



**VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA DE POSGRADO**

## **TESIS**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD  
DE SERVICIO DE SALUD EN LA CLÍNICA SAN LORENZO SRL.  
CAJAMARCA, 2016**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. CESAR AUGUSTO MEDINA ROJAS**

**PARA OBTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
SALUD OCUPACIONAL**

**CAJAMARCA – PERÚ  
2019**



**VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA DE POSGRADO**

## **TITULO DE LA TESIS**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD  
DE SERVICIO DE SALUD EN LA CLÍNICA SAN LORENZO SRL.  
CAJAMARCA, 2016**

**ÁREA DE INVESTIGACIÓN: SALUD PÚBLICA  
EJE TEMÁTICO: SISTEMAS DE SALUD**

## **ASESOR**

**MCs. ROCIO DEL PILAR MEDINA ROJAS**

**CAJAMARCA – PERÚ  
2019**

## **DEDICATORIA**

### **A Dios.**

Por darme salud, por permitirme lograr mis objetivos y por darme paciencia para no claudicar.

### **A mi amada esposa.**

Por apoyarme siempre, por ser el sostén de mi vida e inspiración para seguir adelante.

**A mis adorados hijos** César Matías y Facundo Nicolás que son la luz que ilumina mi camino, a quienes siempre cuidaré y guiaré.

### **A mis padres y hermanos.**

Por su apoyo incondicional, por sus consejos, sus valores, por sus ejemplos de perseverancia y constancia, pero sobre todo gracias por su infinito amor

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer sinceramente a aquellas personas que compartieran sus conocimientos conmigo para hacer posible la conclusión de esta tesis.

Especialmente agradezco a los ejecutivos de la Clínica San Lorenzo S.R.L por haberme dado todas las facilidades durante todo el proceso de mi formación.

## **RECONOCIMIENTO**

La realización de esta tesis fue posible, en primer lugar, a la cooperación brindada por la M.Cs, Rocío Del Pilar Medina Rojas, Director Médico de la Clínica San Lorenzo S.R.L de Cajamarca, quien en su desempeño como Médico Ocupacional realizó las coordinaciones con el personal de la institución para brindar las facilidades para el desarrollo de la presente tesis.

## ÍNDICE

Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Reconocimiento.....	v
Índice.....	vi
índice de tablas .....	ix
índice de figuras .....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	14
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	16
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	16
1.2. Delimitación de la investigación .....	18
1.2.1. Delimitación espacial.....	18
1.2.2. Delimitación social.....	18
1.2.3. Delimitación temporal .....	18
1.2.4. Delimitación conceptual.....	18
1.3. Problemas de investigación .....	18
1.3.1. Problema principal.....	18
1.3.2. Problemas específicos.....	19
1.4. Objetivos de la investigación.....	19

1.4.1.	Objetivo general .....	19
1.4.2.	Objetivos específicos.....	19
1.5.	Justificación e importancia de la investigación.....	20
1.5.1.	Justificación .....	20
1.5.2.	Importancia.....	20
1.6.	Factibilidad de la investigación.....	21
1.7.	Limitaciones del estudio .....	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....		22
2.1.	Antecedentes del problema.....	22
2.2.	Bases teóricas o científicas .....	28
2.3.	Definición de términos básicos.....	47
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....		51
3.1.	Hipótesis general .....	51
3.2.	Hipótesis específicas .....	51
3.3.	Definición conceptual y operacional de las variables .....	52
3.4.	Cuadro de operacionalización de variables.....	53
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		53
4.1.	Tipo y nivel de investigación .....	55
4.1.1.	Tipo de investigación .....	55
4.1.2.	Nivel de investigación .....	55
4.2.	Métodos y diseño de investigación .....	56
4.2.1.	Métodos de investigación .....	56

4.2.2. Diseño de la investigación.....	56
4.3. Población y muestra de la investigación .....	56
4.3.1. Población.....	56
4.3.2. Muestra .....	56
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	57
4.4.1. Técnicas .....	57
4.4.2. Instrumentos.....	57
4.4.3. Validez y confiabilidad .....	58
4.4.4. Plan de análisis de datos.....	58
4.4.5. Ética de la investigación .....	58
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	59
5.1. Análisis descriptivo.....	59
5.2. Análisis inferencial.....	62
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	62
Conclusiones.....	96
Recomendaciones.....	98
Fuentes de información.....	100
Anexos .....	105

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	53
Tabla 2. Validación del instrumento .....	59
Tabla 3. Validación del Instrumento .....	60
Tabla 4. Criterios de confiabilidad valores.....	61
Tabla 5.- Resumen de procesamiento de casos .....	61
Tabla 6.- Estadísticas de fiabilidad del Sistema integrado de gestión.....	61
Tabla 7. Resumen de procesamiento de casos .....	62
Tabla 8. Estadísticas de fiabilidad calidad de servicio de salud .....	62
Tabla 9.- Nivel de sistema integrado de gestión “Gestión del gerente” .....	62
Tabla 10. Nivel de sistema integrado de gestión “Gestión del gerente” .....	63
Tabla 11. Nivel de sistema integrado de gestión “Gestión de procesos”.....	65
Tabla 12. Nivel de sistema integrado de gestión “Gestión de procesos” .....	66
Tabla 13. Nivel de sistema integrado de gestión “Gestión de recursos” .....	67
Tabla 14. Nivel de sistema integrado de gestión “Gestión de recursos” .....	68
Tabla 15. Nivel de sistema integrado de gestión por niveles .....	69
Tabla 16.- Nivel de la variable “Sistema integrado de gestión” .....	70
Tabla 17. Nivel de calidad de servicios de salud “seguridad” .....	71
Tabla 18.- Nivel de calidad de servicios de salud “Seguridad” .....	72
Tabla 19. Nivel de calidad de servicios de salud “Elementos tangibles” .....	74
Tabla 20. Nivel de calidad de servicios de salud “Elementos tangibles” .....	75
Tabla 21. Nivel de calidad de servicios de salud “Empatía” .....	76
Tabla 22. Nivel de calidad de servicios de salud “Empatía” .....	77
Tabla 23. Nivel de calidad de servicios de salud por niveles .....	78
Tabla 24.- Nivel de calidad de servicios de salud por niveles .....	79

Tabla 25. Correlación de Pearson de las dos variables de estudio.....	83
Tabla 26. Correlación de Pearson de la dimensión gestión del gerente y la variable "Y" .....	85
Tabla 27. Correlación de Pearson de la dimensión Gestión de procesos y la Variable "Y" .....	87
Tabla 28.- Correlación de Pearson de la dimensión Gestión de recursos y la variable "Y" .....	89

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ciclo de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad .....	33
Figura 2. Nivel de sistema integrado de gestión del gerente.....	63
Figura 3. Medida de tendencia central “gestión del gerente” .....	64
Figura 4. Nivel de sistema integrado de gestión “Gestión de procesos” .....	65
Figura 5. Medida de tendencia central “gestión de procesos” .....	66
Figura 6. Nivel de sistema integrado de gestión “gestión de recursos” .....	67
Figura 7. Medidas de tendencia central “gestión de recursos” .....	68
Figura 8. Nivel de la variable X “sistema integrado de gestión”.....	69
Figura 9. Medidas de tendencia central de la variable X.....	70
Figura 10. Nivel de calidad de servicios de salud “seguridad” .....	71
Figura 11. Medidas de tendencia central de dimensión “seguridad” .....	73
Figura 12. Nivel de calidad de servicios de salud “elementos tangibles” .....	74
Figura 13. Nivel de tendencia central “elementos tangibles” .....	75
Figura 14. Nivel de calidad de servicios de salud “empatía” .....	76
Figura 15. Nivel de tendencia central “empatía” .....	77
Figura 16. Nivel de calidad de servicios de salud.....	78
Figura 17. Nivel de tendencia central de la variable “Y” .....	79

## RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la implementación de sistema integrado de gestión y la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016, empleando desde el punto de vista metodológico un diseño no experimental de tipo transversal, correlacional con su estadístico de prueba el coeficiente de correlación de Pearson. La recolección de datos año 2016, se utilizó la técnica de la encuesta siendo su instrumento dos cuestionarios, que fueron aplicados a una población de estudio de 92 clientes de la entidad de salud, cuyos datos procesados y analizados con el software SPSS versión 20.

Los resultados obtenidos en esta investigación aportan evidencia empírica a las hipótesis, objetivos y a las preguntas de investigación planteadas, comprobando que las variables aleatorias del sistema integrado de gestión y calidad de servicios de salud, se correlacionan significativamente en forma positiva alta entre sí.

El estudio podría contribuir no solo a mejorar los procedimientos de implementar un sistema integrado de gestión, sino también para incentivar en la calidad, para lograr un servicio de calidad y desde mejorar la buena imagen del centro de salud.

Se llegó a la conclusión que existe relación significativa entre el sistema integrado de gestión y calidad de servicios de salud; existe relación significativa entre la gestión de gerente, gestión de procesos, gestión de recursos y calidad de servicios de salud.

**Palabras claves:** Sistema integrado de gestión, calidad de servicio y servicio de salud.

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship that exists between the implementation of an integrated management system and the quality of the health service at the Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016, employing from the methodological point of view a non-experimental design of transversal type, correlational with its test statistic the Pearson correlation coefficient. Data collection year 2016, the survey technique was used and two questionnaires were used, which were applied to a study population of 92 clients of the health entity, whose data was processed and analyzed with the software SPSS version 20.

The results obtained in this research provide empirical evidence to the hypotheses, objectives and research questions posed, verifying that the random variables of the integrated health service management and quality system correlate significantly in a highly positive way with each other.

The study could contribute not only to improve the procedures of implementing an integrated management system, but also to encourage quality, to achieve a quality service and to improve the good image of the health center.

It was concluded that there is a significant relationship between the integrated management system and the quality of health services; There is a significant relationship between managerial management, process management, resource management and quality of health services.

**Keywords:** Integrated management system, quality of service and health service

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones están adoptando un sistema integrado de gestión en sus procesos, debido a diversos constituyentes, que están dirigidos a que el personal que está involucrado trabaje en función del logro de un producto/servicio de calidad para la óptima satisfacción de los clientes, bajo condiciones y compromisos organizacionales previamente establecidos.

En este sentido, el mercado de servicios de salud en las Clínicas Privadas, también pretenden establecer en sus organizaciones un sistema integrado de gestión, no solo para ser competitivos, insertando políticas de vanguardia respecto a la modernización del equipamiento médico, así como un cambio de actitud en la prestación del servicio dirigida al cliente.

