretive structural modeling and MICMAC analysis. *International Journal Quality*, 36(7), 1159-1180. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJQRM-07-2018-0204/full/html>
- Nasser, Y., Khurshid, M. y Munive, E. (2018). Assessing quality management system at a tertiary hospital in Oman using a hybrid knowledge-based system [Evaluación del sistema de gestión de la calidad en un hospital terciario en Omán utilizando un sistema híbrido basado en el conocimiento]. *Inter J Engineering Business Manag*, 10(1), 1-13. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1847979018797006>
- Navarro, C. (2022). *Mejora continua y la gestión de la calidad del servicio en los usuarios internos de un hospital de Guayaquil, 2022* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96563>
- Neyestani, B. y Berlin, J. (2017). ISO 9001 Standard and Organization's Performance [Norma ISO 9001 y Desempeño de la Organización]. *Inter J Advan Mult Research*, 4(2), 6-13. <https://ijarm.com/pdfcopy/feb2017/ijarm2.pdf>
- Noviantoro, R., Maskuroh, N., Santoso, B., Muhammad, N. y Fahlevi, M. (2020). Did Quality Management System ISO 9001 Version 2015 Influence Business Performance? Evidence from Indonesian Hospitals [¿El sistema de gestión

de calidad ISO 9001 versión 2015 influyó en el rendimiento empresarial? Evidencia de hospitales de Indonesia]. *Sys Rev Pharm*, 11(8), 499-507 .  
<http://repository.uinbanten.ac.id/5802/>

Nurchahyo, R., Kristiningrum, E. y Sumaedi, S. (2019 ). ISO 9001-certified public healthcare center's efficiency and re-certification. *Inter Journal Product Perform Manag*, 69(4), 794-812 .  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPPM-11-2018-0406/full/html>

Ong, F., Purwanto, A., Supono, J., Hasna, S., Novitasari, D. y Asbari, M. (2020 ). Does quality mangement system ISO 9001:2015 influence company performance? [¿El sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 influye en el desempeño de la empresa?]. *TEST*, 83(1), 24808-24817 .  
[https://www.researchgate.net/profile/Masduki-Asbari/publication/342975441\\_Does\\_Quality\\_Management\\_System\\_ISO\\_90012015\\_Influence\\_Company\\_Performance\\_Answers\\_from\\_Indonesian\\_Tourism\\_Industries/links/5f0fbf9892851c1eff1556ba/Does-](https://www.researchgate.net/profile/Masduki-Asbari/publication/342975441_Does_Quality_Management_System_ISO_90012015_Influence_Company_Performance_Answers_from_Indonesian_Tourism_Industries/links/5f0fbf9892851c1eff1556ba/Does-)

Organización Mundial de la Salud. (22 de Mayo de 2023). *Calidad de la atención*.  
[https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)

Ortiz, M. y Sánchez, B. (2017). Propuesta de una metodología para la gestión de proyectos de infraestructura y socio productivos en una gerencia de desarrollo social. *Rev Espacios* , 38(2), 24 .  
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n21/a17v38n21p24.pdf>

Plataforma Tecnológica para la Gestión de la Excelencia. (04 de Mayo de 2023). ISO 9001: Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad: <https://pe.isotools.us/iso-9001-empresas-peru-sistemas-gestion-calidad/#:~:text=Asimismo%2C%20declar%C3%B3%20que%20en%20la,s eg%C3%BAn%20cifras%20de%20la%20SUNAT.>

Purwanto, A. (2020). Did Quality Management System ISO 9001 Version 2015 Influence Business Performance? Evidence from Indonesian Hospitals [¿El sistema de gestión de calidad ISO 9001 versión 2015 influyó en el rendimiento empresarial? Evidencia de hospitales de Indonesia]. *Sys Rev*

*Pharm*, 11(8), 499-506.  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3986774](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3986774)

Rabiatul, W., Agus, B. y Sholikhah, Z. (2020). Deming's Quality Management Practices by Small Businesses in Rural Areas. *All issues*, 86(1), 1-8.  
[https://www.shs-conferences.org/articles/shsconf/abs/2020/14/shsconf\\_icore2020\\_01030/shsconf\\_icore2020\\_01030.html](https://www.shs-conferences.org/articles/shsconf/abs/2020/14/shsconf_icore2020_01030/shsconf_icore2020_01030.html)

Rezaei, S., Hajizadeh, M., Zandian, H., Fathi, A. y Nouri, B. (2018). Service quality in Iranian hospitals [Calidad del servicio en los hospitales iraníes]. *Med J Islam Repub Iran*, 32(59), 1-10.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6113587/>

Rosero, P. (2019). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad con base en la Norma ISO 9001:2015, en el Área de Nutrición Parenteral correspondiente al Servicio de Farmacia Hospitalaria del Hospital Gineco* [Tesis de posgrado, Universidad Central del Ecuador].  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18522>

Saad, J. y Iyas, F. (2018). Service quality and satisfaction in healthcare sector of Pakistan the patients' expectations. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 31(6), 489-501.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJHCQA-08-2016-0110/full/html>

Saeed, K. (2020). The impact of total quality management on the quality of institutional performance in Saudi Hospitals [The impact of total quality management on the quality of institutional performance in Saudi Hospitals]. *Inter J Psychosocial Rehab*, 24(3), 1294-1301.  
[https://www.researchgate.net/profile/Karim-Okour/publication/339432433\\_The\\_Impact\\_of\\_Total\\_Quality\\_Management\\_on\\_the\\_Quality\\_of\\_Institutional\\_Performance\\_in\\_Saudi\\_Hospitals\\_A\\_Case\\_Study\\_of\\_King\\_Faisal\\_Hospital/links/5f3e878e4585](https://www.researchgate.net/profile/Karim-Okour/publication/339432433_The_Impact_of_Total_Quality_Management_on_the_Quality_of_Institutional_Performance_in_Saudi_Hospitals_A_Case_Study_of_King_Faisal_Hospital/links/5f3e878e4585)

- Secretaría Central de ISO. (2015). *Norma internacional ISO 9001*. STTF. [http://www.congresoson.gob.mx:81/Content/ISO/documentos/ISO\\_9001\\_2015.pdf](http://www.congresoson.gob.mx:81/Content/ISO/documentos/ISO_9001_2015.pdf)
- Sucasaire, J. (2021). *Estadística descriptiva para trabajos de investigación* (Vol. Primera edición). Biblioteca Nacional del Perú.
- Velasco, M. (2020). *Gestión de calidad en el área de quirófano en el Hospital Básico Naranjito, Guayas, Ecuador, y propuesta de un plan gerencial de gestión de calidad total, 2020* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48580>
- Ventura, A., Valle, D., Chouchene, A. y Charrua, F. (2021). Quality 4.0: An Overview [Calidad 4.0: una visión general]. *Procedia Computer Science*, 181(1), 341-346. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050921002167>
- Wolniak, R. (2019). The Level of Maturity of Quality Management Systems in Poland—Results of Empirical Research [El nivel de madurez de los sistemas de gestión de la calidad en Polonia: resultados de la investigación empírica]. *Sustainability*, 11(15), 4239. <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/15/4239>
- Ying, L. y Aunguroch, Y. (2017). Factors influencing nurse-assessed quality nursing care: A cross-sectional study in hospitals [Factores que influyen en la calidad de la atención de enfermería evaluada por enfermeras: un estudio transversal en hospitales]. *Journal of Advanced Nursing*, 74(4), 935-945. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jan.13507>
- Zaid, A., Arqawi, S., Abu, R., Shobaki, M. y Naser, S. (2020). The Impact of Total Quality Management and Perceived Service Quality on Patient Satisfaction and Behavior Intention in Palestinian Healthcare Organizations [El impacto de la gestión de la calidad total y la calidad del servicio percibida en la satisfacción]. *Tec Rep Kan Univ*, 62(3), 221-232. [https://www.researchgate.net/profile/Ahmed-Zaid-2/publication/341043587\\_The\\_Impact\\_of\\_Total\\_Quality\\_Management\\_and\\_Perceived\\_Service\\_Quality\\_on\\_Patient\\_Satisfaction\\_and\\_Behavior\\_Intention\\_in\\_Palestinian\\_Healthcare\\_Organizations/li](https://www.researchgate.net/profile/Ahmed-Zaid-2/publication/341043587_The_Impact_of_Total_Quality_Management_and_Perceived_Service_Quality_on_Patient_Satisfaction_and_Behavior_Intention_in_Palestinian_Healthcare_Organizations/li)



Zhao, L., Gu, J., Abbas, J., Kirikkaleli, D. y Yue, X. (2022). Does quality management system help organizations in achieving environmental innovation and sustainability goals? [¿El sistema de gestión de la calidad ayuda a las organizaciones a lograr los objetivos de innovación y sostenibilidad ambiental?]. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 36(1), 2484-2507.  
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1331677X.2022.2100436>

## ANEXOS

**Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables**

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Programa de gestión de la calidad bajo la ISO 9001	Es un conjunto de acciones sistemáticas que permite a una institución planear, ejecutar y controlar una serie de tareas que lleva a cabo. (Amaya y otros, 2020)	La variable programa de gestión de la calidad bajo la ISO 9001 se evaluó mediante las siguientes dimensiones: Gestión de los recursos; ejecución de los recursos y medición, análisis y mejora.	Gestión de los recursos <hr/> Ejecución de los recursos <hr/> Medición, análisis y mejora	-Recurso humano -Infraestructura -Ambiente de trabajo <hr/> -Prestación de servicio -Auditoría Interna -Identificación de los Recursos <hr/> - Generalidades -Seguimiento y medición -Análisis de datos Mejora continua	Ordinal Totalmente en Desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de Acuerdo (5)

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención durante un servicio de atención médica (Organización Mundial de la Salud, 2023).	Es el grado de atención que percibe un cliente durante un servicio de atención médica	La variable calidad de atención fue evaluada mediante las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, fiabilidad.	Elementos tangibles	Equipo e instalaciones. Actitud profesional. Señalización y ubicación del material de apoyo. Condiciones ambientales y limpieza.	Malo (1) Regular (2) Bueno (3) Excelente (4)
			Capacidad de respuesta	Orientación e información. Disponibilidad de servicio y colaboración. Agilidad en la atención. Tiempo de espera. Experiencia del usuario en el trato recibido.	
			Seguridad	Confianza de servicio recibido. Habilidad de comunicación del personal. Cordialidad y respeto al usuario.	
			Empatía	Asistencia y seguimiento personalizado. Prioridad de necesidades del usuario. Protocolos y procesos eficientes.	
			Fiabilidad	Programación de tiempos Compromiso profesional. Privacidad de usuario. Resolución de problemas. Recepción de las expectativas del usuario.	

## Anexo 2:: Instrumento de recolección de datos

### Instrumento 1: CUESTIONARIO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001: 2015

Tomado de Gutiérrez ( 2021)

**Introducción:** Este formulario tiene como fin la evaluación de la gestión de la calidad en la organización. Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001						
N°	Indicadores	1	2	3	4	5
	<b>Gestión de los recursos</b>					
1	¿Considera usted, que la planeación es importante en la gestión de los recursos humanos en la clínica?					
2	¿Considera usted, que en la gestión de los recursos es importante una adecuada infraestructura en la clínica?					
3	¿Cree usted, que la alta dirección es consciente de llevar un adecuado ambiente de trabajo en sus trabajadores y clientes?					
	<b>Ejecución de los Recursos</b>					
4	¿Considera usted que la comunicación en la ejecución de los recursos es importante dentro de la Institución?					

5	¿Usted cree que la prestación de servicio incide en la ejecución de los recursos Institucionales?					
6	¿Considera que en la ejecución de los recursos es importante identificar el servicio a brindar?					
	<b>Medición, Análisis y Mejora</b>					
7	¿Usted cree que la satisfacción del cliente tiene que ser medido para mejorar?					
8	¿Considera usted, que las auditorías internas ayudan a mejorar el gasto de los recursos de un centro de salud?					
9	¿Cree usted, que es importante las acciones preventivas para mejorar el gasto de los recursos institucionales?					
10	¿Considera usted, que es importante la mejora continua en la utilización de los recursos institucionales?					

## Instrumento 2: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Tomado de Buste (2021)

**Instrucción:** Este formulario evalúa la calidad de atención que percibe el usuario en un centro de salud. Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4

ITEMS	1	2	3	4
<b>Elementos Tangibles</b>				
1. El centro médico cuenta con mobiliario y equipos biomédicos modernos.				
2. El personal de salud se presenta con apariencia profesional y demuestra conocimientos en el área.				
3. Los materiales de apoyo e información (carteles, letreros) son visualmente adecuados para orientar al usuario.				
4. Las instalaciones dentro del centro médico son agradables, limpias y cómodas para el usuario.				
<b>Capacidad de respuesta</b>				
5. Los usuarios son informados correctamente sobre los servicios que recibirán.				
6. El personal de salud siempre está dispuesto a brindar ayuda al usuario.				
7. El personal brinda su servicio con prontitud.				
8. Las horas de atención son adecuadas para el servicio del usuario.				

9. Al momento de ingresar al centro médico recibió un trato amable, cordial y de respeto por parte del personal.				
<b>Seguridad</b>				
10. Le inspira confianza el trato y comportamiento del personal.				
11. El personal cuenta con la capacidad adecuada para responder las dudas y preguntas del usuario.				
12. Existe permanente cortesía del personal hacia el usuario.				
<b>Empatía</b>				
13. El centro de salud le brinda al usuario una atención personalizada.				
14. Se entienden las necesidades del usuario.				
2. El centro de salud organiza el horario de citas en relación a las necesidades y urgencia del usuario.				
<b>Fiabilidad</b>				
3. El centro médico se preocupa por cumplir los tiempos programados para el usuario.				
4. Se evidencia el compromiso del personal con respecto al servicio que brinda a cada una de las necesidades del usuario.				
5. Durante la atención recibida se brindó la suficiente confidencialidad.				
6. Al momento de presentar su problema o dificultad el personal lo resolvió inmediatamente.				
7. El centro médico cuenta con un buzón de quejas y sugerencias.				