El presente trabajo de investigación titulada *Sistema integrado de gestión y su Relación con la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca, 2016*, teniendo como problema principal la relación que existe entre la implementación de un sistema integrado de gestión y la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016 y como objetivo determinar la relación que existe entre la implementación de sistema integrado de gestión y la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Teniendo como hipótesis, la implementación de un sistema integrado de gestión tiene relación con la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. La estructura del trabajo de investigación es el siguiente:

El primer capítulo, está constituido por planteamiento del problema, la realidad

problemática, delimitación de la investigación, formulación del problema, objetivos de la investigación. Así mismo, se presenta la justificación e importancia de la investigación.

El segundo capítulo, está constituido por el marco teórico, el cual sustenta, analiza y expone teorías sobre la implementación de un sistema integrado de gestión, así como teorías sobre calidad de servicio en salud. Además, se muestra estudios previos relacionados con cada variable de nuestra investigación y que plantean una relación similar.

En el tercer capítulo, se muestra el análisis e interpretación de los resultados de la investigación, las tablas y gráficos estadísticos de las dos variables de estudio con sus respectivas dimensiones; finalmente se presenta la contratación de las hipótesis, conclusiones y recomendaciones para la presente investigación, tomando en cuenta los resultados estadísticos de la misma.

Como anexos, se adjunta la matriz de consistencia, cuestionarios de encuestas para cada variable, así como juicio de expertos.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Los seres humanos enfrentan problemas de salud, el panorama que se ha presentado con la invención de la ciencia y la tecnología es prometedora; sin embargo, en los años transcurridos en el siglo XXI no se puede mostrar tan optimistas, por lo que, resulta sumamente preocupante comprobar que existe muchos problemas relacionados con salud que aún no han sido resueltos, como es el tema de gestión, es decir, como las organizaciones administran y gestionan los servicios de salud.

La Clínica San Lorenzo SRL, es una institución que presta servicios de salud; su actividad principal a inicio fue atención de consultas externas, hospitalización, cirugías, laboratorio, farmacia, hasta el año 2006, donde inicia su actividad en salud ocupacional cuyo rubro se viene desarrollando hasta la actualidad.

Es necesario saber que bajo un SIG (Sistema Integrado de Gestión), la Clínica San Lorenzo SRL se orienta a un objetivo dentro de las formalidades en donde se traza; brindar servicios en salud humana, integrando profesionales capacitados, y por lo consiguiente habilitados, en este sentido el apoyo de equipos y tecnología moderna, con el firme propósito de satisfacer las necesidades de los beneficiarios, inquiriendo en la excelencia de la atención, basado en los requisitos legales y normas; así como, con el cumplimiento de objetivos de calidad de servicio bajo un esquema de mejora continua.

La Clínica San Lorenzo SRL, demuestra su compromiso con la calidad, respeto y cuidado con el medio ambiente, la seguridad; así mismo, con salud ocupacional, pilares fundamentales en el progreso de satisfacer las insuficiencias y/o necesidades que puedan presentar los clientes. El compromiso de la Clínica San Lorenzo, gravita en la contribución de un talento humano competente, comprometido con su profesión y con el mejoramiento continuo de la organización, por tanto se pretende garantizar la integridad del recurso humano, en la conservación y cuidado del medio ambiente, rentabilidad de la empresa y por consiguiente su permanencia en el mercado.

Así, la gestión de los servicios de salud orientados a la eficiencia con calidad de servicio requiere de metodologías y herramientas que den respuesta a las necesidades de los clientes, lo que constituye en los gerentes orientar su misión en mejorar el estado de salud de la población a la que sirven. (Organización Panamericana de la Salud, 2010).

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente tesis abarcará los siguientes aspectos:

### **1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL**

La presente tesis se realizó en el Centro Médico Clínica San Lorenzo SRL, ubicado en el Departamento, Provincia y Distrito de Cajamarca.

### **1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL**

La presente tesis estuvo delimitada por los clientes atendidos en la clínica San Lorenzo SRL de la ciudad de Cajamarca.

### **1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL**

La presente tesis se realizó en los meses de agosto a diciembre del año 2016.

### **1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL**

En la presente tesis se consideró la teoría de los sistemas de gestión integrados para las empresas y la calidad de servicio al cliente.

## **1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL**

¿Qué relación existe entre la implementación de un sistema integrado de gestión y la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016?

### **1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Qué relación existe entre la gestión del gerente y la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016?
- ¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016?
- ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos y la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016?

### **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre la implementación de un sistema integrado de gestión y la calidad de servicio de salud en la clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016.

#### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer relación entre la gestión del gerente y la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016.
- Determinar la relación entre la gestión de procesos y la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016.
- Determinar la relación entre la gestión de recursos y la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016

## **1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación pretende determinar la relación que existe entre la implementación de sistema integrado de gestión y la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL., siendo muy eficaz en la gestión clínico empresarial para la mejor atención de los clientes; la investigación servirá como antecedentes para otras investigaciones en el campo de la salud donde se estudien variables similares.

### **1.5.2. IMPORTANCIA**

La implementación de un sistema integrado de gestión permitirá a la Clínica fortalecer la prestación de servicios de salud en todas sus actividades y procesos con eficiencia, eficacia, económica y transparencia para alcanzar las metas y objetivos.

Así mismo, este sistema es una de las herramientas de Gestión actualmente utilizada para la mejora continua en las organizaciones, las cuales permitirán dirigir y evaluar el desempeño institucional de la clínica para afrontar los cambios del mercado de esta manera lograr satisfacer las expectativas de los clientes.

En la presente tesis se dio a conocer la realidad de implementación de un sistema integrado de gestión y la calidad de servicio de salud en la Clínica SAN LORENZO SRL., esta investigación abrió nuevos caminos para futuras situaciones, sirviendo como marco referencial.

## **1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La tesis servirá de apoyo al Recurso Humano, siendo los clientes del servicio de salud el factor importante donde las mejoras se encontraran orientadas a la satisfacción de cada uno de ellos, brindando un servicio adecuado que cumpla con sus expectativas en la atención adecuada.

## **1.7. LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

Se ha tomado en cuenta las siguientes limitaciones.

- a) Limitaciones bibliográficas realizadas en Perú, no existen antecedentes para la presente investigación.
- b) Restricciones económicas del investigador para un pago medianamente aceptable al especialista, equipo de apoyo y gasto en el material impreso necesario para la recolección de datos.
- c) Riesgo de obtener datos falsos, los clientes atendidos en la clínica actúan con prudencia, presentando sesgos en la búsqueda de relación que exista entre las variables de estudio.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

- Garavito, J.<sup>1</sup> realizó la investigación en *Diseño del sistema de gestión integral de calidad, salud, seguridad y ambiente (QHSE) para AVIMPLAST Ltda.*, debido a los cambios la empresa a implementando nuevos procedimientos para seguir llevando a cabo su actividad; sin embargo, la Alta Dirección considera que es necesario para su desarrollo y mejor desempeño hacer que la empresa funcione como un sistema, sin dejar de lado a sus colaboradores y la relación con el entorno, logrando así, competir de una manera estratégica frente a un mercado cambiante, en donde las relaciones comerciales no solo están ligadas a la calidad del producto y/o servicio; sino también a la identificación y manejo de sus aspectos y riesgos, con la investigación con el cual se buscaba, ubicar a la empresa dentro de marco legal vigente y el

nivel de cumplimiento de los requisitos de las Normas Técnicas Colombianas NTC ISO 9001, NTC ISO 14001 y NTC OHSAS 18001., definir el mapa de procesos de la empresa para la construcción del modelos de integración y luego realizar una propuesta para la implementación de este Sistema de Gestión Integral. Al concluir los resultados arrojados en la matriz de aspectos e impactos ambientales, se propuso darles gestión mediante programas para el recurso agua, plagas y vectores y productos químicos, debido a su bajo nivel de significancia no se recomienda a la implementación de la Norma Técnica Colombiana ya que, si el esfuerzo realizado no es igual al obtenido, no se justifica disponer de todos los recursos.

- Ponce, G.<sup>2</sup> *Diseño del Sistema integrado de la Calidad, Seguridad Salud Ocupacional y Ambiental de acuerdo a las normas ISO 9001:2008 OHSAS 18001:2007, ISO 14000:2004 para la Empresa Siembranueva S.A.* plantea los siguientes objetivos, identificar los procesos agrícolas y medios de trabajo que requieren la necesidad del sistema integrado de gestión tiene de gestión de calidad, seguridad & salud y medio ambiente, diseñar el sistema de gestión integrado de las normas ISO 9001:2008; norma ISO 14001:2004 y seguridad & salud norma 18001:2007, con la finalidad de mejorar los procesos agrícolas, medio ambiente, y ambiente de trabajo. Llegaron a las siguientes conclusiones, la alta administración de Siembra Nueva S.A. conoce que unos de los puntos de

organización de la compañía es mantener un Sistema integrado de gestión a que la inversión crecerá por la cultura que brindaría este Sistema a la compañía para ellos; por lo que se ha decidido analizar la situación actual de la compañía y del cual necesita crear medidas de control en temas de calidad para minimizar mermas en su producción y crear una cultura entre sus colaboradores en temas de salud y seguridad al igual que cuidado de recursos ambientales. La correspondiente identificación de los procesos ha permitido a la compañía hacerse una radiografía de la situación actual encontrando debilidades al no tener procedimientos documentados; al efectuar un análisis de riesgos por tareas se tuvo mayor apreciación de los riesgos que afectan a la integridad física de los colaboradores brindando planes de acción que mejoren condiciones en puestos laborales y se brinda a la compañía un diseño donde la alta dirección de la empresa brindara una mejora en todos los procesos.

- García, P y Alva, J.<sup>3</sup> *Implementación de un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional en la empresa redondos S.A;* llegaron a las siguientes conclusiones el sistema de gestión integrado permite minimizar los impactos ambientales y tener una buena relación con su entorno, el sistema de gestión integrado permite controlar los riesgos de seguridad y salud laboral, ambientales y de calidad de los productos, cada una de las normas de los diversos sistemas de gestión posee requisitos propios y principios de gestión comunes, al combinar varias normas

en un sistema de gestión, se puede eliminar la duplicación de trabajo. Un sistema integral de gestión permite simplificar la documentación, ya que no se tendrá que preparar un conjunto completo de documentos para cada norma específica. Tales frutos redundan en un clima laboral más positivo, optimización de recursos a través del uso racional, disminución de la probabilidad de ocurrencia de incidentes, disminución de la gravedad de las consecuencias de incidentes y disminución de los costos por pérdidas materiales o interrupción de la producción. Adicionalmente, el ambiente que es posible alcanzar se puede demostrar a los clientes que se trabaja activamente para garantizar que las operaciones son seguras no sólo para los empleados, sino también para los productos y el medio ambiente.

- Mosqueira, H.<sup>4</sup> *Diseño de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para industria de plásticos – PROCOMSAC*; llegó a las siguientes conclusiones el diagnóstico realizado de la situación de la empresa PROCOMSAC, se pudo observar que la empresa no cuenta con Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, la política de salud ocupacional; fue el principal aspecto en prevención de riesgo para el desarrollo e implementación del SGSST generando el máximo provecho de esta herramienta, Se definió que las bases de un Sistema de Prevención de Riesgos laborales debieron estar de acuerdo a la Ley 29783, se identificó que lo indispensable para en el monitoreo y evaluación fueron los monitoreos de exámenes médicos, monitoreo de agentes, 161

índices e indicadores, reportes de seguridad e inspecciones de seguridad; así mismo, para realizar una adecuada evaluación es importante determinar los indicadores de gestión y recursos y el indicador de seguridad y salud en el trabajo, Implementar adecuadamente el SGSST beneficiará las condiciones de los trabajadores en cuanto a la protección de su seguridad y salud, mediante el monitoreo y evaluación ante la ocurrencia de accidentes y enfermedades ocupacionales. Esto debe repercutir de forma beneficiosa en el clima organizacional de la empresa y la productividad de los trabajadores.

- García, D.<sup>5</sup> en su tesis *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los clientes del Centro de Salud Delicias Villa - Chorrillos en el período febrero - mayo 2013*. Desarrollado en la Universidad Ricardo Palma en la facultad de medicina humana; se concluye lo siguiente, en base a los resultados se encontró un nivel de insatisfacción de 55.24% del usuario externo atendido en los diferentes servicios del Centro de Salud Delicias de Villa - Chorrillos, la dimensión de Capacidad de Respuesta presenta el mayor porcentaje de clientes insatisfechos 60.5%, viéndose reflejado el mayor disconfort de los clientes al no recibir una atención rápida en el área de admisión, la dimensión de Seguridad como la dimensión de Empatía presentan un nivel de satisfacción mayor que las demás dimensiones (51.8% en ambos casos),

resaltando que el respeto a su privacidad en el consultorio tiene un menor grupo de clientes insatisfechos (36.46%).

- Huincho, R. y Vidal, H.<sup>6</sup> *Evaluación de la Aplicación del Sistema de Gestión Integrado Seguridad y Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Calidad en la Unidad de Producción Recuperada de la Compañía Minera Buenaventura S.A.A. del año 2013*, se tuvo como objetivo evaluar la aplicación e influencia del Sistema de Gestión Integrado Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Calidad (SSOMAC), evaluar la eficiencia del Sistema de Gestión Integrado Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Calidad (SSOMAC) aplicados en la condición de trabajo en la Unidad Producción Recuperada y Empresa Contratista Minera Paz Hermosa Ingenieros SAC. Al concluir se encontró que la metodología no responde a la cultura del trabajador, rotación de personal, por consiguiente, falta de capacitación y entrenamiento laboral (identificación), falta de planeamiento, comunicación y motivación, La gestión del talento humano, y el trabajo en equipo son los aspectos más importantes que permiten la colaboración eficaz de los trabajadores para alcanzar el objetivo de cero accidentes/incidentes en la organización minera, sin embargo, los resultados estadísticos reiteran lo contrario. Por consiguiente, se debe tener en cuenta que los trabajadores constituyen el principal activo de la empresa minera. La resistencia al cambio por parte de los empresarios y trabajadores mineros; que no permiten cumplir la política de seguridad y los objetivos, obedece a condiciones

internas, se observa que las empresas mineras; los cuales en su mayoría usan el pretexto del despido, no sólo para exigir trabajar más horas; sino reiterar para no pagar los beneficios sociales al personal, afectando el temperamento y entorno laboral. Lo más importante es comprender que una relación donde exista abuso de una de las partes (vía dictaduras sindicales o gerenciales), no será sostenible y ocasionaran perdidas.

## **2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS**

### **Sistema Integrado de Gestión De Calidad**

#### **a) Sistema Integrado**

Un sistema de gestión garantiza internamente una metodología para el cumplimiento de los objetivos los cuales conllevan que externamente la organización esté capacitada para la satisfacción de los requisitos del cliente; así como de la normativa legal, para la propia organización y para la parte externa de un sistema de gestión eficaz, se debe garantizar la identificación, control y minimización de riesgos llevando en consecuencia una maximización de las oportunidades de la empresa: <sup>1</sup>

- Reducción de los riesgos de la organización que eviten el cumplimiento de los objetivos y de la mejora de oportunidades.
- Reducción de los incumplimientos de los requisitos externos (cliente o legales).
- Facilidad en la mejora del desempeño para desarrollar la satisfacción del cliente e identificar, orientar y reducir los efectos

ambientales y los riesgos que puedan presentarse como peligro de todas las actividades realizadas en la Organización.

- Por medio de la capacitación, se asegura la contribución del personal para mejorar continuamente el desempeño de la calidad, ambiental, seguridad y salud laboral.
- Impulsar las diversas actividades en forma sólida con la política y filosofía (calidad, medio ambiente, seguridad y salud) corporativa-organizacional, así como con los objetivos y metas relacionados.

Trabajar dentro de un sistema integrado de gestión tiene contribuye a que la empresa mejore su productividad en el servicio; así como, el logro de un equilibrio dentro de sus labores y el medio ambiente, frenando de manera negativa el impacto ambiental y los procesos que de ello pueda generar, sin olvidar el cumplimiento de los requisitos del cliente y la superación de las expectativas del mismo.<sup>6</sup>

Revista Cuba de Salud Pública<sup>7</sup> la aplicación de Sistemas de Información Integrados en los hospitales no solo es posible, puesto que resulta muy conveniente; para la Fundación Hospitalaria supone una mejora de la eficacia en la gestión clínico asistencial y un aumento de la eficiencia en la gestión económico financiera.

## **b) Sistema de Gestión de Calidad. (ISO 9001)**

En el sistema de gestión de calidad (ISO 9001), la calidad es una estrategia competitiva fundamentada en la mejora continua que se orienta en las actividades de todas las personas que integran una organización para satisfacer a los clientes. La Calidad se convirtió en una disciplina específica e importante que había que instalar en las organizaciones cuyos fundamentos son los siguientes:

- *Verificación:* La calidad viene definida por el fabricante y se limita a la detección y reparación de los errores que se cometen en el momento.
- *Control de Calidad:* Los clientes comienzan a interesarse por la calidad y las empresas de fabricación realizan medidas y análisis sobre los productos para comprobar el cumplimiento de los requisitos previamente establecidos y así controlar la calidad.
- *Aseguramiento de la calidad:* Los consumidores premian la calidad. Las empresas previenen errores planificando e implantando sistemáticamente un conjunto de acciones demostrables dentro del sistema de calidad, para proporcionar la confianza adecuada de que se cumplirán los requisitos de calidad.
- *Calidad Total:* el cliente percibe el producto o bien el servicio, es decir como el cliente lo distingue. Todos los miembros de la organización se involucran en la satisfacción del usuario, tanto

interno como externo (dentro y fuera de la organización). Se puede definir el sistema de gestión de la calidad total, como aquel que con la implicación de todo el personal en la mejora continua de los procesos y con el liderazgo de la dirección, desde el punto de vista integral, satisface las necesidades de los clientes, de los empleados y de la sociedad, obteniendo unos resultados lucrativos convenientes para la organización, institución o empresa.

### **Objetivos de un Sistema de Gestión de Calidad**

El objetivo principal de implantar de un sistema de calidad es mantener satisfechos a los clientes internos, externos y por un mejor posicionamiento en el mercado.

Además, un sistema de calidad se plantea para:

- Prevenir errores
- Detectar errores
- Corregir y mejorar posibles disfunciones
- Demostrar o evidenciar todas estas actuaciones.

La Gestión de calidad pretende alcanzar buenos resultados de la empresa, satisfaciendo a los clientes y a los empleados. Para ello es necesario que los empleados tengan los conocimientos suficientes, trabajen en las condiciones más idóneas y desarrollen con entusiasmo las tareas encomendadas.

La consecución de los objetivos se realiza a través de:

- La planificación de todas las actividades y funciones de la empresa.
- La planificación de productos o servicios mediante la oportuna eficiencia del diseño de los mismos, teniendo en cuenta la satisfacción del cliente, la situación del mercado y la presión competitiva.
- La planificación de procesos de forma que se optimice el coste de los mismos y la aportación del menor esfuerzo de los empleados, junto con la adecuada consideración de la salud laboral de los trabajadores y el entorno medioambiental.

Los procedimientos son indispensables para conseguir la gestión de la calidad, un procedimiento hace que el proceso que defina sea repetible, controlable, enseñable y mejorable.

**Ventajas que aporta implantar un Sistema de Gestión de Calidad:**

- Apertura de nuevas oportunidades para las empresas.
- Optimizar los procesos dentro de las empresas y hacerlos más eficientes.
- Mejorar de la planificación general de las empresas.
- Resolución de problemas rápidamente
- Mejora de las comunicaciones internas y externas
- Definir claramente las estrategias, políticas, objetivos y métodos de trabajo al interior de las empresas.

- Mejora de la imagen de la empresa con buenas prácticas de gestión de calidad.



Figura 1. Ciclo de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad

La figura es un modelo de la orientación a procesos; el modelo reconoce que los clientes tienen un significativo papel para definir los requisitos de entrada; y el seguimiento de la satisfacción del cliente es necesario para evaluar y validar si se han satisfecho estos requisitos.

Según esta norma, cuando se adopta este enfoque basado en procesos, se enfatiza la importancia de:

- Comprender los procesos en términos con los requisitos.
- Considerar los procesos en términos que aporten valor.
- Obtener los resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- Mejorar continuamente los procesos con base en mediciones objetivas

### **c) Sistema de Gestión Medioambiental - SGMA**

Los SGMA están muy relacionados con los Sistemas de Gestión de la Calidad, son mecanismos que proporcionan un proceso sistemático y cíclico de mejora continua, el ciclo comienza con la planificación de una mejora medioambiental.

#### **Ventajas de implantar un SGMA**

- Consigue una gestión medioambiental mejorada, que servirá para variar los esquemas empresariales hacia el desarrollo sostenible.
- Permite identificar el uso de recursos y la falta de eficacia, proporcionando un marco de trabajo para evaluar las oportunidades y posibilidades de ahorro de costes
- Proporciona una visión general de las actividades de la empresa y posibilita la mejora de los procesos y el incremento de la eficacia
- Mayores oportunidades de mercado
- Mayor habilidad para cumplir con la legislación y regulaciones medioambientales
- Cumplir las exigencias medioambientales de los clientes
- Mejora de las relaciones con terceras partes interesadas (vecinos, administración, clientes, bancos, aseguradoras...)
- Mayor comunicación con los empleados y aumento de la motivación, lealtad y compromiso.

Esta norma establece como principio “La Mejora Continua” como forma de mejora del comportamiento medioambiental de la empresa. Por tanto,

el sistema de gestión medioambiental es una herramienta que capacita a la organización para alcanzar y controlar sistemáticamente el nivel de comportamiento medioambiental que se propone a sí misma. Para ello se parte de un proceso dinámico que estructura los bloques de requisitos siguiendo el ciclo PHVA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar).