## Anexo 3: Validez de los Instrumentos de recolección de datos

### Juez experto 1



#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Dra. Ana Maria Alvites Gasco

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Programa de gestión de la calidad ISO 9001 para mejorar la atención en un centro médico ocupacional de Chiclayo" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión de calidad y calidad de atención.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Emerson Maykel Torres Vasquez  
DNI: 74554096



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001 y el CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN". 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

<b>Nombre del juez:</b>	ANA MARIA ALVITES GASCO	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( X ) Educativa ( X )	Social ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	DOCENCIA, INVESTIGADORA, ASISTENCIAL	
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD DE CHICLAYO, SANIDAD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

#### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala cuestionarios para evaluar la gestión de la calidad en la organización

<b>Nombre de la prueba:</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA ISO 9001
<b>Autor:</b>	Emerson Maykel Torres Vasquez
<b>Procedencia:</b>	Chiclayo
<b>Administración:</b>	Trabajadores
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 min
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Centro medico
<b>Significación:</b>	Se encuentra compuesta por 10 ítems, con una escala de Likert

<b>Nombre de la prueba:</b>	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN
<b>Autor:</b>	Emerson Maykel Torres Vasquez
<b>Procedencia:</b>	Chiclayo
<b>Administración:</b>	Trabajadores
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 min
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Centro medico
<b>Significación:</b>	Se encuentra compuesta por 20 ítems, con una escala de Likert

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Escala /área
Gestión de la calidad bajo la ISO 9001	Gestión de los Recursos	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Ejecución de los Recursos	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Medición, análisis y mejora	Ordinal, tipo Likert: 1-5
Calidad de atención	Elementos tangibles	Ordinal, tipo Likert: 1-4
	Capacidad de respuesta	Ordinal, tipo Likert: 1-4
	Seguridad	Ordinal, tipo Likert: 1-4
	Empatía	Ordinal, tipo Likert: 1-4
	Fiabilidad	Ordinal, tipo Likert: 1-4

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión de la calidad bajo la ISO 9001 elaborado por Gutiérrez en el año 2021 y el cuestionario de Calidad de atención elaborado por Buste en el año 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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.

<b>1. No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE O CATEGORÍA:**

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Escalas
Programa de gestión de la calidad bajo la ISO 9001	Es un conjunto de acciones sistemáticas que permite a una institución planear, ejecutar y controlar una serie de tareas que lleva a cabo. (Amaya y otros, 2020)	La variable programa de gestión de la calidad bajo la ISO 9001 se evaluará mediante las siguientes dimensiones: Gestión de los recursos; ejecución de los recursos y medición, análisis y mejora.	Gestión de los recursos	Recurso humano	<b>1,2,3</b>	Totalmente en Desacuerdo (1)  En desacuerdo (2)  Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)  De acuerdo (4)  Totalmente de Acuerdo (5)
				Infraestructura		
				Ambiente de trabajo		
			Ejecución de los recursos	Prestación de servicio	<b>4,5,6</b>	
				Auditoría Interna		
				Identificación de los recursos		
			Medición, análisis y mejora	Generalidades	<b>7,8,9,10</b>	
				Seguimiento y medición		
				Análisis de datos		
				Mejora continua		

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Escalas
Calidad de atención	Es el grado de atención que percibe un cliente durante un servicio de atención médica (Organización Mundial de la Salud, 2023).	La variable calidad de atención será evaluada mediante las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, fiabilidad.	Elementos tangibles	Equipo e instalaciones.	<b>1 al 4</b>	Malo (1) Regular (2) Bueno (3) Excelente (4)
				Actitud profesional.		
				Señalización y ubicación del material de apoyo.		
				Condiciones ambientales y limpieza.		
			Capacidad de respuesta	Orientación e información.	<b>5 al 9</b>	
				Disponibilidad de servicio y colaboración.		
				Agilidad en la atención.		
				Tiempo de espera.		
			Seguridad	Experiencia del usuario en el trato recibido.	<b>10 al 12</b>	
				Confianza de servicio recibido.		
				Habilidad de comunicación del personal.		
			Empatía	Cordialidad y respeto al usuario.	<b>13 al 15</b>	
				Asistencia y seguimiento personalizado.		
				Prioridad de necesidades del usuario.		
			Fiabilidad	Protocolos y procesos eficientes.	<b>16 al 20</b>	
				Programación de tiempos		
Compromiso profesional.						
Privacidad de usuario.						
	Resolución de problemas.					
	Recepción de las expectativas del usuario.					

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**PROGRAMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA ISO 9001**

Nº	DIMENSION: Gestión de los recursos	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera usted, que la planeación es importante en la gestión de los recursos humanos en la clínica?				X				X				X	
02	¿Considera usted, que en la gestión de los recursos es importante una adecuada infraestructura en la clínica?				X				X				X	
03	¿Cree usted, que la alta dirección es consciente de llevar un adecuado ambiente de trabajo en sus trabajadores y clientes?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Ejecución de los Recursos</b>													
01	¿Considera usted que la comunicación en la ejecución de los recursos es importante dentro de la Institución?				X				X				X	
02	¿Usted cree que la prestación de servicio incide en la ejecución de los recursos Institucionales?				X				X				X	
03	¿Considera que en la ejecución de los recursos es importante identificar el servicio a brindar?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES: Medición, Análisis y Mejora</b>													
01	¿Usted cree que la satisfacción del cliente tiene que ser medido para mejorar?				X				X				X	
02	¿Considera usted, que las auditorias internas ayudan a mejorar el gasto de los recursos de un centro de salud?				X				X				X	
03	¿Cree usted, que es importante las acciones preventivas para mejorar el gasto de los recursos institucionales?				X				X				X	
04	¿Considera usted, que es importante la mejora continua en la utilización de los recursos institucionales?													

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Ana Maria Alvites Gasco.      DNI: 16505049

Especialidad del validador (a):.....

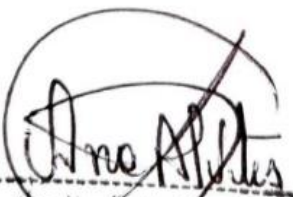
12 de junio de 2023

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
-----  
Dra. Ana Maria Alvites Gasco  
C.E.P. 2139  
-----

Firma del experto informante

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSION: Elementos Tangibles	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	El centro médico cuenta con mobiliario y equipos biomédicos modernos.				X				X				X	
02	El personal de salud se presenta con apariencia profesional y demuestra conocimientos en el área.				X				X				X	
03	Los materiales de apoyo e información (carteles, letreros) son visualmente adecuados para orientar al usuario.				X				X				X	
04	Las instalaciones dentro del centro médico son agradables, limpias y cómodas para el usuario.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Capacidad de respuesta</b>													
01	Los usuarios son informados correctamente sobre los servicios que recibirán.				X				X				X	
02	El personal de salud siempre está dispuesto a brindar ayuda al usuario.				X				X				X	
03	El personal brinda su servicio con prontitud.				X				X				X	
04	Las horas de atención son adecuadas para el servicio del usuario.				X				X				X	
05	Al momento de ingresar al centro médico recibió un trato amable, cordial y de respeto por parte del personal.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Seguridad</b>													
01	Le inspira confianza el trato y comportamiento del personal.				X				X				X	
02	El personal cuenta con la capacidad adecuada para responder las dudas y preguntas del usuario.				X				X				X	
03	Existe permanente cortesía del personal hacia el usuario.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Empatía</b>													
01	El centro médico le brinda al usuario una atención personalizada.				X				X				X	
02	Se entienden las necesidades del usuario.				X				X				X	
03	El centro médico organiza el horario de citas en relación a las necesidades y urgencia del usuario.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Fiabilidad</b>													
01	El centro médico se preocupa por cumplir los tiempos programados para el usuario.				X				X				X	
02	Se evidencia el compromiso del personal con respecto al servicio que brinda a cada una de las necesidades del usuario.				X				X				X	
03	Durante la atención recibida se brindó la suficiente confidencialidad.				X				X				X	
04	Al momento de presentar su problema o dificultad el personal lo resolvió inmediatamente.				X				X				X	
05	El centro médico cuenta con un buzón de quejas y sugerencias.				X				x				X	

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Ana Maria Alvites Gasco.   DNI: 16505049

Especialidad del validador (a):.....

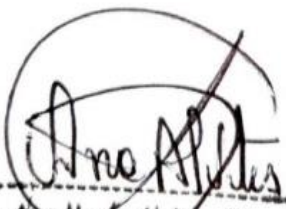
<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

12 de junio de 2023

  
-----  
Dra. Ana Maria Alvites Gasco  
C.E.P. 2139  
-----

Firma del experto informante



## Juez experto 2



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Dra. Rubin Ebenezer Ramos Castro

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Programa de gestión de la calidad ISO 9001 para mejorar la atención en un centro médico ocupacional de Chiclayo" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión de calidad y calidad de atención.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

---

Emerson Maykel Torres Vasquez  
DNI: 74554096

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001 y el CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN". 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

<b>Nombre del juez:</b>	RUBIN EBENEZER RAMOS CASTRO
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( X )                      Social ( ) Educativa ( X )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	DOCENCIA, INVESTIGADORA, ASISTENCIAL, GERENCIAL
<b>Institución donde labora:</b>	C.S TORIBIA CASTRO, UCV, USS
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala cuestionarios para evaluar la gestión de la calidad en la organización

<b>Nombre de la prueba:</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA ISO 9001
<b>Autor:</b>	Emerson Maykel Torres Vasquez
<b>Procedencia:</b>	Chiclayo
<b>Administración:</b>	Trabajadores
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 min
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Centro medico
<b>Significación:</b>	Se encuentra compuesta por 10 ítems, con una escala de Likert

<b>Nombre de la prueba:</b>	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN
<b>Autor:</b>	Emerson Maykel Torres Vasquez
<b>Procedencia:</b>	Chiclayo
<b>Administración:</b>	Trabajadores
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 min
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Centro medico
<b>Significación:</b>	Se encuentra compuesta por 20 ítems, con una escala de Likert

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Escala /área
Gestión de la calidad bajo la ISO 9001	Gestión de los Recursos	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Ejecución de los Recursos	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Medición, análisis y mejora	Ordinal, tipo Likert: 1-5
Calidad de atención	Elementos tangibles	Ordinal, tipo Likert: 1-4
	Capacidad de respuesta	Ordinal, tipo Likert: 1-4
	Seguridad	Ordinal, tipo Likert: 1-4
	Empatía	Ordinal, tipo Likert: 1-4
	Fiabilidad	Ordinal, tipo Likert: 1-4

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión de la calidad bajo la ISO 9001 elaborado por Gutiérrez en el año 2021 y el cuestionario de Calidad de atención elaborado por Buste en el año 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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.*

<b>1. No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Escalas
Programa de gestión de la calidad bajo la ISO 9001	Es un conjunto de acciones sistemáticas que permite a una institución planear, ejecutar y controlar una serie de tareas que lleva a cabo. (Amaya y otros, 2020)	La variable programa de gestión de la calidad bajo la ISO 9001 se evaluará mediante las siguientes dimensiones: Gestión de los recursos; ejecución de los recursos y medición, análisis y mejora.	Gestión de los recursos	Recurso humano	1,2,3	Totalmente en Desacuerdo (1)  En desacuerdo (2)  Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)  De acuerdo (4)  Totalmente de Acuerdo (5)
				Infraestructura		
				Ambiente de trabajo		
			Ejecución de los recursos	Prestación de servicio	4,5,6	
				Auditoría Interna		
				Identificación de los recursos		
			Medición, análisis y mejora	Generalidades	7,8,9,10	
				Seguimiento y medición		
				Análisis de datos		
				Mejora continua		

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O CATEGORÍA:**

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Escalas
Calidad de atención	Es el grado de atención que percibe un cliente durante un servicio de atención médica (Organización Mundial de la Salud, 2023).	La variable calidad de atención será evaluada mediante las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, fiabilidad.	Elementos tangibles	Equipo e instalaciones.	<b>1 al 4</b>	Malo (1) Regular (2) Bueno (3) Excelente (4)
				Actitud profesional.		
				Señalización y ubicación del material de apoyo.		
				Condiciones ambientales y limpieza.		
			Capacidad de respuesta	Orientación e información.	<b>5 al 9</b>	
				Disponibilidad de servicio y colaboración.		
				Agilidad en la atención.		
				Tiempo de espera.		
			Seguridad	Experiencia del usuario en el trato recibido.	<b>10 al 12</b>	
				Confianza de servicio recibido.		
				Habilidad de comunicación del personal.		
			Empatía	Cordialidad y respeto al usuario.	<b>13 al 15</b>	
				Asistencia y seguimiento personalizado.		
				Prioridad de necesidades del usuario.		
			Fiabilidad	Protocolos y procesos eficientes.	<b>16 al 20</b>	
				Programación de tiempos		
Compromiso profesional.						
Privacidad de usuario.						
	Resolución de problemas.					
	Recepción de las expectativas del usuario.					

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**PROGRAMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA ISO 9001**

N°	DIMENSION: Gestión de los recursos	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera usted, que la planeación es importante en la gestión de los recursos humanos en la clínica?				X				X				X	
02	¿Considera usted, que en la gestión de los recursos es importante una adecuada infraestructura en la clínica?				X				X				X	
03	¿Cree usted, que la alta dirección es consciente de llevar un adecuado ambiente de trabajo en sus trabajadores y clientes?				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSION: Ejecución de los Recursos</b>													
01	¿Considera usted que la comunicación en la ejecución de los recursos es importante dentro de la Institución?				X				X				X	
02	¿Usted cree que la prestación de servicio incide en la ejecución de los recursos Institucionales?				X				X				X	
03	¿Considera que en la ejecución de los recursos es importante identificar el servicio a brindar?				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES: Medición, Análisis y Mejora</b>													
01	¿Usted cree que la satisfacción del cliente tiene que ser medido para mejorar?				X				X				X	
02	¿Considera usted, que las auditorías internas ayudan a mejorar el gasto de los recursos de un centro de salud?				X				X				X	
03	¿Cree usted, que es importante las acciones preventivas para mejorar el gasto de los recursos institucionales?				X				X				X	
04	¿Considera usted, que es importante la mejora continua en la utilización de los recursos institucionales?													

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Rubín Ebenezer Ramos Castro.      DNI: 46047932

Especialidad del validador (a):.....


<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

12 de junio de 2023

  
-----  
Dra. Enf. Rubín E. Ramos Castro  
Enfermera

Firma del experto informante

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSION: Elementos Tangibles	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	El centro médico cuenta con mobiliario y equipos biomédicos modernos.				X				X				X	
02	El personal de salud se presenta con apariencia profesional y demuestra conocimientos en el área.				X				X				X	
03	Los materiales de apoyo e información (carteles, letreros) son visualmente adecuados para orientar al usuario.				X				X				X	
04	Las instalaciones dentro del centro médico son agradables, limpias y cómodas para el usuario.				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSION: Capacidad de respuesta</b>													
01	Los usuarios son informados correctamente sobre los servicios que recibirán.				X				X				X	
02	El personal de salud siempre está dispuesto a brindar ayuda al usuario.				X				X				X	
03	El personal brinda su servicio con prontitud.				X				X				X	
04	Las horas de atención son adecuadas para el servicio del usuario.				X				X				X	
05	Al momento de ingresar al centro médico recibió un trato amable, cordial y de respeto por parte del personal.				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSION: Seguridad</b>													
01	Le inspira confianza el trato y comportamiento del personal.				X				X				X	
02	El personal cuenta con la capacidad adecuada para responder las dudas y preguntas del usuario.				X				X				X	
03	Existe permanente cortesía del personal hacia el usuario.				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSION: Empatía</b>													
01	El centro médico le brinda al usuario una atención personalizada.				X				X				X	
02	Se entienden las necesidades del usuario.				X				X				X	
03	El centro médico organiza el horario de citas en relación a las necesidades y urgencia del usuario.				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSION: Fiabilidad</b>													
01	El centro médico se preocupa por cumplir los tiempos programados para el usuario.				X				X				X	
02	Se evidencia el compromiso del personal con respecto al servicio que brinda a cada una de las necesidades del usuario.				X				X				X	
03	Durante la atención recibida se brindó la suficiente confidencialidad.				X				X				X	
04	Al momento de presentar su problema o dificultad el personal lo resolvió inmediatamente.				X				X				X	
05	El centro médico cuenta con un buzón de quejas y sugerencias.				X				x				X	

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**



Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Rubín Ebenezer Ramos Castro.      DNI: 46047932

Especialidad del validador (a):.....