#### **d) Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral (OHSAS 18001)**

La norma OHSAS 18001 es uno de los estándares existentes en el mercado que capacita a una organización para controlar sus riesgos de seguridad y salud Laboral y mejorar su actuación.

La norma es aplicable a cualquier organización que desee:

- Establecer un sistema de gestión de Seguridad y Salud Laboral para eliminar o minimizar los riesgos de seguridad y salud a sus empleados y a otras partes interesadas expuestas a los mismos.
- Implantar, mantener al día y mejorar continuamente su sistema de gestión de seguridad y salud laboral.
- Asegurarse de su conformidad con la política de seguridad y salud laboral declarada.
- Procurar la certificación del sistema o llevar a cabo una autoevaluación del mismo.

#### **e) Sistema de Gestión Integrado**

La implantación de un sistema de gestión integrado debe personalizarse para cada organización a la actualidad no existe una solución estándar.

Debido a ello, partir de tres sistemas iniciales independientes parece ser lo más lógico ya que el conocer las características de cada uno de los ellos, permitirá una integración mucho más fácil. La integración siempre se debe realizar tomando como base los procesos de la organización y el ajuste con su propio programa de objetivos y metas.

#### **f) Los Sistemas Integrados de Gestión y la Calidad Total**

En este apartado se analiza la relación existente entre la calidad total y los sistemas integrados de gestión.<sup>8,9,10</sup> En la última década, se han desarrollado dos corrientes diferentes en cuanto a la relación entre los SGI y los principios de GCT; los principios de GCT deben de ser el fundamento del diseño de Modelos de Integración; existe otra teoría que considera dentro del proceso de integración, los principios deben de estar presentes, pero no deben de ser incorporados a la estructura del Modelo. Esta última representa la postura más generalizada.

El primero de los enfoques<sup>13</sup> se basa en la pérdida de independencia de los tres subsistemas (calidad, medio ambiente - seguridad y salud laboral), en el que los recursos y las actividades que componen el SIG son resultado de la combinación de las correspondientes a los tres sistemas individuales y se desarrollan dentro de una estructura y cultura completamente integrada; la estructura hace referencia a las relaciones, responsabilidades, establecimiento de autoridades y canales de comunicación que fomenten los aspectos básicos de la Calidad Total tales como el trabajo en grupo y la cooperación e implicación de todas las

personas de la organización bajo el liderazgo activo del equipo directivo.

La cultura organizativa se basará en la filosofía y principios de Calidad Total, los cuales serán compartidos por todas las personas de la organización implicadas en las actividades de calidad, medioambiente y seguridad laboral<sup>14</sup>. El segundo enfoque<sup>15</sup> se refiere a la integración basada en los requisitos correspondientes a los tres estándares bajo el objetivo principal de la mejora del desempeño y mejora continua.

Existe un modelo de integración<sup>16</sup> desarrollado en Japón basado en un ciclo de mejora continua que se fundamenta en los requisitos de los estándares, pero que se apoya a su vez en los criterios de los Modelos de Excelencia, concretamente para este caso<sup>17</sup>, debe complementarse la integración con el esfuerzo por lograr la excelencia en el desempeño y resultados empresariales, pudiendo lograr esto a través de los distintos Premios<sup>18</sup> considera necesario desplegar las herramientas y técnicas de GCT para medir el desempeño de las actividades operativas y productivas de la organización aplicando un Modelo de Excelencia Empresarial. En resumen, es posible desplegar los sistemas integrados de gestión bajo el enfoque de gestión de calidad total considerando el mismo como una plataforma de desarrollo o bien como plataforma de apoyo a la integración.

## **Dimensiones:**

### **a) Gestión del Gerente**

Según Henri Fayol la gerencia consiste en conducir la empresa hacia su objeto tratando de sacar el mejor partido de todos los recursos que dispone. El autor Peter Drucker establece este concepto defendiendo que *la gerencia es el órgano específico y distintivo de toda organización*, sirve como punto de partida para que se establezca oportunamente los cambios necesarios a fin de que el funcionamiento de la organización sea adecuado a las exigencias de la realidad y en concordancia con los principios de la gerencia moderna, considera que la gerencia siempre debe desenvolverse con una política de dirección abierta la que describe de la siguiente manera *La dirección abierta significa confianza en los empleados, comunicación fácil dentro de la empresa, alta moral de los trabajadores y, sobre todo, solidaridad empresarial*. Ramos define la gerencia como *el cargo que ocupa el director general (o gerente) de la empresa, quien cumple con distintas funciones: coordinar los recursos internos, representar a la compañía frente a terceros y controlar las metas y objetivos*<sup>27</sup>.

La gestión gerencial consiste en guiar a las divisiones de una empresa hacia los objetivos fijados para cada una de ellas, mediante planes y programas concretos para asegurar el correcto desarrollo de las operaciones y de las actividades (planeamiento táctico), posibilitando que sus miembros contribuyan al logro de

tales objetivos y controlando que las acciones se correspondan con los planes diseñados para alcanzarlos.

**b) Gestión de procesos.**

La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores.<sup>19</sup>

La gestión por procesos observa y analiza a la organización como un conjunto de procesos que interaccionan entre si y a los que hay que mejorar en forma continua, en búsqueda de su efectividad (habilidad del proceso en producir los resultados esperados) y eficiencia (relaciona los resultados obtenidos con los recursos utilizados). Permite repensar la forma en que se hacen las cosas y definir responsabilidades. Se basa en la identificación, análisis, definición, monitoreo - evaluación y perfeccionamiento de los procesos de la organización, lo que contribuye a la obtención de los resultados deseados medidos en función de morbilidad, producción o aprovechamiento de la capacidad y satisfacción del cliente y su familia.

Mediante la gestión por procesos se pretende:

- Conocer de forma sistémica a la organización, adquiriendo una visión horizontal de la misma.
- Mejorar la interacción de las diferentes áreas en la búsqueda del perfeccionamiento de los procesos que las atraviesan y por ende en los resultados de los mismos.
- Favorecer el trabajo en equipo e interdisciplinario, el intercambio de información y búsqueda de soluciones a problemas comunes.
- Concientizar al personal del impacto de su tarea en cada proceso, independientemente de su posición jerárquica y área a la que pertenece.

**c) Gestión de recursos.**

En la actividad cotidiana de una empresa, se pueden distinguir entre distintos tipos de recursos, tales como las materias primas, las instalaciones, las maquinarias y el terreno; gracias a estos bienes tangibles, es posible manufacturar los productos o desarrollar la infraestructura necesaria para prestar sus servicios, dependiendo de su actividad.

Existen otros tipos de recursos de gran importancia para la operatoria de una empresa; ellos son los técnicos (como las patentes o los sistemas), los financieros (dinero en efectivo, créditos) y los humanos (las personas que trabajan en la organización) <sup>29</sup>

El éxito de cualquier organización depende de la correcta gestión de todos los tipos de recursos mencionados. Es importante señalar que,

para el correcto funcionamiento y desarrollo de una empresa, es necesario que exista un equilibrio entre las proporciones de sus recursos, dado que el exceso puede ser tan contraproducente como la escasez; los recursos materiales son a través de inversiones que permitan renovarlos y actualizarlos.

### **Concepciones de Calidad de Servicio en Salud**

Para comprender en qué consiste un buen nivel de calidad en el servicio, es necesario reconocer que los servicios presentan diferencias con los bienes físicos en la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas diferencias son la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad; las diferencias intangibilidad significa que los servicios son prestaciones y experiencias más que objetos; resulta difícil, por tanto, establecer especificaciones previas para su elaboración que permitan estandarizar la calidad. Contrariamente a lo que acontece en la manufactura de bienes, en los servicios los resultados no pueden ser medidos, comprobados y verificados para asegurar su calidad antes de la venta. La heterogeneidad significa que la prestación de un servicio varía de un productor a otro, de un consumidor a otro y de un día a otro. La calidad de la interacción que el personal de contacto establece con los clientes muy pocas veces puede ser estandarizada dentro de unas normas que permitan asegurar su calidad, como puede realizarse en una planta de productos manufacturados. La inseparabilidad indica que no hay muchas diferencias entre la producción y el consumo y que la calidad de los servicios se produce durante su entrega o prestación.

Concibe que el servicio percibido depende directamente de la llamada *calidad técnica (lo que se da) y de la funcionalidad*<sup>20</sup> (como se da), que tienen que ver con el desempeño técnico de la prestación del servicio y con el tratamiento dispensado al usuario en su interacción con los prestadores del servicio<sup>21</sup>. A partir de un estudio exploratorio, consistente en reuniones de grupo con consumidores y entrevistas en profundidad con directivos, identificaron diez criterios determinantes de la evaluación de la calidad del servicio, las cuales se denominaron los diez criterios iniciales de la evaluación de la calidad.

### **Gestión de la Calidad de Servicio**

La Gestión de la calidad de servicio implica el establecimiento adecuado del proceso administrativo, la planificación de la calidad, la organización de la calidad, la dirección, el control de la calidad y la mejora de la calidad. La clave reside en igualar o superar las expectativas de los clientes en cuanto a calidad de servicio, que se forman en base a la publicidad de las instituciones de salud. Los consumidores quienes son los únicos que pueden emitir estas valoraciones, comparan el servicio percibido con sus expectativas de servicio, es decir si la percepción de calidad del servicio del personal y de los médicos es inferior a las expectativas de los clientes, perderán interés en atenderse en estas entidades sean públicas o privadas; mientras si se alcanza o supera, estarán dispuestos a frecuentarlas.

## **Principios en los que descansa la calidad del servicio**

- El cliente es el único juez de la calidad del servicio.
- El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.
- La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores.
- La empresa debe "gestionar" la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.
- Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad.
- Para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo.

## **Aspectos sobre los cuales se basa el cliente para evaluar la Calidad del Servicio.**

- Imagen
- Expectativas y percepciones acerca de la calidad
- La manera como se presenta un servicio
- La extensión o la prolongación de su satisfacción.

### ***Dimensiones:***

#### **a) Seguridad**

Según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) *seguridad es la cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo).*

Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza<sup>22</sup>

La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente; es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera.

La seguridad implica conocimiento y atención mostrados por el personal de salud y otros funcionarios. Habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Competencia profesional, credibilidad y garantía.

- Confianza transmitida por empleados.
- Efectividad en la solución de necesidades.
- Recibimiento de los medicamentos adecuados.
- Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones.
- Idoneidad del personal de salud.
- Conocimiento de los empleados para responder preguntas de clientes.
- Cumplimiento de medidas de seguridad.

#### **b) Elementos tangibles**

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE) *Proviene de la palabra en latín tangibilis que se puede tocar*; en la escala SERVQUAL, los elementos tangibles están relacionados

con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación.