<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

12 de junio de 2023

  
-----  
Dra. Enf. Rubín E. Ramos Castro  
Enfermera

Firma del experto informante

## Juez experto 3



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Mg. Segundo Abrahan Torres Vasquez

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Programa de gestión de la calidad ISO 9001 para mejorar la atención en un centro médico ocupacional de Chiclayo" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión de calidad y calidad de atención.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Emerson Maykel Torres Vasquez  
DNI: 74554096

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001 y el CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN". 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

<b>Nombre del juez:</b>	SEGUNDO ABRAHAN TORRES VASQUEZ	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Educativa ( X )	Social ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	DOCENCIA	
<b>Institución donde labora:</b>	IE 16318 Chiriaco - Ugel Ibir - Imaza	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

#### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala cuestionarios para evaluar la gestión de la calidad en la organización

<b>Nombre de la prueba:</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA ISO 9001
<b>Autor:</b>	Emerson Maykel Torres Vasquez
<b>Procedencia:</b>	Chiclayo
<b>Administración:</b>	Trabajadores
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 min
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Centro medico
<b>Significación:</b>	Se encuentra compuesta por 10 ítems, con una escala de Likert

<b>Nombre de la prueba:</b>	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN
<b>Autor:</b>	Emerson Maykel Torres Vasquez
<b>Procedencia:</b>	Chiclayo
<b>Administración:</b>	Trabajadores
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 min
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Centro medico
<b>Significación:</b>	Se encuentra compuesta por 20 ítems, con una escala de Likert

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Escala /área
Gestión de la calidad bajo la ISO 9001	Gestión de los Recursos	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Ejecución de los Recursos	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Medición, análisis y mejora	Ordinal, tipo Likert: 1-5
Calidad de atención	Elementos tangibles	Ordinal, tipo Likert: 1-4
	Capacidad de respuesta	Ordinal, tipo Likert: 1-4
	Seguridad	Ordinal, tipo Likert: 1-4
	Empatía	Ordinal, tipo Likert: 1-4
	Fiabilidad	Ordinal, tipo Likert: 1-4

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión de la calidad bajo la ISO 9001 elaborado por Gutiérrez en el año 2021 y el cuestionario de Calidad de atención elaborado por Buste en el año 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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.*

<b>1. No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Escalas
Programa de gestión de la calidad bajo la ISO 9001	Es un conjunto de acciones sistemáticas que permite a una institución planear, ejecutar y controlar una serie de tareas que lleva a cabo. (Amaya y otros, 2020)	La variable programa de gestión de la calidad bajo la ISO 9001 se evaluará mediante las siguientes dimensiones: Gestión de los recursos; ejecución de los recursos y medición, análisis y mejora.	Gestión de los recursos	Recurso humano	1,2,3	Totalmente en Desacuerdo (1)  En desacuerdo (2)  Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)  De acuerdo (4)  Totalmente de Acuerdo (5)
				Infraestructura		
				Ambiente de trabajo		
			Ejecución de los recursos	Prestación de servicio	4,5,6	
				Auditoría Interna		
				Identificación de los recursos		
			Medición, análisis y mejora	Generalidades	7,8,9,10	
				Seguimiento y medición		
				Análisis de datos		
				Mejora continua		

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O CATEGORÍA:**

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Escalas
Calidad de atención	Es el grado de atención que percibe un cliente durante un servicio de atención médica (Organización Mundial de la Salud, 2023).	La variable calidad de atención será evaluada mediante las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, fiabilidad.	Elementos tangibles	Equipo e instalaciones.	<b>1 al 4</b>	Malo (1) Regular (2) Bueno (3) Excelente (4)
				Actitud profesional.		
				Señalización y ubicación del material de apoyo.		
				Condiciones ambientales y limpieza.		
			Capacidad de respuesta	Orientación e información.	<b>5 al 9</b>	
				Disponibilidad de servicio y colaboración.		
				Agilidad en la atención.		
				Tiempo de espera.		
			Seguridad	Experiencia del usuario en el trato recibido.	<b>10 al 12</b>	
				Confianza de servicio recibido.		
				Habilidad de comunicación del personal.		
			Empatía	Cordialidad y respeto al usuario.	<b>13 al 15</b>	
				Asistencia y seguimiento personalizado.		
				Prioridad de necesidades del usuario.		
			Fiabilidad	Protocolos y procesos eficientes.	<b>16 al 20</b>	
				Programación de tiempos		
Compromiso profesional.						
Privacidad de usuario.						
	Resolución de problemas.					
	Recepción de las expectativas del usuario.					

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**PROGRAMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA ISO 9001**

N°	DIMENSION: Gestión de los recursos	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera usted, que la planeación es importante en la gestión de los recursos humanos en la clínica?				X				X				X	
02	¿Considera usted, que en la gestión de los recursos es importante una adecuada infraestructura en la clínica?				X				X				X	
03	¿Cree usted, que la alta dirección es consciente de llevar un adecuado ambiente de trabajo en sus trabajadores y clientes?				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSION: Ejecución de los Recursos</b>													
01	¿Considera usted que la comunicación en la ejecución de los recursos es importante dentro de la Institución?				X				X				X	
02	¿Usted cree que la prestación de servicio incide en la ejecución de los recursos Institucionales?				X				X				X	
03	¿Considera que en la ejecución de los recursos es importante identificar el servicio a brindar?				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES: Medición, Análisis y Mejora</b>													
01	¿Usted cree que la satisfacción del cliente tiene que ser medido para mejorar?				X				X				X	
02	¿Considera usted, que las auditorías internas ayudan a mejorar el gasto de los recursos de un centro de salud?				X				X				X	
03	¿Cree usted, que es importante las acciones preventivas para mejorar el gasto de los recursos institucionales?				X				X				X	
04	¿Considera usted, que es importante la mejora continua en la utilización de los recursos institucionales?													

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Segundo Abrahan Torres Vasquez .      DNI: 27379543

Especialidad del validador (a):.....

12 de junio de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



-----  
Mg. Segundo A. Torres Vásquez  
DIRECTOR (e)  
-----

Firma del experto informante



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSION: Elementos Tangibles	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	El centro médico cuenta con mobiliario y equipos biomédicos modernos.				X				X				X	
02	El personal de salud se presenta con apariencia profesional y demuestra conocimientos en el área.				X				X				X	
03	Los materiales de apoyo e información (carteles, letreros) son visualmente adecuados para orientar al usuario.				X				X				X	
04	Las instalaciones dentro del centro médico son agradables, limpias y cómodas para el usuario.				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSION: Capacidad de respuesta</b>													
01	Los usuarios son informados correctamente sobre los servicios que recibirán.				X				X				X	
02	El personal de salud siempre está dispuesto a brindar ayuda al usuario.				X				X				X	
03	El personal brinda su servicio con prontitud.				X				X				X	
04	Las horas de atención son adecuadas para el servicio del usuario.				X				X				X	
05	Al momento de ingresar al centro médico recibió un trato amable, cordial y de respeto por parte del personal.				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSION: Seguridad</b>													
01	Le inspira confianza el trato y comportamiento del personal.				X				X				X	
02	El personal cuenta con la capacidad adecuada para responder las dudas y preguntas del usuario.				X				X				X	
03	Existe permanente cortesía del personal hacia el usuario.				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSION: Empatía</b>													
01	El centro médico le brinda al usuario una atención personalizada.				X				X				X	
02	Se entienden las necesidades del usuario.				X				X				X	
03	El centro médico organiza el horario de citas en relación a las necesidades y urgencia del usuario.				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSION: Fiabilidad</b>													
01	El centro médico se preocupa por cumplir los tiempos programados para el usuario.				X				X				X	
02	Se evidencia el compromiso del personal con respecto al servicio que brinda a cada una de las necesidades del usuario.				X				X				X	
03	Durante la atención recibida se brindó la suficiente confidencialidad.				X				X				X	
04	Al momento de presentar su problema o dificultad el personal lo resolvió inmediatamente.				X				X				X	
05	El centro médico cuenta con un buzón de quejas y sugerencias.				X				x				X	

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**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Segundo Abrahan Torres Vasquez .      DNI: 27379543

Especialidad del validador (a):.....

12 de junio de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



-----  
*Mg. Segundo A. Torres Vásquez*  
DIRECTOR (e)  
-----

Firma del experto informante

## Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos

### Confiabilidad del Cuestionario Sistema de Gestión ISO 9001: 2015

**Tabla 6**

*Fiabilidad del cuestionario gestión de calidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.765	10

Fuente: Obtenido del cuestionario gestión de la calidad

## Confiabilidad del Cuestionario de Calidad de Atención

**Tabla 7**

*Fiabilidad del cuestionario calidad de atención*

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.967	20

---

Fuente: Obtenido del cuestionario calidad de atención

### Anexo 5: Matriz de consistencia

Título: Programa de gestión de la calidad ISO 9001 para mejorar la atención en un centro médico ocupacional de Chiclayo.								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo elaborar e implementar un programa de gestión de la calidad ISO 9001 para la atención en un centro médico ocupacional de Chiclayo?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la calidad de la atención percibida por los usuarios en un centro médico ocupacional de Chiclayo?</p> <p>¿Cuál es la gestión de la calidad actual percibida por los trabajadores en un centro médico ocupacional de Chiclayo?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Elaborar e implementar un programa de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 para mejorar la atención en un centro médico ocupacional de Chiclayo.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Evaluar la calidad de la atención percibida por los usuarios en un centro médico ocupacional de Chiclayo.</p> <p>Evaluar la gestión de la calidad actual percibida por los trabajadores en un centro médico ocupacional.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> No presenta hipótesis general y específicos porque se pretende describir las características de la variable, más no su causa y efecto (Espinoza, 2018).</p>	<b>Variable: Gestión de la calidad bajo la ISO 9001</b>				<p><b>Niveles y rangos</b> Muy Adecuado (42-50 puntos)</p> <p>Adecuado (34-41 puntos)</p> <p>Regular (25-33 puntos)</p> <p>Inadecuado (17-24 puntos)</p> <p>Muy Inadecuado (9-16 puntos)</p>	
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>		
			Gestión de los Recursos	Recurso humano	1,2,3	Nominal		Totalmente en Desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de Acuerdo (5)
				Infraestructura		Nominal		
				Ambiente de trabajo		Nominal		
			Ejecución de los Recursos	Prestación de servicio	4,5,6	Nominal		
				Auditoría Interna		Nominal		
				Identificación de los recursos		Nominal		
			Medición, análisis y mejora	Generalidades	7,8,9,10	Nominal		
				Seguimiento y medición		Ordinal		
Análisis de datos	Nominal							
Mejora continua	Nominal							
<b>Variable: Calidad de atención</b>								
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>		<b>Niveles y rangos</b>			
Elementos tangibles	Equipo e instalaciones. Actitud profesional. Señalización y ubicación del material de apoyo. Condiciones ambientales y limpieza.	1 al 4	Nominal	Malo (1) Regular (2) Bueno (3) Excelente (4)	Malo (20-34 puntos)			
	Capacidad de respuesta				Orientación e información.	5 al 9	Nominal	Regular (35-50 puntos)
Excelente (66-80 puntos)								

<p>¿Cuáles son las estrategias para llevar a cabo un programa de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 adaptado al contexto de un centro médico ocupacional de Chiclayo</p> <p>¿Cuál es la validez del programa de gestión de la calidad propuesto en un centro médico ocupacional de Chiclayo?</p> <p>¿Cuál es el costo-beneficio de la implementación del programa de gestión de la calidad en un centro médico ocupacional de Chiclayo?</p>	<p>Proponer estrategias para llevar a cabo un programa de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 adaptado al contexto de un centro médico ocupacional de Chiclayo</p> <p>Diseñar y validar teóricamente el programa de gestión de la calidad propuesto en un centro médico ocupacional de Chiclayo</p> <p>Evaluar el costo-beneficio de la implementación del programa de gestión de la calidad en un centro médico ocupacional de Chiclayo.</p>		<p>Disponibilidad de servicio y colaboración.</p> <p>Agilidad en la atención.</p> <p>Tiempo de espera.</p> <p>Experiencia del usuario en el trato recibido.</p>				
		Seguridad	<p>Confianza de servicio recibido.</p> <p>Habilidad de comunicación del personal.</p> <p>Cordialidad y respeto al usuario.</p>	<b>10 al 12</b>	Nominal		
		Empatía	<p>Asistencia y seguimiento personalizado.</p> <p>Prioridad de necesidades del usuario.</p> <p>Protocolos y procesos eficientes.</p>	<b>13 al 15</b>	Nominal		
		Fiabilidad	<p>Programación de tiempos</p> <p>Compromiso profesional.</p> <p>Privacidad de usuario.</p> <p>Resolución de problemas.</p> <p>Recepción de las expectativas del usuario.</p>	<b>16 al 20</b>	Nominal		

<p><b>TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>  <b>TIPO:</b> Aplicativa  <b>DISEÑO:</b>          Cuantitativo, no experimental y transversal.</p> <p><b>MÉTODO:</b>          Deductivo</p>	<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>  <b>Población:</b> 32 trabajadores de un centro médico.          150 usuarios atendidos en un centro médico.  <b>Muestra:</b> 32 personas de un centro médico.          109 usuarios atendidos en un centro médico  <b>Muestreo:</b>          No probabilístico por conveniencia</p>	<p><b>TÉCNICA E INSTRUMENTO</b>  <b>Técnica:</b>          Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b>          Cuestionario de Sistema de Gestión ISO 9001: 2015          Cuestionario de Calidad de atención</p>	<p><b>PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO</b></p> <p>Se creó una base de datos en Microsoft Excel, este permitió que los datos obtenidos previamente se organicen de manera sistemática de acuerdo a los puntos establecidos. Luego de ello, se usó el programa SPSS v26 para analizar los datos. Para los datos recabados de la variable se empleó el tratamiento estadístico descriptivo, para encontrar frecuencias y porcentajes; y para para validar la concordancia o acuerdo entre los evaluadores se utilizó la prueba estadística de Kappa. Finalmente, los datos se presentaron en tablas y figuras.</p>
---	--	---	--

## **Anexo 6: Consentimiento informado**

### **Datos informativos**

**Título de la investigación:** Programa de gestión de la calidad ISO 9001 para mejorar la atención en un centro médico ocupacional de Chiclayo.