Define elementos tangibles como *la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad*<sup>23</sup>: Son los aspectos físicos tales como las instalaciones, el personal, la documentación y el material de comunicación que utilizan a primera vista, es la imagen que la empresa proyecta para poder construir lealtad, esta imagen física tiene que exceder las expectativas del cliente; es decir, son los elementos físicos; equipos, personal, dinero, materiales de comunicación etc., que sirven para una mejor comodidad, precisión y rapidez, así como una debida utilidad de ellos; se puede decir que es la ubicación y acceso a los consultorios, la información que brinda el médico, el equipo que emplea durante la consulta y el material de comunicación y es la apariencia de los elementos físicos y personas que intervienen o se utilizan en la prestación de la atención en salud.

- Estado físico de instalaciones.
- Limpieza de las instalaciones y elementos físicos.
- Presentación personal de empleados.
- Atractivo de los materiales de comunicación.
- Comodidad de camas y silletería.

### c) Empatía

Es la habilidad cognitiva, propia de un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva.<sup>11</sup>

*“La empatía es una experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de éstos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la empatía”*

La empatía es una habilidad propia del ser humano, que permite entender a los demás, para poder entender su forma de pensar, así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo (generosidad). También debemos tener en cuenta las respuestas emocionales, el bienestar que orientamos hacia las otras personas y algunos sentimientos empáticos (simpatía, compasión y ternura). Pero la empatía cumple también las funciones de motivación e información ya que va dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás.

Asimismo, son la atención individualizada que se ofrece al usuario.

Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario.

- Amabilidad en el trato, por parte de médicos, enfermeras, auxiliares y otros profesionales de salud.
- Amabilidad en el trato, por parte de porteros, cajeros, facturadores y otro personal administrativo.
- Atención individualizada al usuario.
- Conveniencia de horarios de trabajo.
- Claridad en orientaciones brindadas al usuario, sobre la enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos.
- Comprensión de las necesidades específicas de los clientes.

### 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Acción Correctiva:** actuación o efecto implementado a eliminar las causas de una no conformidad, defecto, o situación indeseable detectada con el fin de evitar su repetición. Las acciones correctivas pueden incluir cambios en los procesos, procedimientos o sistemas para la mejora de la calidad en cualquier fase del ciclo de calidad.<sup>32</sup>
  
- **Acción Preventiva:** acción o efecto implementado para eliminar las causas de una situación de no conformidad, defecto o inconveniente detectado, para prevenir su ocurrencia. Se distingue de la acción correctiva debido a realizarse por adelantado para evitar la ocurrencia de incumplimiento, mientras que la acción correctiva ya se hace

después de la ocurrencia del incumplimiento procurando evitar su repetición.

- **Auditoría del Sistema de Gestión Ambiental:** Proceso de verificación sistemático y documentado para obtener y evaluar objetivamente evidencias para determinar si el sistema de gestión medioambiental de una organización se ajusta a los criterios de auditoría del sistema de gestión medioambiental marcados por la organización, y para la comunicación de los resultados de este proceso a la dirección.
- **Capacidad de respuesta:** Mantener contentos a los clientes es la clave para asegurar que los clientes actuales no se conviertan en clientes pasados. El no poder cumplir con los plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del cliente con tu empresa y estimularlos a investigar los servicios de tus competidores. Cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, encontrarás que las oportunidades de servir a tus clientes aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán.<sup>33</sup>
- **Compromiso:** capacidad del individuo para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo que se le ha estipulado. Dicho trabajo debe ser asumido con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, poniendo el mayor

esfuerzo para lograr un producto con un alto estándar de calidad que satisfaga y supere las expectativas de los clientes. Supone un esfuerzo permanente hacia la consecución de un objetivo, lo cual implica un alto grado de integración de la disposición física, emocional e intelectual de un sujeto sobre lo que desea conseguir, sea a beneficio propio o común.

- **Estrategias:** Es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, para diseñar una estrategia exitosa hay dos claves; hacer lo que hago bien y escoger los competidores que puedo derrotar. Análisis y acción están integrados en la dirección estratégica.
- **Impacto Ambiental:** es la alteración positiva o negativa de la calidad ambiental, provocada o inducida por cualquier acción del hombre. Es un juicio de valor sobre un efecto ambiental. Es un cambio neto (bueno o malo) en la salud del hombre o en su bienestar.<sup>34</sup>
- **Mejora Continua:** la Mejora Continua es una forma de trabajar para hacer más productivo y agradable el lugar de trabajo.<sup>35</sup>
- **Servicio personalizado:** Es un proceso de entrenamiento donde el profesional está exclusivamente al servicio del cliente, que planifica respetando los gustos y preferencias del mismo y que

controla, tanto durante la ejecución del programa como así también a través de la evaluación de la aptitud física, teniendo criterio propio, adaptándose a cada situación y sacando el máximo partido a los recursos de los que dispone.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. HIPÓTESIS GENERAL**

La implementación de un sistema integrado de gestión tiene relación con la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016.

#### **3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

**H<sub>1</sub>:** La gestión del gerente tiene relación con la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016.

**H<sub>2</sub>:** La gestión de procesos tiene relación con la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016.

**H<sub>3</sub>:** La gestión de recursos tiene relación con la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016.

### 3.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

#### a) Variable Implementación de un Sistema

La gestión integrada es una forma de enfocar las actividades de una organización para gestionar integralmente las diferentes variables que son de interés para la organización, teniendo como propósito el logro de una política integrada de gestión, responde a las nuevas exigencias en los mercados nacionales e internacionales.<sup>12</sup> Un Sistema de Gestión Integrado es el conjunto de la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política de la empresa.

#### b) Variable Calidad de Servicio

El servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio, el objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización.<sup>2</sup>

El cliente evalúa el servicio por medio de lo que percibe y cómo lo percibe; la combinación de ambas situaciones forma en su mente una imagen que tendrá efecto en juicios posteriores.

Juran la calidad en el servicio se define como *la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio.*<sup>3</sup>

### 3.4. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES
Sistema Integrado	La gestión integrada es una forma de enfocar las actividades de una organización para gestionar integralmente las diferentes variables que son de interés para la organización, teniendo como propósito el logro de una política integrada de gestión, responde a las nuevas exigencias en los mercados nacionales e internacionales. <sup>1</sup>	Sistema integrado de gestión tiene como fin gestionar los procesos de una organización para cumplir con las exigencias de los mercados.	Gestión del gerente	Estrategias	1= Muy en desacuerdo 2= Algo en desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= Algo de acuerdo 5= Muy de acuerdo
				Política y filosofía	
				Compromiso y confianza	
				Ambiente apropiado	
				Reconocimiento	
				Trabajo en equipo	
				Funciones éticas	
			Gestión de procesos	Procedimientos formales	1= Muy en desacuerdo 2= Algo en desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= Algo de acuerdo 5= Muy de acuerdo
				Proceso organizacional	
				Interacción de procesos	
				Evaluación de procesos	
			Gestión de recursos	Recursos físicos	1= Muy en desacuerdo 2= Algo en desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= Algo de acuerdo 5= Muy de acuerdo
				Recursos temporales	
Recursos humanos					

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES
Calidad de Servicio	El servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio, el objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización. <sup>2</sup>	Garantizar la satisfacción del cliente, para conseguir la fidelización de los mismos.	Seguridad	Confiabilidad	1= Muy en desacuerdo 2= Algo en desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
				Capacidad de respuesta	4= Algo de acuerdo 5= Muy de acuerdo
			Elementos tangibles	Equipos modernos	1= Muy en desacuerdo
				Limpieza	2= Algo en desacuerdo
				Espacios ubicados	3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
				Iluminación	4= Algo de acuerdo
				Ventilación	5= Muy de acuerdo
			Empatía	Señalización	5= Muy de acuerdo
				Comprensión	1= Muy en desacuerdo
				Amabilidad	2= Algo en desacuerdo
				Servicio personalizado	3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
			Comunicación empática	4= Algo de acuerdo 5= Muy de acuerdo	

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

##### **4.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es de tipo aplicada, los datos que fueron tomados de los clientes de la Clínica San Lorenzo SRL se aplicaran en la implementación de un Sistema Integrado de Gestión.

##### **4.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel de investigación es correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos variables (sistema integrado de gestión y calidad de servicio de salud).

## **4.2. MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

### **4.2.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

El método que se utilizó en la investigación es Deductivo con el objeto de partir de aspectos generales de la investigación para llegar a situaciones particulares.

### **4.2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La tesis fue de diseño no experimental, no se va a manipular ninguna de las dos variables y tipo transversal, se conocerá la situación del estado actual de una determinada población, es decir los datos se tomarán en solo momento, en el año 2016.

## **4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.3.1. POBLACIÓN**

La población estuvo conformada por 120 clientes o clientes de la Clínica San Lorenzo SRL; se tomó el número de clientes atendidos en los meses de septiembre a diciembre del año 2016.

### **4.3.2. MUESTRA**

Para calcular el tamaño de la muestra, se utiliza la técnica de muestreo probabilístico simple; y para ello se utilizará la siguiente fórmula, tomando en cuenta tres factores importantes:

**n** = tamaño de la muestra

**N** = población = 120

**e** = Error = 5%

**z** = Fiabilidad = 95% = 1.96

**q** = Probabilidad de no ocurrencia = 50%

**p** = Probabilidad de ocurrencia = 50%

$$n = \frac{z^2 Npq}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 \times 120 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (120 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

Después de aplicar la formula se determinó que la muestra es de 92 clientes o clientes que se atienden en la Clínica San Lorenzo en los meses de agosto a diciembre del año 2016, muestra que representa el 77% de la población.

#### **4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

##### **4.4.1. TÉCNICAS**

En la investigación, se utilizó como técnica la encuesta, siendo los clientes o clientes atendidos los protagonistas de la fuente de información.

##### **4.4.2. INSTRUMENTOS**

- **Cuestionario:** instrumento que sirve para recoger datos que proporcionarían los clientes o clientes de la clínica San Lorenzo de Cajamarca, se realizaron dos cuestionarios, uno por cada variable de investigación, con preguntas de opción múltiple con escala de calificación de 5 alternativas, teniendo un total de 40 preguntas.

#### **4.4.3. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos, quienes evaluaron la confiabilidad para que puedan ser aplicados a los clientes o clientes de la clínica san Lorenzo de Cajamarca

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó por el coeficiente de Alfa de Crombach.

#### **4.4.4. PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS**

Se codificarán y se procesarán los datos utilizando el programa SPSS (Statistical Package for Social Sciencies) en su versión 22.0 y Microsoft Excel; posteriormente se graficarán en cuadros y figuras.

#### **4.4.5. ETICA DE LA INVESTIGACIÓN**

- Los encuestados firmaran su consentimiento para que respondan las preguntas con sinceridad.
- Se respetó la posición de los encuestados, sin alterar la investigación.
- Respetar las políticas de salud, durante el desarrollo de la investigación.