**Objetivo de la investigación:** Elaborar e implementar un programa de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 para mejorar la atención en un centro médico ocupacional de Chiclayo.

**Dirigido a:** Colaboradores del centro de salud ocupacional y usuarios atendidos en un centro de salud ocupacional.

### ***CONSENTIMIENTO INFORMADO***

Por favor lea esta información cuidadosamente antes de decidir su participación en el estudio:

**Beneficios:** Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre calidad de atención y gestión de calidad, lo cual es relevante porque a través de los resultados obtenidos las autoridades de la salud podrán implementar un SGC en un centro de salud para generar resultados positivos como mejora la atención del servicio, incrementar la satisfacción del paciente y capacitar continuamente al personal.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que Ud. nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital al que sólo tendrá acceso el investigador. Los datos sólo serán usados para la presente investigación.

**Participación voluntaria:** Su participación es completamente voluntaria. Se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente. Para ello, basta que cierre u abandone la página web con el cuestionario.



**Contacto:** Si usted tiene alguna consulta o preocupación respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactar con el autor de esta investigación, Torres Vásquez, Emerson Maykel, al siguiente número de celular 999059622

**¿Está Ud. dispuesto a completar los cuestionarios que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque (X) su respuesta en la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR	
NO ACEPTO PARTICIPAR	

## **Anexo 7: Propuesta**

### **1. Título de la propuesta**

Programa de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 para mejorar la atención en un centro médico ocupacional de Chiclayo.

### **2. Presentación**

Hoy en día, la calidad en las instituciones de salud es uno de los temas importantes en la gestión de los servicios de la salud; donde el aseguramiento de la calidad representa una de las tareas importantes de los administradores, así como una de las principales prioridades en las políticas públicas. Para lograr ello, las organizaciones necesitan contar con nuevas herramientas y enfoques de gestión para conciliar los métodos de evaluación tradicionales con métodos de gestión nuevos y más prospectivos.

En este sentido, la norma ISO 9001 garantiza la eficiencia del procedimiento de los objetivos organizacionales de una empresa. Esta norma se lleva a cabo en la industria manufacturera, sin embargo, los centros de salud también lo implementan para una eficiente atención médica. La norma ISO adopta un enfoque de sistemas y procesos para mejorar el desempeño organizacional y financiero con un enfoque específico en técnicas de gestión de calidad, control de procesos y garantía de calidad para lograr los resultados planificados y prevenir un desempeño insatisfactorio o no conformidad.

La presente propuesta tiene como fin mejorar la calidad de la atención brindada en un Centro Médico Ocupacional de Chiclayo a partir de los hallazgos evidenciados después de la aplicación de los instrumentos sobre Sistema de Gestión ISO 9001 y Calidad de Atención. Esta propuesta ayudará a los administrativos de la institución a estructurar, organizar, controlar y mejorar las actividades cotidianas que se realizan dentro de la institución con base en requisitos establecidos y documentados, para garantizar la eficiencia del servicio ofrecido por la organización al cliente, influyendo en la satisfacción del cliente y mejorando los resultados deseados para la organización.

En el Centro Médico Ocupacional de Chiclayo se ha reflejado que el 75% de los usuarios percibieron la calidad de atención como excelente y solo el 31.2% lo percibió como bueno. Y, en relación a la gestión de calidad, el 71.9% de colaboradores la consideró como muy adecuado, el 18.8% como adecuado y solo el 9.4% como regular. De acuerdo a los datos evidenciados en la institución, es relevante que se adopte un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 para mejorar y asegurar la calidad en la atención. La ejecución de un SGC bajo la norma ISO en centros de salud se da por la competencia que existe en el mercado, la cual es cada vez más estrecha como resultado de la globalización, debido a que ha cambiado el paradigma del servicio de una ventaja comparativa a una ventaja competitiva. Este cambio requiere que las actividades de servicio se dirijan con la estrategia adecuada, el cual determinará la posición de la organización y su capacidad de adaptación a un entorno volátil como los servicios de un centro de salud ocupacional, la acreditación de la empresa, los estándares de servicio que ofrecen, la educación profesional del personal, entre otros.

### **3. Conceptualización de la propuesta**

La propuesta se ha desarrollado teniendo como conceptos fundamentales el marco teórico sobre el programa de gestión de calidad bajo la ISO 9001 y sus dimensiones gestión de los recursos, ejecución de los recursos y medición, análisis y mejora. Además de los conceptos fundamentales de calidad de atención y sus dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad.

### **4. Objetivo de la propuesta**

#### **4.1. Objetivo General**

Elaborar un programa de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 para mejorar la atención en un centro médico ocupacional de Chiclayo.

### **3.2. Objetivos específicos**

Mejorar la gestión de los recursos humanos en un centro médico ocupacional de Chiclayo.

Establecer estrategias para una buena ejecución de los recursos en un centro médico ocupacional de Chiclayo.

Establecer estrategias para la medición, análisis y mejora continua en un centro médico ocupacional de Chiclayo.

### **5. Justificación**

Esta propuesta tiene su origen en la necesidad de mejorar la atención brindada por los colaboradores en un centro médico ocupacional. Además, se enfoca en generar evidencias del uso de la norma ISO 9001 en el área de salud en la generación de resultados positivos como mejorar la atención del servicio, incrementar la satisfacción del paciente; además de resaltar la importancia de la capacitación continua al personal, a fin de que otras instituciones de salud puedan optar por desarrollar su propio sistema de gestión de calidad para asegurar un servicio de calidad a la población.

### **6. Fundamentos teóricos**

Esta propuesta se basa en teorías asociadas a la investigación que se recopiló de un conjunto de informe sobre el tema Gestión de Calidad.

Por un lado, las teorías de la calidad de Deming, la teoría consta de 14 principios que proporcionan pautas para el comportamiento y las prácticas de calidad de las empresas apropiadas las cuales son: 1) Crear un propósito de constancia; 2) Adopta la nueva filosofía; 3) Inspección masiva para mejorar la calidad; 4) Poner fin a la práctica de adjudicar negocios de precios y minimice el costo total; 5) Mejorar constantemente; 6) Instituir capacitación en el trabajo; 7) Liderazgo del instituto; 8) Expulsar el miedo para que todos puedan trabajar eficazmente para la empresa; 9) Rompe las barreras entre departamentos; 10) Eliminar consignas, exhortaciones y metas; 11) Eliminar los estándares de trabajo y la gestión por objetivos; 12) Elimine las barreras para enorgullecerse

de la mano de obra; 13) Instituir un vigoroso programa de educación y superación personal; 14) Trabajar para lograr la transformación (Rabiatul et al., 2020).

También, se hace énfasis a Sistema de Gestión de calidad, definido como mecanismos que permiten la sistematización, coordinación, control y optimización de las tareas diarias que se realizan en una empresa o área funcional, con relación en la condición determinados y documentados (Betloch et al., 2019). Así mismo, tiene el potencial de facilitar la colaboración en equipo y optimizar la gestión de los trabajadores internamente (Jimoh et al., 2018).

Los principios del sistema de aseguramiento de la calidad que debe seguir una empresa son los siguientes: a) La institución debe estar enfocado al usuario, es decir debe entender las demandas presentes y futuras; b) el liderazgo, es decir los superiores mantiene un ambiente adecuado; c) involucrar al trabajador, es decir el personal comprende los objetivos y requisitos que deben alcanzar; d) asegurar que el plan este orientado en procesos, es decir que los objetivos estén enfocados en las perspectivas de los usuarios para ofrecer un adecuado servicio o producto; e) el plan este orientado a los objetivos establecidos; f) asociación con los proveedores y mejorar los procesos operativos, es decir es la actividad que permite mejorar el rendimiento del colaborador (Cortés, 2017).

El SGC bajo la ISO 9001 se divide en las siguientes dimensiones: a) Gestión de los recursos, es la implementación de recursos planificados destinados a permitir que una empresa logre sus metas establecidas. Estos sistemas de prácticas de recursos humanos como un todo, afectan los resultados relacionados con el desempeño, alto rendimiento, el compromiso y la participación. Así mismo, se trata de planificar y asignar de manera efectiva los recursos y actividades del equipo para aumentar su eficacia. Esto incluye la asignación de equipos, recursos financieros, herramientas técnicas y la cantidad de personal involucrado (Lepak, 2019).

b) Ejecución de los recursos, es parte de un procedimiento que abarca el desarrollo de un conjunto de actividades y operaciones de los recursos. Es

decir, realizar las tareas planteadas de una empresa. Esta función la realizan los encargados de cada área, quienes se encargan de conducir, orientar y ayudar a los colaboradores en sus funciones. Esta etapa es la más importante dentro de un SGC, porque las actividades realizadas van a definir si las metas podrán ser alcanzadas o no (Ministerio Economía y Finanzas, 2017).

c) Medición, análisis y mejora, es la forma como se mide el progreso de los recursos hacia la consecuencia de un objetivo, Además, se observa los efectos sobre las decisiones aplicadas de los recursos al transcurso de los días. Posterior a ello, se analiza los recursos con el propósito de identificar si el trabajador ha cumplido con las funciones empleadas de acuerdo a lo designado, ya que ello arroja la forma en que están realizando sus funciones y de acuerdo a ello diseñar medidas de cambio Finalmente, ello va a permitir realizar una mejora continua de los recursos, esta etapa es una práctica que permite mejorar los procedimientos empleados con el fin de que las funciones realizadas sean más eficientes y mejorar la productividad y no se reinvierta (Iwao, 2017).

## **7. Características**

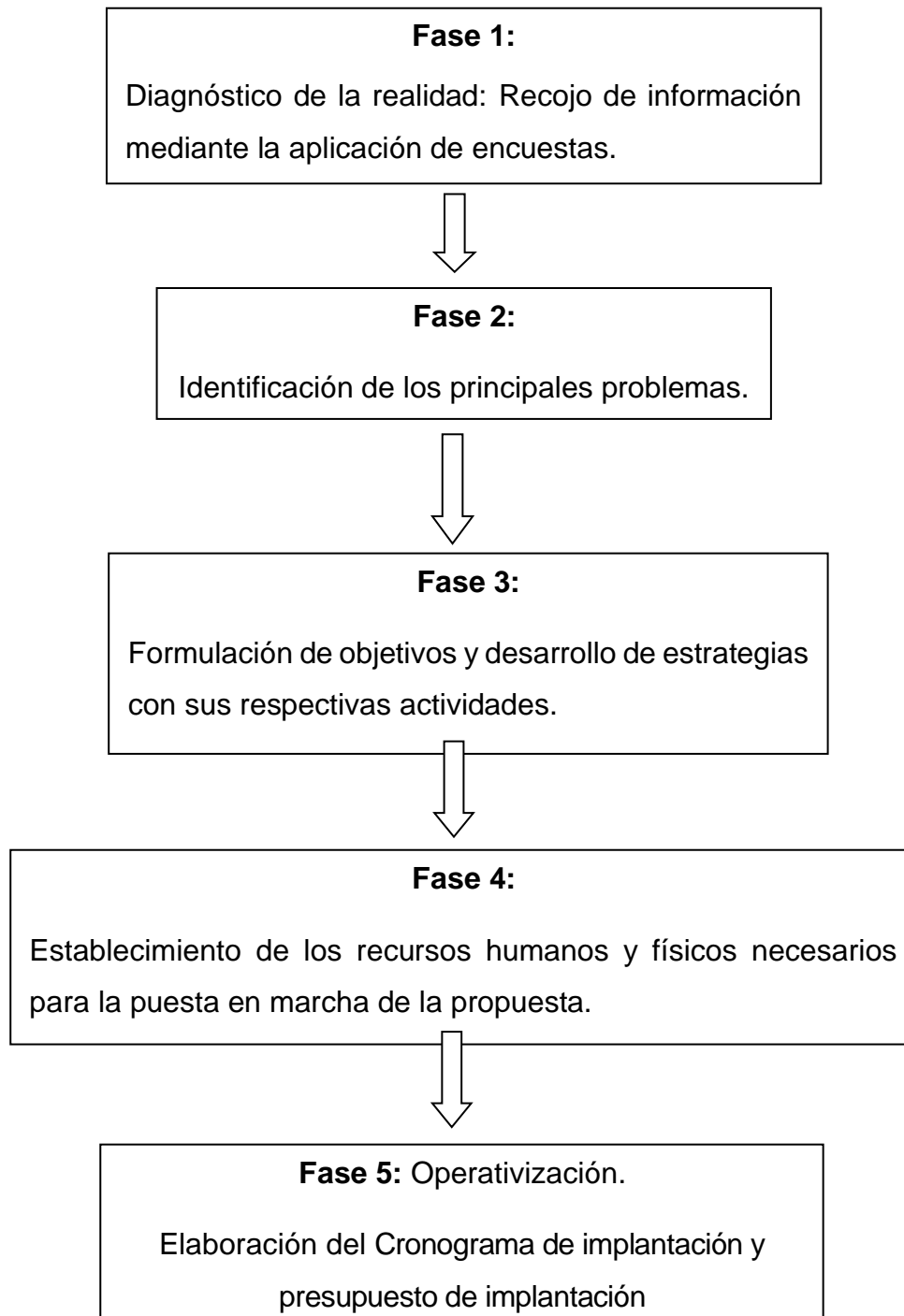
La propuesta brindará estrategias para mejorar la calidad de atención del Centro Médico Ocupacional, basado en las etapas del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001: Gestión de los recursos, ejecución de los recursos y medición, análisis y mejora,

## 8. Estructura de la propuesta

El diseño del programa propuesto se presenta en la figura 1.

### Figura 2

*Esquema del programa de gestión de la calidad propuesto en un centro médico ocupacional de Chiclayo.*



## 9. Estrategias para implementar la propuesta

Orden	Objetivos	Estrategias	Actividades	Encargado	Recursos	Periodo
1	Gestión de los recursos	Capacitación del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Actualizar los conocimientos sobre salud ocupacional.</li> <li>– Capacitación centrada en la orientación al paciente.</li> </ul>	– Profesional capacitado en el área ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Proyector</li> <li>– Diapositivas</li> </ul>	Trimestral
		Otorgar los materiales y equipos necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Brindar los equipos de bioseguridad a cada colaborador de acuerdo a las funciones.</li> </ul>	– Jefe de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Equipos médicos</li> <li>– Equipos de bioseguridad</li> </ul>	Semestral
		Establecer los perfiles de puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Desarrollar el manual de funciones especificando las funciones de cada colaborador.</li> </ul>	– Jefe de recursos humanos interno	– Materiales de oficina	Anual
		Mejorar la comunicación interna y el ambiente en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pausas activas</li> <li>– Actividades extralaborales: Campeonatos deportivos e integración del personal.</li> </ul>	– Jefe de recursos humanos interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Materiales: Globos, hojas bond, lapiceros</li> </ul>	Mensual



		Creación se sistemas de compensación	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Otorgar incentivos monetarios y de reconocimiento al colaborador con mejor desempeño en la institución.</li> </ul>	–Jefe de recursos humanos interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Diplomas de reconocimiento</li> <li>– Incentivo mensual de S/200</li> </ul>	Mensual
		Establecer cronogramas de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Establecer horarios justos y de acuerdo a la demanda de usuarios.</li> </ul>	–Supervisor de área	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Materiales de oficina</li> </ul>	Mensual
2	Ejecución de los recursos	Desarrollar reuniones antes del inicio de actividades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizar reuniones antes del inicio de actividades para dar a conocer las actividades del día y resolver cualquier inquietud del colaborador.</li> </ul>	– Supervisor de área	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Materiales de oficina</li> </ul>	Diario
3	Medición, análisis y mejora	Ejecución de auditorías internas	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reuniones con los encargados de cada área para identificar las deficiencias y establecer las estrategias de mejora.</li> </ul>	–Gerente de la institución	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Materiales de oficina</li> </ul>	Mensual

Medir la satisfacción de los clientes	<ul style="list-style-type: none"><li>– Desarrollar cuestionarios cortos para conocer el nivel de satisfacción de los clientes por la atención recibida y conocer en qué aspectos se puede mejorar</li></ul>	–Especialista en estadística externo	– Hojas bond – Lapiceros	Diario
	<ul style="list-style-type: none"><li>– Identificación de nuevas necesidades y expectativas de los usuarios.</li></ul>			Mensual

---

## **10. Evaluación de la propuesta**

En su implementación, es necesario que la propuesta sea evaluada apropiadamente con el propósito de analizar su efectividad de acuerdo a las estrategias y actividades planteadas. Para ello, se requerirá de un equipo humano especializado en el tema de estudio, cuyas profesiones deben ser de gestión en los servicios de la salud, así mismo debe ser presidido por el investigador, como conocedor fundamental de la problemática de estudio. Este grupo humano deberá emitir cada periodo informe de evaluación parcial, indicando cuantitativamente el avance, además de alcanzar las recomendaciones del caso, posteriormente vencido el plazo, emitirá un informe final.



cualquier inquietud del colaborador.								
Reuniones con los encargados de cada área para identificar las deficiencias y establecer las estrategias de mejora.								
Desarrollar cuestionarios cortos para conocer el nivel de satisfacción de los clientes por la atención recibida y conocer en qué aspectos se puede mejorar								
Identificación de nuevas necesidades y expectativas de los usuarios.								

## Anexo 8: Validación de la propuesta

### Validación de Juez 1

#### VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001 PARA MEJORAR LA ATENCIÓN EN UN CENTRO MÉDICO OCUPACIONAL DE CHICLAYO

Yo, Ana Maria Alvites Gasco, identificado con DNI N°16505049, con Grado Académico de doctora en la UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO con código de inscripción en SUNEDU N°0001387465 Hago constar que he leído y revisado la Propuesta: Programa de gestión de la calidad ISO 9001 para mejorar la atención en un centro médico ocupacional de Chiclayo, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Fase de instructora y fase sancionadora.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Programa de gestión de la calidad ISO 9001 para mejorar la atención en un centro médico ocupacional de Chiclayo”**.

##### a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

##### b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en su aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: <b>PROGRAMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001 PARA MEJORAR LA ATENCIÓN EN UN CENTRO MÉDICO OCUPACIONAL DE CHICLAYO</b>			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

Esta propuesta es aplicable en la institución estatal, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales directivas del gobierno central y estas normas son aplicables a la institución municipal en estudio.

OBSERVACIONES:.....

.....

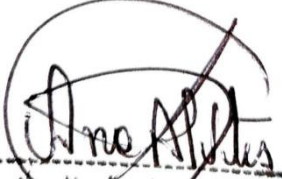
Chiclayo, 26 de junio del 2023.

Dra. Ana Maria Alvites Gasco

Código de registro de Sunedu: xxxx

Centro de labores: UNIVERSIDAD DE CHICLAYO, SANIDAD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Cargo: Docente universitaria



Dra. Ana Maria Alvites Gasco  
C.E.P. 2139

-----  
DNI 16505049

CÓDIGO VIRTUAL 0001387465  
Dra. Ana Maria Alvites Gasco)



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ALVITES GASCO**  
Nombres **ANA MARIA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16505049**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**  
Rector **PINGO JARA ROGER**  
Secretario General **VARGAS ASCURRA HEVER WALTER**  
Director **ORTIZ PRIETO ALBERTO FELIPE**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR  
CON MENCION EN CIENCIAS DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **10/12/2012**  
Resolución/Acta **606-2012-CU-UDCH**  
Diploma **A743287**  
Fecha Matrícula **Sin información (\*\*\*\*\*)**  
Fecha Egreso **Sin información (\*\*\*\*\*)**

Fecha de emisión de la constancia:  
31 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001387465

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 31/07/2023 14:59:38-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.



## Validación de Juez 2

### VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001 PARA MEJORAR LA ATENCIÓN EN UN CENTRO MÉDICO OCUPACIONAL DE CHICLAYO

Yo, Rubin Ebenezer Ramos Castro, identificado con DNI N°46047932, con Grado Académico de doctora en la UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO con código de inscripción en SUNEDU N°0001387492 Hago constar que he leído y revisado la Propuesta: Programa de gestión de la calidad ISO 9001 para mejorar la atención en un centro médico ocupacional de Chiclayo, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Fase de instructora y fase sancionadora.

La propuesta corresponde a la tesis: “**Programa de gestión de la calidad ISO 9001 para mejorar la atención en un centro médico ocupacional de Chiclayo**”.

#### a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

#### b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: <b>PROGRAMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001 PARA MEJORAR LA ATENCIÓN EN UN CENTRO MÉDICO OCUPACIONAL DE CHICLAYO</b>			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

Esta propuesta es aplicable en la institución estatal, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales directivas del gobierno central y estas normas son aplicables a la institución municipal en estudio.

OBSERVACIONES:.....  
.....


Chiclayo, 26 de junio del 2023.

Dra. Rubin Ebenezer Ramos Castro

Código de registro de Sunedu: xxxx

Centro de labores: C.S TORIBIA CASTRO, UCV, USS

Cargo: Enfermera y docente universitaria



.....  
Dra. Enf. Rubin E. Ramos Castro  
Enfermera

-----  
DNI 46047932

CÓDIGO VIRTUAL 0001387492  
Dra. Rubin Ebenezer Ramos Castro



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	RAMOS CASTRO
Nombres	RUBIN EBENEZER
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	46047932

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
Rector	CAMPOS OLAZABAL, PATRICIA JULIA
Secretario General	PEREZ URIARTE, JORGE
Director De Posgrado	ORTEGA PAUTA, BEATRIZ ISABEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN ENFERMERÍA
Fecha de Expedición	06/04/22
Resolución/Acta	035-2022-USAT-COUN
Diploma	PE069012608
Fecha Matrícula	05/09/2018
Fecha Egreso	10/07/2021

Fecha de emisión de la constancia:  
31 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001387492

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 31/07/2023 15:13:05-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

### Validación de Juez 3

#### VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001 PARA MEJORAR LA ATENCIÓN EN UN CENTRO MÉDICO OCUPACIONAL DE CHICLAYO

Yo, Segundo Abraham Torres Vasquez, identificado con DNI N°27379543, con Grado Académico de magister en la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO con código de inscripción en SUNEDU N°0001387457 Hago constar que he leído y revisado la Propuesta: Programa de gestión de la calidad ISO 9001 para mejorar la atención en un centro médico ocupacional de Chiclayo, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Fase de instructora y fase sancionadora.

La propuesta corresponde a la tesis: “Programa de gestión de la calidad ISO 9001 para mejorar la atención en un centro médico ocupacional de Chiclayo”.

#### c. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

#### d. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en su aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: <b>Programa de gestión de la calidad ISO 9001 para mejorar la atención en un centro médico ocupacional de Chiclayo</b>			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

Esta propuesta es aplicable en la institución estatal, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales directivas del gobierno central y estas normas son aplicables a la institución municipal en estudio.

OBSERVACIONES:.....  
.....

Chiclayo, 26 de junio del 2023.

Mg. Segundo Abrahan Torres Vasquez

Código de registro de Sunedu: xxxx

Centro de labores: I.E 16318 Chiriaco - Ugel Ibir - Imaza

Cargo: Docente



-----  
*Mg. Segundo A. Torres Vásquez*  
DIRECTOR (e)  
-----

DNI 27379543

CÓDIGO VIRTUAL 0001387457  
Mg. Segundo Abrahan Torres Vasquez



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **TORRES VASQUEZ**  
Nombres **SEGUNDO ABRAHAN**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **27379543**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**  
Fecha de Expedición **02/10/17**  
Resolución/Acta **0281-2017-UCV**  
Diploma **052-017059**  
Fecha Matrícula **12/09/2015**  
Fecha Egreso **15/01/2017**

Fecha de emisión de la constancia:  
31 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001387457

**ROLANDO RUIZ LLANTANE**  
**EJECUTIVO**  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 31/07/2023 14:55:04-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Anexo 9: Relación B/C

### Oferta de implementación de propuesta

Año	Precio (X CAPACITACIÓN)
2017	S/ 50.00
2018	S/ 60.00
2019	S/ 70.00
2020	S/ 75.00
2021	S/ 80.00
2022	S/ 85.00
<b>PROMEDIO</b>	<b>S/ 70.00</b>

### Mínimos Cuadrados

	<b>x</b>	<b>y</b>	<b>xy</b>	<b>x2</b>	<b>y2</b>
2017	1	50.00	50	1	2500
2018	2	60.00	120	4	3600
2019	3	70.00	210	9	4900
2020	4	75.00	300	16	5625
2021	5	80.00	400	25	6400
2022	6	85.00	510	36	7225
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>420</b>	<b>1590</b>	<b>91</b>	<b>30250</b>

$$b = 6.857142857$$

$$a = 46$$

Año	Precio	N° de Año
2023	<b>94.00</b>	7
2024	<b>100.86</b>	8
2025	<b>107.71</b>	9
2026	<b>114.57</b>	10
2027	<b>121.43</b>	11
2028	<b>128.29</b>	12

Año	2024	2025	2026	2027	2028
Precio x capacitación	S/ 100.86	S/ 107.71	S/ 114.57	S/ 121.43	S/ 128.29

## Demanda de implementación de propuesta

Personas que son colaboradores		Tasa de Crecimiento (%)	1.00%
Número	32		

## Encuesta

¿Usted asistiría a la capacitación?

Respuestas	Porcentaje	Número
Sí	63%	20
No	38%	12
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>32</b>

¿Qué tan dispuesto estaría asistir a la capacitación?

Respuestas	Porcentaje	Número
Sí	89%	89
No	11%	11
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>

Si existiera capacitación trimestral, ¿estaría dispuesto a asistir?

Respuestas	Porcentaje	Número
Sí	47%	15
No	53%	17
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>32</b>



<b>Tamaño muestra</b>	<b>100</b>
Mercado Potencial	20
Mercado Disponible	18
Mercado Eficiente	8
<b>Mercado Objetivo</b> 2023	<b>8</b>
<b>Tasa de Merc Obj</b>	<b>0.00%</b>

<b>Demanda Proyectada</b>	<b>2023</b>	<b>2024*</b>	<b>2025*</b>	<b>2026*</b>	<b>2027*</b>	<b>2028*</b>	<b>talleres</b>	<b>0.125</b>
Consumidores	32	32	32	32	32	32		
demanda talleres	4	4	4	4	4	4		
talleres	4	8	7	7	7	7		
Demanda		8	7	7	7	7		

Inversión de implementación de propuesta

<b>I. INVERSIONES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>Descripción de Bienes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>	<b>IGV</b>	<b>TOTAL</b>	<b>DEPRECIACIÓN ANUAL</b>
<b><u>INVERSIÓN FIJA TANGIBLE</u></b>	<b>MAQUINARIAS</b>	<b>Equipos médicos</b>	1	S/6,394.07	S/6,394.07	S/1,150.93	S/7,545.00	<b>S/ 1,509.00</b>
		<b>Equipos bioseguridad</b>	0	S/3,871.19	S/0.00	S/696.81	S/696.81	<b>S/ 139.36</b>
	<b>EQUIPOS</b>	<b>Laptop</b>	2	S/2,965.25	S/5,930.51	S/533.75	S/6,464.25	<b>S/ 1,292.85</b>
		<b>Proyector</b>	1	S/2,533.05	S/2,533.05	S/455.95	S/2,989.00	<b>S/ 597.80</b>
		<b>Impresoras</b>	1	S/761.86	S/761.86	S/137.14	S/899.00	<b>S/ 179.80</b>
		<b>Teléfonos</b>	2	S/660.17	S/1,320.34	S/118.83	S/1,439.17	<b>S/ 287.83</b>
	<b>MUEBLES DE OFICINA</b>	<b>Escritorios</b>	4	S/254.24	S/1,016.95	S/45.76	S/1,062.71	<b>S/ 212.54</b>
		<b>Estantes de oficina</b>	2	S/253.39	S/506.78	S/45.61	S/552.39	<b>S/ 110.48</b>
		<b>Mesa de reuniones</b>	3	S/977.12	S/2,931.36	S/175.88	S/3,107.24	<b>S/ 621.45</b>
		<b>Sillas Giratorias</b>	10	S/89.22	S/892.20	S/16.06	S/908.26	<b>S/ 181.65</b>
		<b>Sillas fijas</b>	32	S/24.37	S/779.93	S/4.39	S/784.32	<b>S/ 156.86</b>
		<b>Organizadores de oficina (porta lapiceros, papelera)</b>	20	S/42.29	S/845.76	S/7.61	S/853.37	<b>S/ 170.67</b>
	<b>OTROS MATERIALES</b>	<b>Globos</b>	5	S/8.81	S/44.07	S/1.59	S/45.65	
		<b>Hojas bond blanca</b>	5	S/13.14	S/65.68	S/2.36	S/68.04	
		<b>Hojas bond colores</b>	5	S/15.68	S/78.39	S/2.82	S/81.21	
		<b>Lapiceros</b>	10	S/17.37	S/173.73	S/3.13	S/176.86	
		<b>Engrampador</b>	3	S/9.75	S/29.24	S/1.75	S/30.99	
		<b>Masking tape</b>	3	S/26.69	S/80.08	S/4.81	S/84.89	
		<b>Perforador</b>	5	S/8.56	S/42.80	S/1.54	S/44.34	