## CAPÍTULO V RESULTADOS

### 5.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

#### A) Validación del instrumento para la variable **Sistema integrado de gestión**

La validez de contenido del instrumento (cuestionario) sistema integrado de gestión fue evaluada mediante un juicio de expertos basada en la opinión informada de personas con grado de Doctor y Magister con trayectoria en el tema, quienes brindaron información y valoración de los cuestionarios correspondientes a las variables en estudio y, para tal efecto, se hizo revisar el cuestionario por el siguiente panel de expertos:

**Tabla 2.** Validación del instrumento

<b>EXPERTO</b>	<b>GRADO</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
EXPERTO 1	Magister	Virginia R. García Sánchez.	76,0
EXPERTO 2	Doctor	Jorge Pomatanta Plasencia	82,5
EXPERTO 3	Doctor	Fonseca Risco Guillermo	82,5
EXPERTO 4	Doctor	Mixan Álvarez Alexis	85,0
<b>PROMEDIO GENERAL</b>			<b>81.5</b>

Fuente: Elaboración propia.

El instrumento de medición de la variable del sistema integrado de gestión tiene de gestión presenta un coeficiente de validez de contenido (81,5%) Excelente.

## **B) Validación del instrumento para la variable Calidad de Servicio en Salud.**

La validez de contenido del instrumento (cuestionario) calidad de servicio de salud fue evaluada mediante un juicio de expertos basada en la opinión informada de personas con grado de Doctor y Magister con trayectoria en el tema, quienes brindaron información y valoración de los cuestionarios correspondientes a las variables en estudio y, para tal efecto, se hizo revisar el cuestionario por el siguiente panel de expertos:

**Tabla 3.** *Validación del Instrumento*

<b>EXPERTO</b>	<b>GRADO</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
EXPERTO 1	Magister	Virginia R. García Sánchez.	67,3
EXPERTO 2	Doctor	Jorge Pomatanta Plasencia	86,0
EXPERTO 3	Doctor	Fonseca Risco Guillermo	81,1
EXPERTO 4	Doctor	Mixan Álvarez Alexis	81,5
<b>PROMEDIO GENERAL</b>			<b>88,44</b>

Fuente: Elaboración propia.

## **C) Confiabilidad del instrumento**

La confiabilidad del instrumento se determinó por el coeficiente de Alfa de Crombach, el cual fue aplicado en la prueba piloto, la encuesta estuvo conformada por 20 preguntas con 5 alternativas. El Alfa de Crombach determina el grado de consistencia y precisión; El

instrumento de medición de la variable calidad de servicio de salud presenta un coeficiente de validez de contenido (78,9%) muy bueno.

**Tabla 4.** Criterios de confiabilidad valores

No es confiable	-1	a	0
Baja confiabilidad	0.01	a	0.49
Moderada confiabilidad	0.5	a	0.75
Fuerte confiabilidad	0.76	a	0.89
Alta confiabilidad	0.9	a	1

Fuente: Elaboración propia

#### D) Confiabilidad del instrumento de la variable sistema integrado de gestión

**Tabla 5.-** Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	10	100,0
Excluido	0	,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 6.-** Estadísticas de fiabilidad del Sistema integrado de gestión

Alfa de Crombach	N de elementos
0,813	20

Fuente: Elaboración propia.

El valor del coeficiente Alpha de Cronbach es de 0,813, lo cual permite decir que el cuestionario es su versión de 20 ítems tiene una fuerte confiabilidad.

## E) Confiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio de salud.

**Tabla 7.** Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	10	100.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 8.** Estadísticas de fiabilidad calidad de servicio de salud

Alpha de Cronbach	N de elementos
0,884	20

Fuente: Elaboración propia.

El instrumento que mide la información sobre Calidad de servicio de salud presenta una fuerte confiabilidad con un valor del coeficiente del Alpha de Cronbach de 0,884 y con un instrumento que consta de 20 preguntas. Como los instrumentos presentan una fuerte confiabilidad en sus respectivas versiones, podemos afirmar que existen razones suficientes para indicar que los instrumentos son aplicables.

## 5.2. ANALISIS INFERENCIAL

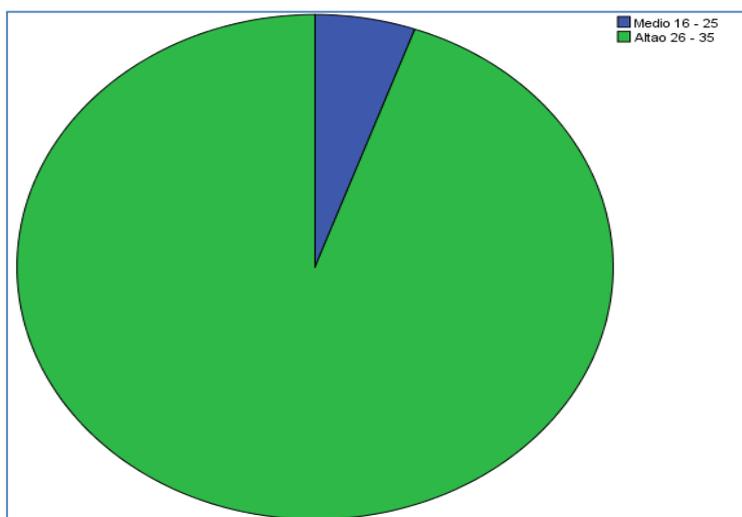
### A. Dimensión del sistema integrado de gestión “Gestión del gerente”

**Tabla 9.-** Nivel de sistema integrado de gestión “Gestión del gerente”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio 16 - 25	5	5,4	5,4	5,4
Alto 26 - 35	87	94,6	94,6	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2.** Nivel de sistema integrado de gestión del gerente



Fuente: Elaboración propia.

Del total de los encuestados (92 clientes) predomina el nivel alto, es decir, más de la mitad representada por el 94,6 % (87) percibe que la gestión del gerente ocupa dicho nivel, el 5,4% (5) en el considera que el nivel es medio.

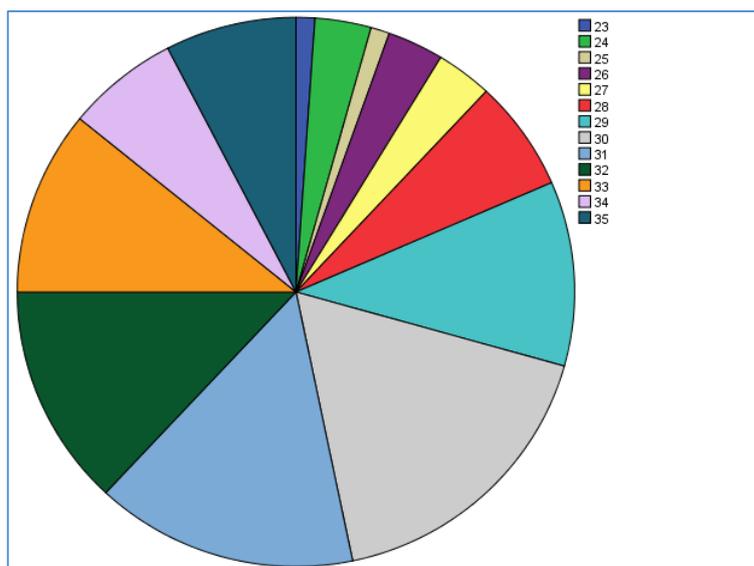
**A.1.- Medidas de tendencia central de dimensión del sistema integrado de gestión “gestión del gerente”.**

**Tabla 10.** Nivel de sistema integrado de gestión “gestión del gerente”

N	Válido	92
	Perdidos	0
Media		30,59
Mediana		31,00
Moda		30
Desviación estándar		2,738
Mínimo		23
Máximo		35
Suma		2814

Fuente: Elaboración propia

**Figura 3.** Medida de tendencia central “gestión del gerente”



Fuente: Elaboración propia

La percepción de los encuestados hacia la dimensión sistema integrado de gestión “gestión del gerente” es favorable ligeramente. Siendo el valor que más se repite 30 (favorable). Más del 50% de los encuestados están por encima (mediana) de 31.00, es decir, tienen una actitud favorable. En promedio los sujetos se ubican (media) en 30,59 (ligeramente favorable). Así mismo, se desvían con respecto al promedio (desviación estándar) de 2,738 unidades de la escala. Se observó un puntaje mínimo alcanzado de 23 y el máximo de 35. De acuerdo a los datos obtenidos en las medidas de tendencia central existe una actitud ligeramente favorable respecto al “gestión del gerente” según los clientes encuestados.

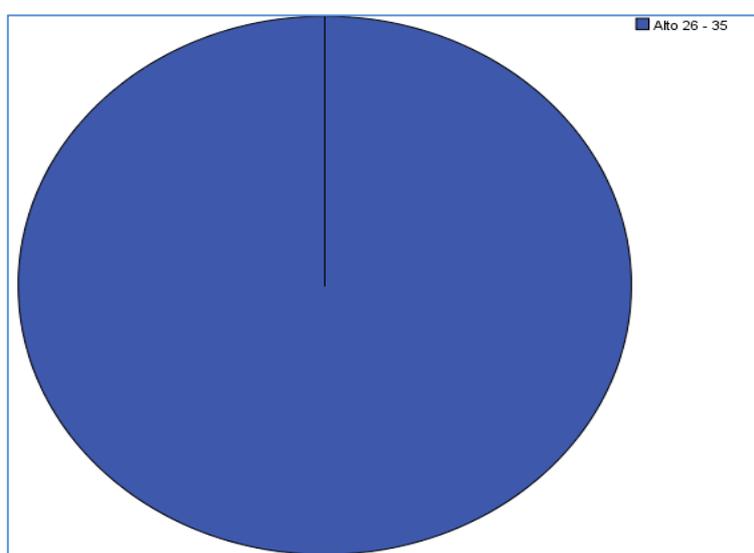
## B. Dimensión del sistema integrado de gestión “Gestión de procesos”

**Tabla 11.** Nivel de sistema integrado de gestión “Gestión de procesos”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	00	00	00	00
Alto 26 - 35	92	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4.** Nivel de sistema integrado de gestión “Gestión de procesos”



Fuente: Elaboración propia

Se observa que del total de los encuestados (92 clientes) predomina el nivel alto, es decir, está representada por el 99.00% (92) percibe que organización de procesos tiene significativa eficiencia.