		<b>Resaltadores</b>	5	S/8.56	S/42.80	S/1.54	S/44.34	
		<b>Cartulina opalina</b>	2	S/38.14	S/76.27	S/6.86	S/83.14	
	<b>COSTO TOTAL DEL TANGIBLE</b>				<b>S/24,545.86</b>	<b>S/3,415.12</b>	<b>S/27,960.99</b>	<b>Inversión a largo plazo. Sufren depreciación.</b>
								<b>S/ 5,460.31</b>

<b>TABLA RESUMEN DE INVERSIÓN FIJA</b>	
<b>INVERSIÓN FIJA TANGIBLE</b>	<b>S/37,414.24</b>
Maquinarias	S/11,791.42
Equipos	S/17,695.07
Muebles y Enseres	S/7,268.30
Otros*	S/659.46
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>S/10,049.21</b>
<b>INVERSIÓN TOTAL</b>	<b>S/47,463.45</b>

<b>RUBRO</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>2028</b>
<b>COSTO DE IMPLEMENTACIÓN</b>					
COSTO DIRECTO DE IMPLEMENTACIÓN					
Energía Eléctrica	S/ 7,200.00	S/ 7,200.00	S/ 7,200.00	S/ 7,200.00	S/ 7,200.00
Agua	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00
Materiales de Higiene y Limpieza	S/ 3,417.94	S/ 3,417.94	S/ 3,417.94	S/ 3,417.94	S/ 3,417.94
<b>SUB TOTAL</b>	<b>S/ 13,117.94</b>	<b>S/ 13,117.94</b>	<b>S/ 13,117.94</b>	<b>S/ 13,117.94</b>	<b>S/ 13,117.94</b>
<b>GASTOS OPERATIVOS</b>					
GASTOS ADMINISTRATIVOS					
Remuneraciones incluye BB. SS	S/ 91,737.33	S/ 91,737.33	S/ 91,737.33	S/ 91,737.33	S/ 91,737.33

Alquiler de oficina	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00
Bienes	S/ 2,395.20	S/ 2,395.20	S/ 2,395.20	S/ 2,395.20	S/ 2,395.20
Servicios	S/ 13,340.00	S/ 13,340.00	S/ 13,340.00	S/ 13,340.00	S/ 13,340.00
<b>SUB TOTAL</b>	<b>S/ 110,472.53</b>	<b>S/ 110,472.53</b>	<b>S/ 110,472.53</b>	<b>S/ 110,472.53</b>	<b>S/ 110,472.53</b>
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 123,590.47</b>	<b>S/ 123,590.47</b>	<b>S/ 123,590.47</b>	<b>S/ 123,590.47</b>	<b>S/ 123,590.47</b>

RUBRO	COSTO MENSUAL (S/)
<b>COSTO DE PRODUCCIÓN</b>	
COSTO DIRECTO DE IMPLEMENTACIÓN	
Energía Eléctrica	S/ 600.00
Agua	S/ 208.33
Materiales de Higiene y Limpieza	S/ 284.83
<b>SUB TOTAL</b>	<b>S/ 1,093.16</b>
<b>GASTOS OPERATIVOS</b>	
GASTOS ADMINISTRATIVOS	
Remuneraciones incluye BB. SS	S/ 7,644.78
Útiles de escritorio y Materiales de limpieza	S/ 199.60
Servicios	S/ 1,111.67
<b>SUB TOTAL</b>	<b>S/ 8,956.04</b>
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 10,049.21</b>

**Presupuestos de egresos de implementación de propuesta**

<b>PROYECCIÓN DE TALLERES</b>													
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Unidades	0	0	8	0	0	8	0	0	8	0	0	8	<b>8</b>
	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	32

<b>LOS COSTOS ESTÁ DE ACUERDO CON LA DEMANDA O UNIDADES PROYECTADAS A ATENDER</b>					
<b>COSTOS DE LA MEJORA</b>					
<b>MATERIA PRIMA DIRECTA E INSUMOS</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Costo en S/.</b>	<b>Costo Unitario en S/.</b>	<b>Tipo de costo</b>
Capacitación	1	Taller	S/100.86	<b>S/100.86</b>	<b>Costo variable</b>
<b>SUB TOTAL</b>				<b>S/100.86</b>	<b>Costo variable</b>
Agua			S/ 312.50	<b>S/312.50</b>	
Materiales de Higiene y Limpieza			S/ 435.99	<b>S/435.99</b>	
<b>COSTO UNITARIO DEL TALLER</b>				<b>S/100.86</b>	<b>Costo variable unitario</b>

	2024	2025	2026	2027	2028
TALLERES	8	7	7	7	7
<b>CIF Anual</b>					
	2024	2025	2026	2027	2028
Energía Eléctrica	S/7,200.00	7,200.00	7,200.00	7,200.00	7,200.00
Agua	S/2,500.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00
Materiales de Higiene y Limpieza	S/3,487.94	3,487.94	3,487.94	3,487.94	3,487.94
<b>TOTAL</b>	<b>13195.94</b>	<b>13195.21</b>	<b>13195.21</b>	<b>13195.21</b>	<b>13195.21</b>

RUBRO	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD/MES	COSTO MENSUAL (S/)	COSTO ANUAL (S/)
Detergente	Bolsa (15 kg)	72.99	1	72.99	875.88
Legía	Galón (5 Lt)	10.20	1	10.20	122.40
Lavavajilla	Pote (800 g)	4.91	1	4.91	58.86
Escoba	Unidad	10.00	1	10.00	40.00
Recogedor	Unidad	10.00	1	10.00	40.00
Jabón Líquido	Envase de 400 ml	6.00	4	24.00	288.00
Papel Higiénico	Paquete (8 Rollos)	22.90	4	91.60	1099.20
Ácido Bio	Envase de 2 Lt	12.90	1	12.90	154.80
Cepillo limpiador de inodoro	Unidad	7.00	1	7.00	84.00
Papelera	Unidad	46.90	1	46.90	562.80
Limpiador	Galón (5 Lt)	13.50	1	13.50	162.00
<b>TOTAL</b>					<b>3487.94</b>

<b>PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN</b>													
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
<b>IMPLEMENTACIÓN DIRECTA</b>	S/0.00	S/0.00	S/806.86	S/0.00	S/0.00	S/806.86	S/0.00	S/0.00	S/806.86	S/0.00	S/0.00	S/806.86	S/3,227.43
Capacitación	S/0.00	S/0.00	S/806.86	S/0.00	S/0.00	S/806.86	S/0.00	S/0.00	S/806.86	S/0.00	S/0.00	S/806.86	S/3,227.43
<b>Costos Indirectos de implementación.</b>	S/1,099.00	S/1,099.00	S/1,099.00	S/1,099.00	S/1,099.00	S/1,099.00	S/1,099.00	S/1,099.00	S/1,099.00	S/1,099.00	S/1,099.00	S/1,099.00	S/13,187.94
Energía Eléctrica	S/600.00	S/600.00	S/600.00	S/600.00	S/600.00	S/600.00	S/600.00	S/600.00	S/600.00	S/600.00	S/600.00	S/600.00	S/7,200.00
Agua	S/208.33	S/208.33	S/208.33	S/208.33	S/208.33	S/208.33	S/208.33	S/208.33	S/208.33	S/208.33	S/208.33	S/208.33	S/2,500.00
Materiales de Higiene y Limpieza	S/290.66	S/290.66	S/290.66	S/290.66	S/290.66	S/290.66	S/290.66	S/290.66	S/290.66	S/290.66	S/290.66	S/290.66	S/3,487.94
<b>TOTAL COSTO DE PRODUCCIÓN</b>	S/1,099.00	S/1,099.00	S/1,905.85	S/1,099.00	S/1,099.00	S/1,905.85	S/1,099.00	S/1,099.00	S/1,905.85	S/1,099.00	S/1,099.00	S/1,905.85	S/16,415.4

<b>RUBRO</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>2028</b>
<b>COSTOS VARIABLES</b>					
Suministros de Producción (Agua y Energía Eléctrica)	S/ 5,987.94	S/ 5,987.94	S/ 5,987.94	S/ 5,987.94	S/ 5,987.94
<b>SUB TOTAL</b>	<b>S/ 5,987.94</b>	<b>S/ 5,987.94</b>	<b>S/ 5,987.94</b>	<b>S/ 5,987.94</b>	<b>S/ 5,987.94</b>
<b>COSTOS FIJOS</b>					
Remuneraciones incluye BB. SS	S/ 95,074.00	S/ 95,074.00	S/ 95,074.00	S/ 95,074.00	S/ 95,074.00
Alquiler del local	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00
Útiles de escritorio y materiales de limpieza	S/ 2,395.20	S/ 2,395.20	S/ 2,395.20	S/ 2,395.20	S/ 2,395.20
Servicios Administrativos	S/ 13,340.00	S/ 13,340.00	S/ 13,340.00	S/ 13,340.00	S/ 13,340.00
Gastos financieros	S/ 33,224.41	-S/ 7,852.68	-S/ 8,025.80	-S/ 8,217.96	-S/ 8,431.25
<b>SUB TOTAL</b>	<b>S/ 147,033.61</b>	<b>S/ 105,956.52</b>	<b>S/ 105,783.40</b>	<b>S/ 105,591.24</b>	<b>S/ 105,377.95</b>
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 153,021.55</b>	<b>S/ 111,944.46</b>	<b>S/ 111,771.34</b>	<b>S/ 111,579.18</b>	<b>S/ 111,365.89</b>

**Presupuestos de egresos de implementación de propuesta**

<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS EN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>													
<b>- BIENES</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>	<b>TOTAL</b>
Útiles de escritorio	S/ 97.00	S/ 97.00	S/ 97.00	S/ 97.00	S/ 97.00	S/ 97.00	S/ 97.00	S/ 97.00	S/ 97.00	S/ 97.00	S/ 97.00	S/ 97.00	<b>S/ 1,164.00</b>
Otros	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	<b>S/ 1,200.00</b>
<b>COSTO TOTAL EN BIENES</b>	<b>S/ 166.95</b>	<b>S/ 166.95</b>	<b>S/ 166.95</b>	<b>S/ 166.95</b>	<b>S/ 166.95</b>	<b>S/ 166.95</b>	<b>S/ 166.95</b>	<b>S/ 166.95</b>	<b>S/ 166.95</b>	<b>S/ 166.95</b>	<b>S/ 166.95</b>	<b>S/ 166.95</b>	<b>S/ 2,003.39</b>
<b>IGV (18 %) CRÉDITO FISCAL</b>	<b>S/ 30.05</b>	<b>S/ 30.05</b>	<b>S/ 30.05</b>	<b>S/ 30.05</b>	<b>S/ 30.05</b>	<b>S/ 30.05</b>	<b>S/ 30.05</b>	<b>S/ 30.05</b>	<b>S/ 30.05</b>	<b>S/ 30.05</b>	<b>S/ 30.05</b>	<b>S/ 30.05</b>	<b>S/ 360.61</b>
<b>PRECIO DE COMPRA DE BIENES</b>	<b>S/ 197.00</b>	<b>S/ 197.00</b>	<b>S/ 197.00</b>	<b>S/ 197.00</b>	<b>S/ 197.00</b>	<b>S/ 197.00</b>	<b>S/ 197.00</b>	<b>S/ 197.00</b>	<b>S/ 197.00</b>	<b>S/ 197.00</b>	<b>S/ 197.00</b>	<b>S/ 197.00</b>	<b>S/ 2,364.00</b>
<b>-SERVICIOS</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>	<b>TOTAL</b>
Luz	S/ 100.00	S/ 150.00	S/ 150.00	S/ 150.00	S/ 150.00	S/ 150.00	S/ 150.00	S/ 150.00	S/ 150.00	S/ 150.00	S/ 150.00	S/ 150.00	<b>S/ 1,750.00</b>
Agua	S/ 70.00	S/ 120.00	S/ 120.00	S/ 120.00	S/ 120.00	S/ 120.00	S/ 120.00	S/ 120.00	S/ 120.00	S/ 120.00	S/ 120.00	S/ 120.00	<b>S/ 1,390.00</b>
Teléfono e Internet	S/ 150.00	S/ 150.00	S/ 150.00	S/ 150.00	S/ 150.00	S/ 150.00	S/ 150.00	S/ 150.00	S/ 150.00	S/ 150.00	S/ 150.00	S/ 150.00	<b>S/ 1,800.00</b>
Gastos de representación	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 600.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 600.00	<b>S/ 1,200.00</b>
Mantenimiento en general	S/ 50.00	S/ 50.00	S/ 50.00	S/ 50.00	S/ 50.00	S/ 50.00	S/ 50.00	S/ 50.00	S/ 50.00	S/ 50.00	S/ 50.00	S/ 50.00	<b>S/ 600.00</b>
Servicio y asesorías externas	S/ 450.00	S/ 450.00	S/ 450.00	S/ 450.00	S/ 450.00	S/ 450.00	S/ 450.00	S/ 450.00	S/ 450.00	S/ 450.00	S/ 450.00	S/ 450.00	<b>S/ 5,400.00</b>
Otros gastos de gestión	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	<b>S/ 1,200.00</b>
<b>COSTO TOTAL EN SERVICIOS</b>	<b>S/ 779.66</b>	<b>S/ 864.41</b>	<b>S/ 864.41</b>	<b>S/ 864.41</b>	<b>S/ 864.41</b>	<b>S/ 1,372.88</b>	<b>S/ 864.41</b>	<b>S/ 864.41</b>	<b>S/ 864.41</b>	<b>S/ 864.41</b>	<b>S/ 864.41</b>	<b>S/ 1,372.88</b>	<b>S/ 11,305.08</b>
<b>IGV (18 %) CRÉDITO FISCAL</b>	<b>S/ 140.34</b>	<b>S/ 155.59</b>	<b>S/ 155.59</b>	<b>S/ 155.59</b>	<b>S/ 155.59</b>	<b>S/ 247.12</b>	<b>S/ 155.59</b>	<b>S/ 155.59</b>	<b>S/ 155.59</b>	<b>S/ 155.59</b>	<b>S/ 155.59</b>	<b>S/ 247.12</b>	<b>S/ 2,034.92</b>
<b>PRECIO DE COMPRA DE SERVICIOS</b>	<b>S/ 920.00</b>	<b>S/ 1,020.00</b>	<b>S/ 1,020.00</b>	<b>S/ 1,020.00</b>	<b>S/ 1,020.00</b>	<b>S/ 1,620.00</b>	<b>S/ 1,020.00</b>	<b>S/ 1,020.00</b>	<b>S/ 1,020.00</b>	<b>S/ 1,020.00</b>	<b>S/ 1,020.00</b>	<b>S/ 1,620.00</b>	<b>S/ 13,340.00</b>



PLANILLA DE SUELDOS - GASTOS ADMINISTRATIVOS													
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Gerente General	S/ 3,270.00	S/ 3,270.00	S/ 3,270.00	S/ 3,270.00	S/ 3,270.00	S/ 6,286.67	S/ 3,270.00	S/ 3,270.00	S/ 3,270.00	S/ 3,270.00	S/ 3,270.00	S/ 6,286.67	S/ 45,273.33
Capacitador	S/ 1,962.00	S/ 1,962.00	S/ 1,962.00	S/ 1,962.00	S/ 1,962.00	S/ 2,862.00	S/ 1,962.00	S/ 1,962.00	S/ 1,962.00	S/ 1,962.00	S/ 1,962.00	S/ 2,862.00	S/ 25,344.00
RR.HH.	S/ 1,635.00	S/ 1,635.00	S/ 1,635.00	S/ 1,635.00	S/ 1,635.00	S/ 2,385.00	S/ 1,635.00	S/ 1,635.00	S/ 1,635.00	S/ 1,635.00	S/ 1,635.00	S/ 2,385.00	S/ 21,120.00
<b>TOTAL SUELDOS /mes</b>	S/ 6,867.00	S/ 6,867.00	S/ 6,867.00	S/ 6,867.00	S/ 6,867.00	S/ 11,533.67	S/ 6,867.00	S/ 6,867.00	S/ 6,867.00	S/ 6,867.00	S/ 6,867.00	S/ 11,533.67	S/ 91,737.33

CF	Mensual	Anual
Planilla	S/ 7,644.78	S/ 91,737.33
Bienes	S/ 197.00	S/ 2,364.00
Servicios	S/ 1,111.67	S/ 13,340.00
	<b>S/ 8,953.44</b>	<b>S/ 107,441.33</b>

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Impuestos x costos y gastos	-S/ 2,395.53	-S/ 2,550.28	-S/ 2,715.02	-S/ 2,890.41	-S/ 3,077.14

**Planilla de implementación de propuesta**

**Personal Administrativo, Mano de obra directa e indirecta**

Cargo	Cantidad	Sueldo base mensual (S/)	Gratificación	CTS	ESSALUD	Remuneración anual / trabajador (S/)	Planilla anual (S/)
Gerente General	1	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,033.33	S/ 270.00	S/ 45,273.33	S/ 45,273.33
Capacitador	1	S/ 1,800.00	S/ 1,800.00	S/ 1,820.00	S/ 162.00	S/ 27,164.00	S/ 27,164.00
Recursos humanos	1	S/ 1,500.00	S/ 1,500.00	S/ 1,516.67	S/ 135.00	S/ 22,636.67	S/ 22,636.67
<b>Total</b>							<b>S/ 95,074.00</b>

RMV 1,025

**Personal Administrativo**

Cargo	Cantidad	Sueldo base mensual (S/)	Gratificación	CTS	ESSALUD	Remuneración anual / trabajador (S/)	Planilla anual (S/)
Gerente General	1	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,033.33	S/ 270.00	S/ 45,273.33	S/ 45,273.33
Capacitador	1	S/ 1,800.00	S/ 1,800.00	S/ 1,820.00	S/ 162.00	S/ 27,164.00	S/ 27,164.00
RR.HH	1	S/ 1,500.00	S/ 1,500.00	S/ 1,516.67	S/ 135.00	S/ 22,636.67	S/ 22,636.67
<b>Total</b>							<b>S/ 95,074.00</b>

<b>CTS</b>			
Gerente General		S/ 3,500.00	S/ 3,033.33
Capacitador		S/ 2,100.00	S/ 1,820.00
Recursos humanos		S/ 1,750.00	S/ 1,516.67

<b>Personal Administrativo</b>												
	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
Sueldo Base	S/ 6,300.00	S/ 6,300.00	S/ 6,300.00	S/ 6,300.00	S/ 6,300.00	S/ 6,300.00	S/ 6,300.00	S/ 6,300.00	S/ 6,300.00	S/ 6,300.00	S/ 6,300.00	S/ 6,300.00
Gratificación						S/ 3,150.00						S/ 3,150.00
CTS						S/ 3,185.00						S/ 3,185.00
ESSALUD	S/ 567.00	S/ 567.00	S/ 567.00	S/ 567.00	S/ 567.00	S/ 567.00	S/ 567.00	S/ 567.00	S/ 567.00	S/ 567.00	S/ 567.00	S/ 567.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 6,867.00</b>	<b>S/ 6,867.00</b>	<b>S/ 6,867.00</b>	<b>S/ 6,867.00</b>	<b>S/ 6,867.00</b>	<b>S/ 13,202.00</b>	<b>S/ 6,867.00</b>	<b>S/ 6,867.00</b>	<b>S/ 6,867.00</b>	<b>S/ 6,867.00</b>	<b>S/ 6,867.00</b>	<b>S/ 13,202.00</b>
												<b>S/ 95,074.00</b>

### Presupuesto de ingresos

	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>2028</b>
<b>Nivel de Inflación</b>	6.46%	6.46%	6.46%	6.46%	6.46%

<b>2024*</b>	<b>2025*</b>	<b>2026*</b>	<b>2027*</b>	<b>2028*</b>
<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

<b>PRESUPUESTO DE INGRESOS AÑO 1</b>													
18%	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Set	Octubre	Nov	Dici	<b>Año 1</b>
capacitaciones	0	0	8	0	0	8	0	0	8	0	0	8	<b>8</b>
Ingreso ventas	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 179,000.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 340,000.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 160,000.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 72,000.00	S/ 751,000.00
IGV	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 32,220.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 61,200.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 28,800.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 12,960.00	S/ 135,180.00
<b>Ventas</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 211,220.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 401,200.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 188,800.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 84,960.00</b>	<b>S/ 886,180.00</b>

<b>PRESUPUESTO DE INGRESOS AÑO 2</b>													
18%	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Set	Octubre	Nov	Dici	<b>Año 2</b>
capacitaciones	0	0	7	0	0	7	0	0	7	0	0	7	<b>7</b>

Ingreso ventas	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 190,563.40	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 361,964.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 170,336.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 76,651.20	S/ 799,514.60
IGV	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 34,301.41	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 65,153.52	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 30,660.48	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 13,797.22	S/ 143,912.63
<b>Ventas</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 224,864.81</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 427,117.52</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 200,996.48</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 90,448.42</b>	<b>S/ 943,427.23</b>

PRESUPUESTO DE INGRESOS AÑO 3													
18%	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Set	Octubre	Nov	Dici	Año 3
capacitaciones	0	0	7	0	0	7	0	0	7	0	0	7	7
Ingreso ventas	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 202,873.80	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 385,346.87	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 181,339.71	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 81,602.87	S/ 851,163.24
IGV	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 36,517.28	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 69,362.44	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 32,641.15	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 14,688.52	S/ 153,209.38
<b>Ventas</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 239,391.08</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 454,709.31</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 213,980.85</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 96,291.38</b>	<b>S/ 1,004,372.63</b>

PRESUPUESTO DE INGRESOS AÑO 4													
18%	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Set	Octubre	Nov	Dici	Año 4
capacitaciones	0	0	7	0	0	7	0	0	7	0	0	7	7
Ingreso ventas	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 215,979.44	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 410,240.28	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 193,054.25	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 86,874.41	S/ 906,148.39
IGV	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 38,876.30	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 73,843.25	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 34,749.77	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 15,637.39	S/ 163,106.71
<b>Ventas</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 254,855.74</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 484,083.53</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 227,804.02</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 102,511.81</b>	<b>S/ 1,069,255.10</b>

PRESUPUESTO DE INGRESOS AÑO 5													
18%	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Set	Octubre	Nov	Dici	Año 1
capacitaciones	0	0	7	0	0	7	0	0	7	0	0	7	7
Ingreso ventas	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 229,931.71	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 436,741.80	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 205,525.56	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 92,486.50	S/ 964,685.57
IGV	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 41,387.71	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 78,613.52	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 36,994.60	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 16,647.57	S/ 173,643.40
<b>Ventas</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 271,319.42</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 515,355.33</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 242,520.16</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 109,134.07</b>	<b>S/ 1,138,328.98</b>

	<b>Año1</b>	<b>Año2</b>	<b>Año3</b>	<b>Año4</b>	<b>Año5</b>
<b>Ingresos ventas</b>	S/ 886,180.00	S/ 943,427.23	S/ 1,004,372.63	S/ 1,069,255.10	S/ 1,138,328.98

UIT	4950	
MYPE: Ventas en UIT	150	1700
MYPE: Ventas en S/	S/ 742,500.00	S/ 8,415,000.00

	<b>Año1</b>	<b>Año2</b>	<b>Año3</b>	<b>Año4</b>	<b>Año5</b>
<b>IGV</b>	S/ 135,180.00	S/ 143,912.63	S/ 153,209.38	S/ 1,069,255.10	S/ 173,643.40

### Presupuesto de financiamiento

<b>Estrategia de financiamiento</b>	<b>Año Inicial</b>	<b>1 año</b>	<b>2 año</b>	<b>3 año</b>	<b>4 año</b>	<b>5 año</b>
Préstamo	S/ 33,224.41					
Amortización		-S/ 5,334.85	-S/ 5,921.69	-S/ 6,573.07	-S/ 7,296.11	-S/ 8,098.68
Intereses		-S/ 3,230.96	-S/ 2,644.13	-S/ 1,992.74	-S/ 1,269.70	-S/ 467.13
Seguro de Desgravamen		-S/ 240.00	-S/ 240.00	-S/ 240.00	-S/ 240.00	-S/ 240.00
Escudo Fiscal		S/ 953.13	S/ 780.02	S/ 587.86	S/ 374.56	S/ 137.80
<b>Flujo de Caja de Financiamiento</b>	<b>S/ 33,224.41</b>	<b>-S/ 7,852.68</b>	<b>-S/ 8,025.80</b>	<b>-S/ 8,217.96</b>	<b>-S/ 8,431.25</b>	<b>-S/ 8,668.01</b>
<b>Cálculo del costo retal de la deuda (kd)</b>	<b>7.49%</b>					

Propio	S/ 14,239.03
Bancario	S/ 33,224.41

### Aporte de socios

Empresa	Aporte (S/)	Participación (%)

Empresa	14,239.03	30%
Apalancamiento financiero	33,224.41	70%
<b>Total</b>	<b>47,463.45</b>	<b>100%</b>

CARACTERÍSTICAS DE FINANCIAMIENTO			
Préstamo	S/ 33,224.41	Banco	BanBif
Plazo	5	años	
Tasa de interés efectiva anual (TEA)	11.00%	TEM	0.87%
Seguro de desgravamen	30.00		
Frecuencia de pago	12		
Número de cuotas	60		

Año	2024	2025	2026	2027	2028
Intereses	3,230.96	2,644.13	1,992.74	1,269.70	467.13
Amortizaciones	5,334.85	5,921.69	6,573.07	7,296.11	8,098.68
Cuotas	8,565.82	8,565.82	8,565.82	8,565.82	8,565.82

MES	CUOTA	AMORTIZACIÓN	INTERÉS	SALDO DE CAPITAL
0				S/ 33,224.41
1	S/ 713.82	S/ 423.62	S/ 290.20	S/ 32,800.80
2	S/ 713.82	S/ 427.32	S/ 286.50	S/ 32,373.48
3	S/ 713.82	S/ 431.05	S/ 282.77	S/ 31,942.43
4	S/ 713.82	S/ 434.81	S/ 279.00	S/ 31,507.62
5	S/ 713.82	S/ 438.61	S/ 275.21	S/ 31,069.01
6	S/ 713.82	S/ 442.44	S/ 271.38	S/ 30,626.56
7	S/ 713.82	S/ 446.31	S/ 267.51	S/ 30,180.26
8	S/ 713.82	S/ 450.21	S/ 263.61	S/ 29,730.05
9	S/ 713.82	S/ 454.14	S/ 259.68	S/ 29,275.91
10	S/ 713.82	S/ 458.10	S/ 255.71	S/ 28,817.81

11	S/ 713.82	S/ 462.11	S/ 251.71	S/ 28,355.70
12	S/ 713.82	S/ 466.14	S/ 247.68	S/ 27,889.56
13	S/ 713.82	S/ 470.21	S/ 243.60	S/ 27,419.35
14	S/ 713.82	S/ 474.32	S/ 239.50	S/ 26,945.02
15	S/ 713.82	S/ 478.46	S/ 235.35	S/ 26,466.56
16	S/ 713.82	S/ 482.64	S/ 231.17	S/ 25,983.92
17	S/ 713.82	S/ 486.86	S/ 226.96	S/ 25,497.06
18	S/ 713.82	S/ 491.11	S/ 222.71	S/ 25,005.95
19	S/ 713.82	S/ 495.40	S/ 218.42	S/ 24,510.55
20	S/ 713.82	S/ 499.73	S/ 214.09	S/ 24,010.82
21	S/ 713.82	S/ 504.09	S/ 209.72	S/ 23,506.72
22	S/ 713.82	S/ 508.50	S/ 205.32	S/ 22,998.23
23	S/ 713.82	S/ 512.94	S/ 200.88	S/ 22,485.29
24	S/ 713.82	S/ 517.42	S/ 196.40	S/ 21,967.87
25	S/ 713.82	S/ 521.94	S/ 191.88	S/ 21,445.93
26	S/ 713.82	S/ 526.50	S/ 187.32	S/ 20,919.44
27	S/ 713.82	S/ 531.10	S/ 182.72	S/ 20,388.34
28	S/ 713.82	S/ 535.73	S/ 178.08	S/ 19,852.61
29	S/ 713.82	S/ 540.41	S/ 173.40	S/ 19,312.19
30	S/ 713.82	S/ 545.13	S/ 168.68	S/ 18,767.06
31	S/ 713.82	S/ 549.90	S/ 163.92	S/ 18,217.17
32	S/ 713.82	S/ 554.70	S/ 159.12	S/ 17,662.47
33	S/ 713.82	S/ 559.54	S/ 154.27	S/ 17,102.92
34	S/ 713.82	S/ 564.43	S/ 149.39	S/ 16,538.49
35	S/ 713.82	S/ 569.36	S/ 144.46	S/ 15,969.13
36	S/ 713.82	S/ 574.33	S/ 139.48	S/ 15,394.80
37	S/ 713.82	S/ 579.35	S/ 134.47	S/ 14,815.45
38	S/ 713.82	S/ 584.41	S/ 129.41	S/ 14,231.04
39	S/ 713.82	S/ 589.52	S/ 124.30	S/ 13,641.52
40	S/ 713.82	S/ 594.66	S/ 119.15	S/ 13,046.85
41	S/ 713.82	S/ 599.86	S/ 113.96	S/ 12,447.00
42	S/ 713.82	S/ 605.10	S/ 108.72	S/ 11,841.90
43	S/ 713.82	S/ 610.38	S/ 103.43	S/ 11,231.51