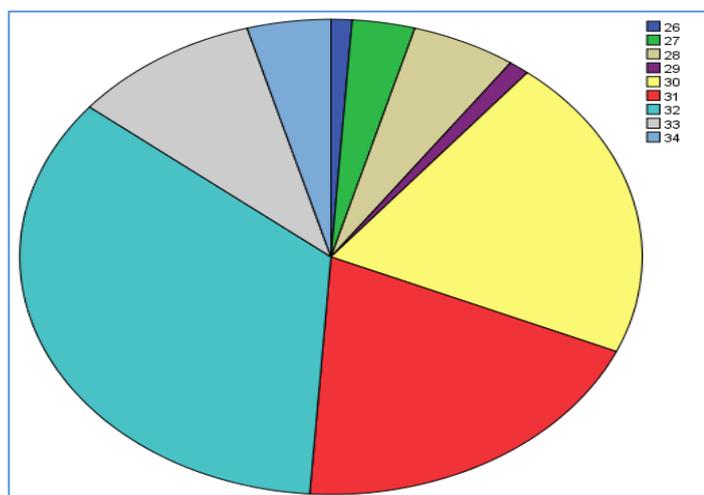
**B.1.- Medidas de tendencia central de dimensión del sistema integrado de gestión “Gestión de procesos”**

**Tabla 12.** Nivel de sistema integrado de gestión “Gestión de procesos”

N	Válido	92
	Perdidos	0
Media		31,10
Mediana		31,00
Moda		32
Desviación estándar		1,638
Mínimo		26
Máximo		34
Suma		2861

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5.** Medida de tendencia central “gestión de procesos”



Fuente: Elaboración propia

La actitud de los encuestados hacia la dimensión sistema integrado de gestión “Gestión de procesos” es favorable. Siendo el valor que más se repite 32 (moda) el 90% de los encuestados están por encima (mediana) de 31.00, es decir, tienen una actitud favorable. En promedio los sujetos se ubican (media) en 30,10 (favorable). Así mismo, se desvían con respecto

al promedio (desviación estándar) de 1,638 unidades de la escala. Se observó un puntaje mínimo alcanzado de 26 y el máximo de 34. De acuerdo a los datos obtenidos en las medidas de tendencia central existe una actitud favorable respecto al “gestión de procesos” según los clientes encuestados.

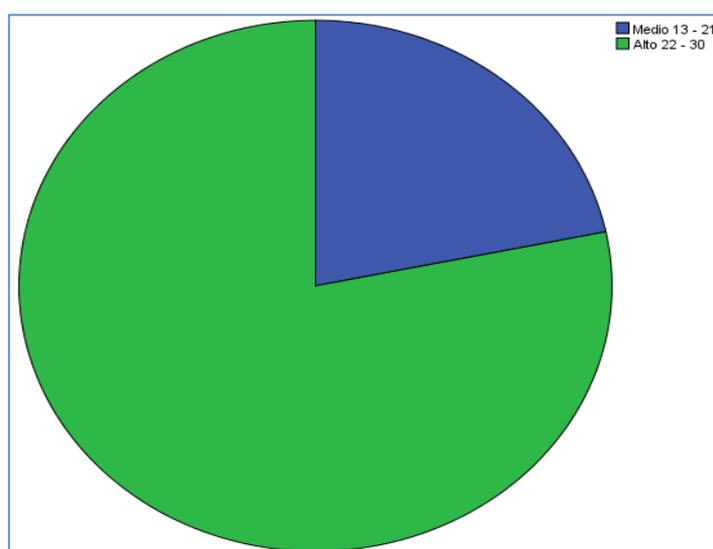
### C. Dimensión del sistema integrado de gestión “gestión de recursos”

**Tabla 13.** Nivel de sistema integrado de gestión “gestión de recursos”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio 13 – 21	20	21,7	21,7	21,7
Alto 22 - 30	72	78,3	78,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6.** Nivel de sistema integrado de gestión “gestión de recursos”



Fuente: Elaboración propia

Se observa que del total de los encuestados (92 clientes) predomina el nivel alto, es decir, más de la mitad representada por el 78,3% (72) percibe que la gestión de recursos ocupa dicho nivel, el 21,7% (20) en el nivel medio.

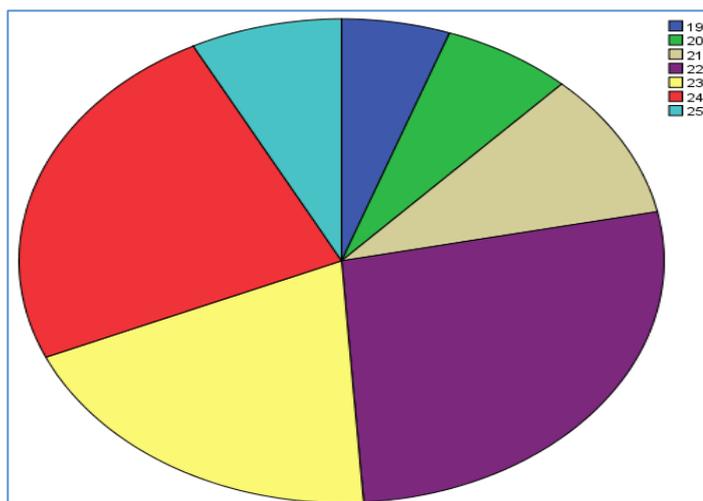
**C.1.- Medidas de tendencia central de dimensión del sistema integrado de gestión “Gestión de recursos”.**

**Tabla 14.** Nivel de sistema integrado de gestión “gestión de recursos”

N	Válido	92
	Perdidos	0
Media		22,51
Mediana		23,00
Moda		22
Desviación estándar		1,565
Mínimo		19
Máximo		25

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 7.** Medidas de tendencia central “gestión de recursos”



Fuente: Elaboración propia.

La actitud de los encuestados hacia la dimensión sistema integrado de gestión “gestión de recursos” es favorable ligeramente. Siendo el valor que más se repite 22 (moda) el 50% de los encuestados están por encima (mediana) de 23.00, es decir, tienen una actitud favorable. En promedio los sujetos se ubican (media) en 22,51 (favorable). Así mismo, se desvían con respecto al promedio (desviación estándar) de 1,565 unidades de la escala. Se observó un puntaje mínimo alcanzado de 19 y el máximo de 25. De acuerdo a los datos obtenidos en las medidas de tendencia central existe una actitud favorable respecto al “gestión de recursos” según los clientes encuestados.

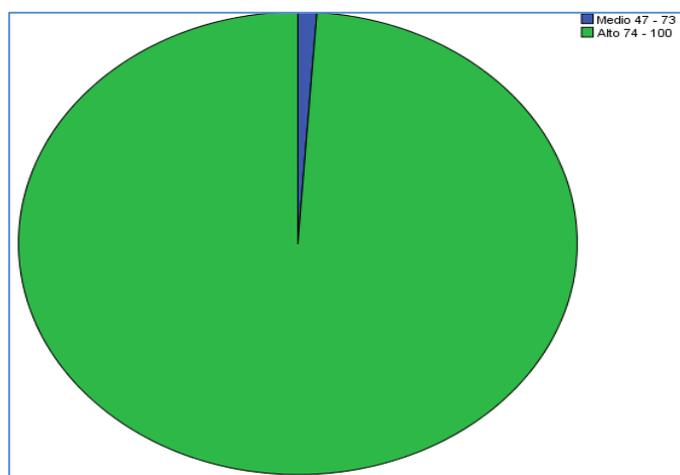
#### D. Resultados de la variable (X) “sistema integrado de gestión”

**Tabla 15.** Nivel de sistema integrado de gestión por niveles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medio 47 - 73	1	1,1	1,1	1,1
Alto 74 - 100	91	98,9	98,9	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 8.** Nivel de la variable X “sistema integrado de gestión”



Fuente: Elaboración propia

Se observa que del total de los encuestados (92 clientes) predomina el nivel alto, es decir, más de la mitad representada por el 98,9% (91) percibe que el sistema integrado de gestión ocupa dicho nivel, el 1,1% (1) en el nivel medio.

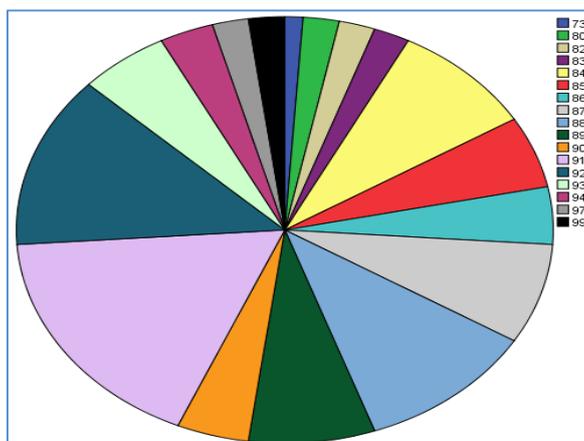
**D.1.- Medidas de tendencia central de la variable (X) “sistema integrado de gestión” por niveles.**

**Tabla 16.- Nivel de la variable “sistema integrado de gestión”**

N	Válido	92
	Perdidos	0
Media		88,86
Mediana		89,00
Moda		91
Desviación estándar		4,192
Mínimo		73
Máximo		99

Fuente: Elaboración propia

**Figura 9. Medidas de tendencia central de la variable X**



Fuente: Elaboración propia

La actitud de los encuestados hacia la variable “X” es favorable. Siendo el valor que más se repite 91 (moda) más del 90% de los encuestados están por encima (mediana) de 89.00, es decir, tienen una actitud favorable. En promedio los sujetos se ubican (media) en 88,86 (favorable). Así mismo, se desvían con respecto al promedio (desviación estándar) de 4,192 unidades de la escala. Se observó un puntaje mínimo alcanzado de 73 y el máximo de 99. De acuerdo a los datos obtenidos en las medidas de tendencia central existe una actitud favorable respecto al “sistema integrado de gestión” según los clientes encuestados.

## **RESULTADOS POR DIMENSIONES DE LA VARIABLE (Y) “CALIDAD DE SERVICIOS EN SALUD”**

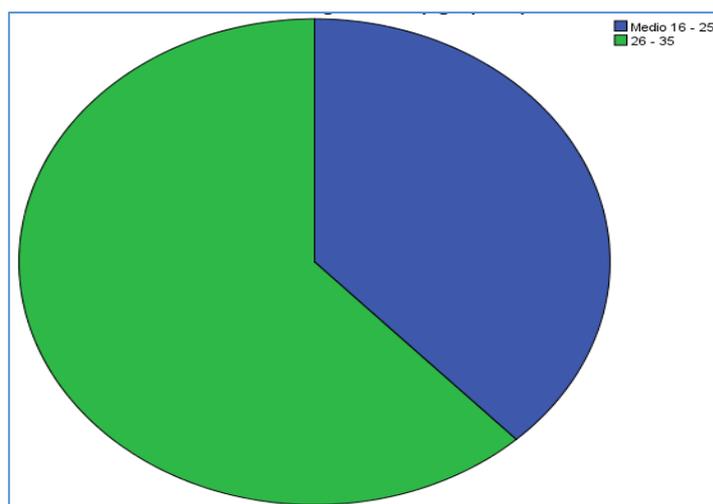
### **A. Dimensión calidad de servicios de salud “seguridad”**

**Tabla 17.** Nivel de calidad de servicios de salud “seguridad”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio 16 - 25	35	38,0	38,0	38,0
Alto 26 - 35	57	62,0	62,0	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 10.** Nivel de calidad de servicios de salud “seguridad”



Fuente: Elaboración propia

Se observa que del total de los encuestados (92 clientes) predomina el nivel alto, es decir, más de la mitad representada por el 62,0% (57) percibe que la dimensión seguridad ocupa dicho nivel, el 38,0% (35) en el nivel medio.