44	S/ 713.82	S/ 615.72	S/ 98.10	S/ 10,615.80
45	S/ 713.82	S/ 621.09	S/ 92.72	S/ 9,994.70
46	S/ 713.82	S/ 626.52	S/ 87.30	S/ 9,368.19
47	S/ 713.82	S/ 631.99	S/ 81.83	S/ 8,736.20
48	S/ 713.82	S/ 637.51	S/ 76.31	S/ 8,098.68
49	S/ 713.82	S/ 643.08	S/ 70.74	S/ 7,455.61
50	S/ 713.82	S/ 648.70	S/ 65.12	S/ 6,806.91
51	S/ 713.82	S/ 654.36	S/ 59.46	S/ 6,152.55
52	S/ 713.82	S/ 660.08	S/ 53.74	S/ 5,492.47
53	S/ 713.82	S/ 665.84	S/ 47.97	S/ 4,826.63
54	S/ 713.82	S/ 671.66	S/ 42.16	S/ 4,154.97
55	S/ 713.82	S/ 677.53	S/ 36.29	S/ 3,477.44
56	S/ 713.82	S/ 683.44	S/ 30.37	S/ 2,794.00
57	S/ 713.82	S/ 689.41	S/ 24.40	S/ 2,104.58
58	S/ 713.82	S/ 695.44	S/ 18.38	S/ 1,409.15
59	S/ 713.82	S/ 701.51	S/ 12.31	S/ 707.64
60	S/ 713.82	S/ 707.64	S/ 6.18	S/ 0.00

<b>AMORTIZACIÓN</b>	423.62	427.32	431.05	434.81	438.61	442.44	446.31	450.21	454.14	458.10	462.11	466.14
<b>INTERÉS</b>	290.20	286.50	282.77	279.00	275.21	271.38	267.51	263.61	259.68	255.71	251.71	247.68



## Flujo de caja

DESCRIPCIÓN	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INVERSIÓN	S/ 47,463.45					
<b>INGRESOS</b>		<b>S/ 886,180.00</b>	<b>S/ 870,241.00</b>	<b>S/ 871,546.63</b>	<b>S/ 884,619.30</b>	<b>S/ 897,889.12</b>
+ Ventas		S/ 886,180.00	S/ 943,427.23	S/ 1,004,372.63	S/ 1,069,255.10	S/ 1,138,328.98
<b>EGRESOS</b>		<b>S/ 126,097.58</b>	<b>S/ 126,096.85</b>	<b>S/ 126,096.85</b>	<b>S/ 126,096.85</b>	<b>S/ 126,096.85</b>
- Costo de Producción		S/ 13,195.94	S/ 13,195.21	S/ 13,195.21	S/ 13,195.21	S/ 13,195.21
- Gastos Administrativos		S/ 107,441.33	S/ 107,441.33	S/ 107,441.33	S/ 107,441.33	S/ 107,441.33
- Depreciación		S/ 5,460.31	S/ 5,460.31	S/ 5,460.31	S/ 5,460.31	S/ 5,460.31
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>-S/ 47,463.45</b>	<b>S/ 760,082.42</b>	<b>S/ 744,144.15</b>	<b>S/ 745,449.78</b>	<b>S/ 758,522.45</b>	<b>S/ 771,792.27</b>
- Impuesto a la Renta 29.5%		S/ 221,907.77	S/ 79,494.58	S/ 85,827.50	S/ 92,440.79	S/ 99,345.25
<b>FLUJO DE CAJA ECONÓMICO</b>	<b>-S/ 47,463.45</b>	<b>S/ 538,174.65</b>	<b>S/ 664,649.57</b>	<b>S/ 659,622.27</b>	<b>S/ 666,081.65</b>	<b>S/ 672,447.02</b>
+ Depreciación		S/ 5,460.31	S/ 5,460.31	S/ 5,460.31	S/ 5,460.31	S/ 5,460.31
+ Préstamo	S/ 33,224.41					
- Amortización de la deuda		S/ 3,402.14	S/ 3,776.38	S/ 4,191.78	S/ 4,652.88	S/ 5,164.69
- Intereses		S/ 2,060.45	S/ 1,686.21	S/ 1,270.81	S/ 809.72	S/ 297.90
- Seguro de Desgravamen		S/ 240.00	S/ 240.00	S/ 240.00	S/ 240.00	S/ 240.00
+ Escudo fiscal		-S/ 607.83	-S/ 497.43	-S/ 374.89	-S/ 238.87	-S/ 87.88
<b>FLUJO DE CAJA FINANCIERO</b>	<b>-S/ 14,239.03</b>	<b>S/ 537,324.53</b>	<b>S/ 663,909.85</b>	<b>S/ 659,005.10</b>	<b>S/ 665,600.50</b>	<b>S/ 672,116.86</b>

### EVALUACIÓN ECONÓMICA

DESCRIPCIÓN	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJO DE CAJA ECONÓMICO	-S/ 47,463.45	S/ 538,174.65	S/ 664,649.57	S/ 659,622.27	S/ 666,081.65	S/ 672,447.02
VANE	1,835,764.79					
TIRE	1155.04%					
COK	20.00%					

### EVALUACIÓN FINANCIERA

DESCRIPCIÓN	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJO DE CAJA FINANCIERO	-S/ 14,239.03	S/ 537,324.53	S/ 663,909.85	S/ 659,005.10	S/ 665,600.50	S/ 672,116.86
VANF	S/ 2,209,277.51					
TIRF	3796.40%					
WACC	13.03%					

### PERIODO DE RECUPERACIÓN DE CAPITAL

DESCRIPCIÓN	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJO DE CAJA ECONÓMICO	-S/ 47,463.45	S/ 538,174.65	S/ 664,649.57	S/ 659,622.27	S/ 666,081.65	S/ 672,447.02
UTILIDAD ACUMULADA	-S/ 47,463.45	S/ 490,711.20	S/ 1,155,360.77	S/ 1,814,983.04	S/ 2,481,064.69	S/ 3,153,511.72
PRC	<b>1 MES</b>					

47,463.45      538,174.65  
Meses                      **1.06**

## RELACIÓN BENEFICIO COSTO

DESCRIPCIÓN	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
INGRESOS		S/ 886,180.00	S/ 870,241.00	S/ 871,546.63	S/ 884,619.30	S/ 897,889.12	
EGRESOS	-47,463.45	S/ 126,097.58	S/ 126,096.85	S/ 126,096.85	S/ 126,096.85	S/ 126,096.85	
	13.03%						<b>RELACIÓN BENEFICIO/COSTO</b>
							<b>VAN</b>
							S/ 3,097,407.93
							S/ 395,725.54
							7.83

DESCRIPCIÓN	Año 0	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
INVERSIÓN							
<b>INGRESOS</b>		<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 211,220.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 0.00</b>	<b>S/ 401,200.00</b>
+ Ventas		S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 211,220.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 401,200.00
<b>EGRESOS</b>		<b>S/ 10,507.46</b>	<b>S/ 10,507.46</b>	<b>S/ 11,314.32</b>	<b>S/ 10,507.46</b>	<b>S/ 10,507.46</b>	<b>S/ 11,314.32</b>
- Costo de Producción		S/ 1,099.00	S/ 1,099.00	S/ 1,905.85	S/ 1,099.00	S/ 1,099.00	S/ 1,905.85
- Gastos Administrativos		S/ 8,953.44	S/ 8,953.44	S/ 8,953.44	S/ 8,953.44	S/ 8,953.44	S/ 8,953.44
- Depreciación		S/ 455.03	S/ 455.03	S/ 455.03	S/ 455.03	S/ 455.03	S/ 455.03
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>-S/ 10,507.46</b>	<b>-S/ 10,507.46</b>	<b>S/ 199,905.68</b>	<b>-S/ 10,507.46</b>	<b>-S/ 10,507.46</b>	<b>S/ 389,885.68</b>
- Impuesto a la Renta 29.5%		S/ 18,492.31	S/ 18,492.31	S/ 18,492.31	S/ 18,492.31	S/ 18,492.31	S/ 18,492.31
<b>FLUJO DE CAJA ECONÓMICO</b>		<b>-S/ 28,999.78</b>	<b>-S/ 28,999.78</b>	<b>S/ 181,413.36</b>	<b>-S/ 28,999.78</b>	<b>-S/ 28,999.78</b>	<b>S/ 371,393.36</b>

+ Depreciación		S/ 455.03	S/ 455.03	S/ 455.03	S/ 455.03	S/ 455.03	S/ 455.03
+ Préstamo							
- Amortización de la deuda		S/ 423.62	S/ 427.32	S/ 431.05	S/ 434.81	S/ 438.61	S/ 442.44
- Intereses		S/ 282.77	S/ 182.71	S/ 180.33	S/ 177.93	S/ 175.50	S/ 173.06
- Seguro de Desgravamen		S/ 20.00	S/ 20.00	S/ 20.00	S/ 20.00	S/ 20.00	S/ 20.00
+ Escudo fiscal		-S/ 50.65	-S/ 50.65	-S/ 50.65	-S/ 50.65	-S/ 50.65	-S/ 50.65
<b>FLUJO DE CAJA FINANCIERO</b>		<b>-S/ 29,321.79</b>	<b>-S/ 29,225.43</b>	<b>S/ 181,186.36</b>	<b>-S/ 29,228.15</b>	<b>-S/ 29,229.52</b>	<b>S/ 371,162.23</b>

#### Estado de resultados

DESCRIPCIÓN	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	S/ 886,180.00	S/ 1,050,851.33	S/ 1,087,283.09	S/ 1,124,977.89	S/ 1,163,979.52
Costo de Producción	S/ 13,195.94	S/ 658,965.77	S/ 673,737.82	S/ 688,801.39	S/ 704,161.35
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>S/ 872,984.06</b>	<b>S/ 391,885.56</b>	<b>S/ 413,545.26</b>	<b>S/ 436,176.50</b>	<b>S/ 459,818.17</b>
Gastos Administrativos	S/ 107,441.33	S/ 108,926.31	S/ 108,926.31	S/ 108,926.31	S/ 108,926.31
Depreciación	S/ 5,460.31	S/ 5,460.31	S/ 5,460.31	S/ 5,460.31	S/ 5,460.31
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>S/ 760,082.42</b>	<b>S/ 277,498.95</b>	<b>S/ 299,158.65</b>	<b>S/ 321,789.88</b>	<b>S/ 345,431.56</b>
Gastos Financieros	S/ 7,852.68	S/ 8,025.80	S/ 8,217.96	S/ 8,431.25	S/ 8,668.01
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>S/ 752,229.74</b>	<b>S/ 269,473.15</b>	<b>S/ 290,940.69</b>	<b>S/ 313,358.62</b>	<b>S/ 336,763.54</b>
Impuesto a la Renta 29.5%	S/ 221,907.77	S/ 79,494.58	S/ 85,827.50	S/ 92,440.79	S/ 99,345.25
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>S/ 530,321.96</b>	<b>S/ 189,978.57</b>	<b>S/ 205,113.19</b>	<b>S/ 220,917.83</b>	<b>S/ 237,418.30</b>





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

100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
102	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
104	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3
106	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
107	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
108	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3



## Anexo 11: Resultados complementarios

### Nivel de las dimensiones de la calidad de atención

**Tabla 8.**

*Dimensiones de la calidad de atención percibida por los usuarios en un centro médico ocupacional de Chiclayo, 2023.*

	Elementos tangibles		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Fiabilidad	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Excelente	86	78.9%	88	80.7%	69	63.3%	62	56.9%	77	70.6%
Bueno	23	21.1%	21	19.3%	40	36.7%	47	43.1%	32	29.4%
Regular	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100.0%</b>	<b>109</b>	<b>100.0%</b>	<b>109</b>	<b>100.0%</b>	<b>109</b>	<b>100.0%</b>	<b>109</b>	<b>100.0%</b>

Respecto a la anterior tabla, se evidencia que los usuarios calificaron a los elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad como “excelente” con el 78.9%. 80.7%. 63.3%. 56.9% y 70.6%, respectivamente.

## Nivel de las dimensiones de la gestión de calidad

**Tabla 9**

*Dimensiones de la gestión de calidad actual percibida por los trabajadores en un centro médico ocupacional de Chiclayo, 2023.*

	Gestión de los recursos		Ejecución de los recursos		Medición análisis y mejora	
	n	%	N	%	n	%
Muy adecuado	18	56.3%	16	50.0%	21	65.6%
Adecuado	11	34.4%	13	40.6%	11	34.4%
Regular	0	0%	3	9.4%	0	0%
Inadecuado	2	6.3%	0	0%	0	0%
Muy inadecuado	1	3.1%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100.0%</b>	<b>32</b>	<b>100.0%</b>	<b>32</b>	<b>100.0%</b>

Asimismo, la presente tabla muestra hallazgos generados de las dimensiones de gestión de calidad, siendo la gestión y ejecución de los servicios, así como la medición, análisis y mejora calificadas como “muy adecuado” por el 56.3%, 50% y 65.6%, respectivamente. No obstante, el 6.3% considera una inadecuada gestión de los recursos, mientras que el 3.1% la calificó como muy inadecuada, además, el 9.4% calificó a la ejecución de los recursos como regular.

**Puntajes obtenidos por los expertos en la ficha de validación de la propuesta**

**Tabla 10**

*Puntajes obtenidos por los expertos en la ficha de validación de la propuesta*

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	SI		NO		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	3	100%	0	0%	3	100%
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	3	100%	0	0%	3	100%
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	3	100%	0	0%	3	100%
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	3	100%	0	0%	3	100%
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	3	100%	0	0%	3	100%
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	3	100%	0	0%	3	100%
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	3	100%	0	0%	3	100%
8	Es aplicable al contexto de la investigación	3	100%	0	0%	3	100%
9	Soluciona el problema de la investigación	3	100%	0	0%	3	100%
10	Su aplicación es sostenible en el tiempo	3	100%	0	0%	3	100%
11	Es viable en su aplicación	3	100%	0	0%	3	100%
12	Es aplicable a otras instituciones con características similares	3	100%	0	0%	3	100%
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

En la Tabla 7 se evidencia el resumen de la valoración otorgada a cada uno de los aspectos de la propuesta evaluado por los expertos, con base a los puntajes asignado para cada criterio.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SANTISTEBAN SALAZAR NELSON CESAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "PROGRAMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001 PARA MEJORAR LA ATENCIÓN EN UN CENTRO MÉDICO OCUPACIONAL DE CHICLAYO", cuyo autor es TORRES VASQUEZ EMERSON MAYKEL, 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.

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

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

CHICLAYO, 31 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SANTISTEBAN SALAZAR NELSON CESAR <b>DNI:</b> 16681155 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0092-5495	Firmado electrónicamente por: NSANTISTEBANS el 05-08-2023 20:53:41

Código documento Trilce: TRI - 0630105