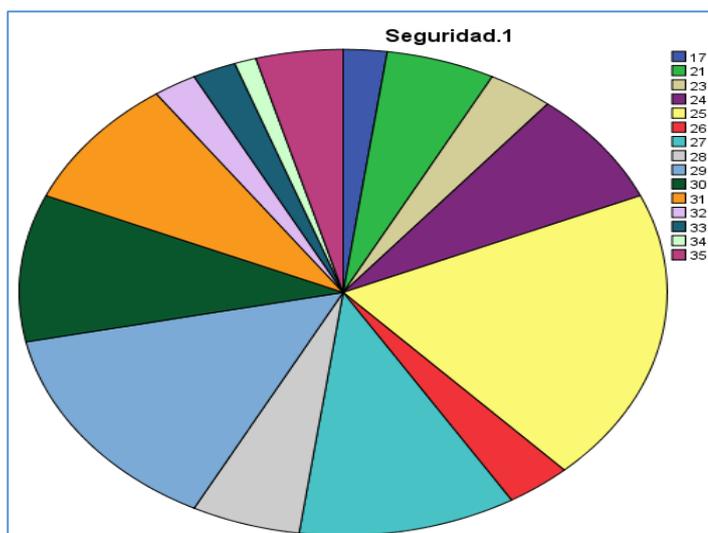
#### A.1.- Medidas de tendencia central de dimensión calidad de servicios de salud “seguridad”

**Tabla 18.-** Nivel de calidad de servicios de salud “seguridad”

N	Válido	92
	Perdidos	0
Media		27,32
Mediana		27,00
Moda		25
Desviación estándar		3,706
Mínimo		17
Máximo		35

Fuente: Elaboración propia

**Figura 11.** Medidas de tendencia central de dimensión “seguridad”



Fuente: Elaboración propia

La actitud de los encuestados hacia la dimensión de la calidad de servicio “seguridad”. Siendo el valor que más se repite 25 (moda) más del 50% de los encuestados están por encima (mediana) de 27,00 es decir, tienen una actitud favorable. En promedio los sujetos se ubican (media) en 27,32 (favorable). Así mismo, se desvían con respecto al promedio (desviación estándar) de 3,706 unidades de la escala. Se observó un puntaje mínimo alcanzado de 17 y el máximo de 35. De acuerdo a los datos obtenidos en las medidas de tendencia central existe una actitud favorable respecto a la dimensión “seguridad” según los clientes encuestados.

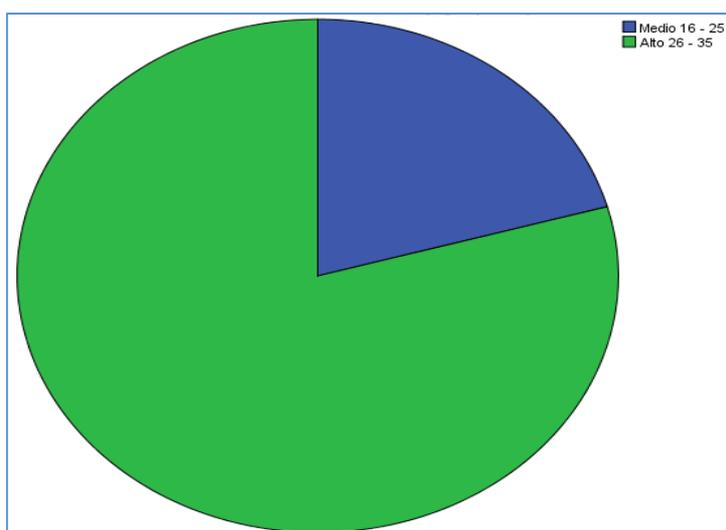
## B. Dimensión de la calidad de servicios de salud “elementos tangibles”

**Tabla 19.** Nivel de calidad de servicios de salud “elementos tangibles”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio 16 - 25	19	20,7	20,7	20,7
Alto 26 – 35	73	79,3	79,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 12.** Nivel de calidad de servicios de salud “elementos tangibles”



Fuente: Elaboración propia

Se observa que del total de los encuestados (92 clientes) predomina el nivel alto, es decir, más de la mitad representada por el 79,3% (73) percibe que los elementos tangibles ocupa dicho nivel, el 20,7% (19) en el nivel medio.

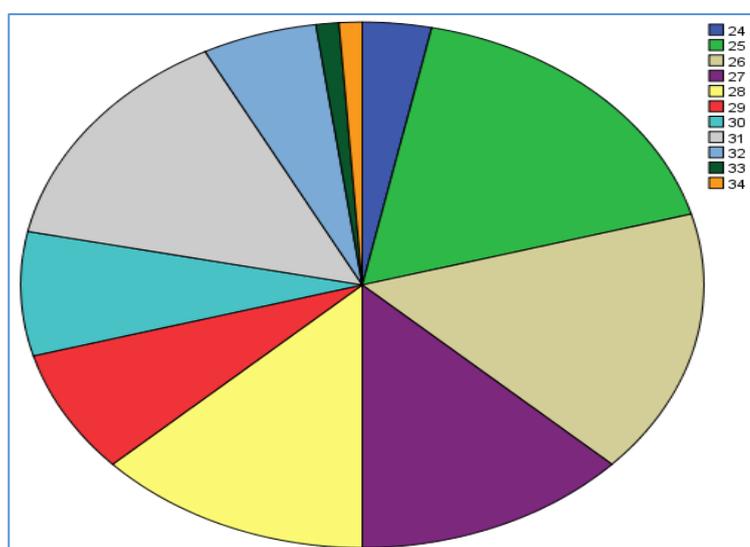
**B.1.- Medidas de tendencia central de dimensión calidad de servicios de salud “elementos tangibles”**

**Tabla 20.** Nivel de calidad de servicios de salud “elementos tangibles”

N	Válido	92
	Perdidos	0
Media		27,88
Mediana		27,50
Moda		25
Desviación estándar		2,471
Mínimo		24
Máximo		34

Fuente: Elaboración propia

**Figura 13.** Nivel de tendencia central “elementos tangibles”



Fuente: Elaboración propia

La actitud de los encuestados hacia la dimensión de la calidad de servicio “elementos tangibles”. Siendo el valor que más se repite 25 (moda) más del 50% de los encuestados están por encima (mediana) de 27,50 es decir, tienen una actitud favorable. En promedio los sujetos se ubican (media) en

27,88 (favorable). Así mismo, se desvían con respecto al promedio (desviación estándar) de 2,471 unidades de la escala. Se observó un puntaje mínimo alcanzado de 24 y el máximo de 34. De acuerdo a los datos obtenidos en las medidas de tendencia central existe una actitud favorable respecto a la dimensión “elementos tangibles” según los clientes encuestados.

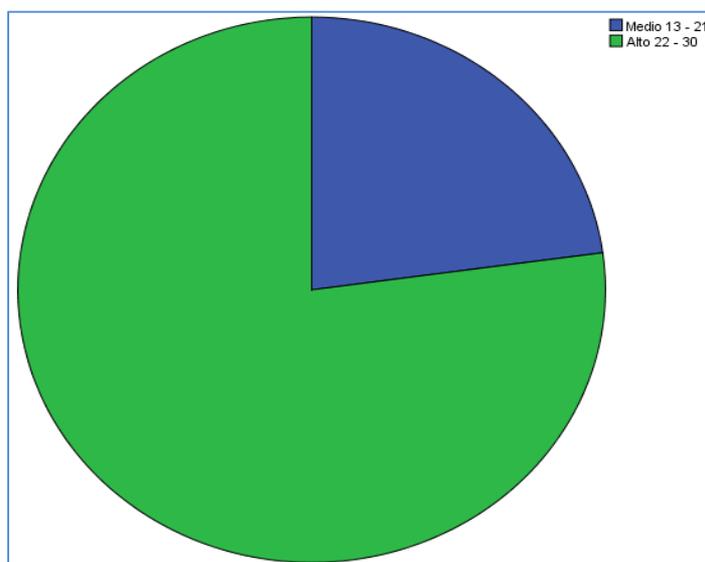
### C. Dimensión de la calidad de servicios de salud “empatía”

**Tabla 21.** Nivel de calidad de servicios de salud “empatía”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio 13 - 21	21	22,8	22,8	22,8
Alto 22 - 30	71	77,2	77,2	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 14.** Nivel de calidad de servicios de salud “empatía”



Fuente: Elaboración propia

Se observa que del total de los encuestados (92 clientes) predomina el nivel alto, es decir, más de la mitad representada por el 77,2% (71) percibe que la empatía ocupa dicho nivel, el 22,8% (21) en el nivel medio.

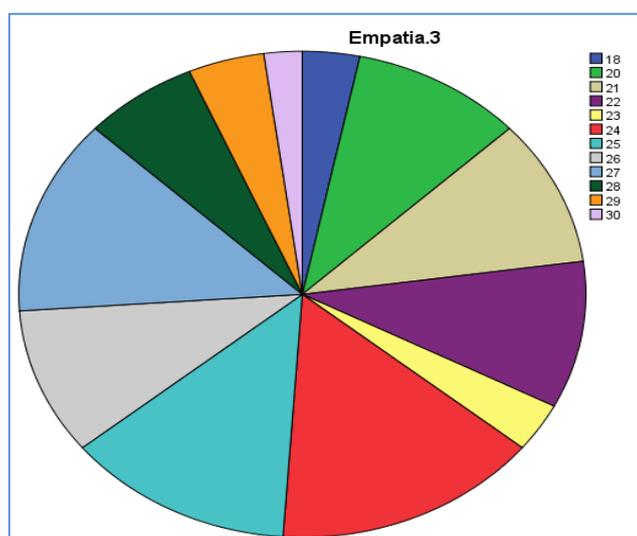
### C.1.- Medidas de tendencia central de dimensión de la calidad de servicios de salud “empatía”

**Tabla 22.** Nivel de calidad de servicios de salud “empatía”

N	Válido	92
	Perdidos	0
Media		24,22
Mediana		24,00
Moda		24
Desviación estándar		2,949
Mínimo		18
Máximo		30

Fuente: Elaboración propia

**Figura 15.** Nivel de tendencia central “empatía”



Fuente: Elaboración propia

La actitud de los encuestados hacia la dimensión calidad de servicios de salud “empatía” es favorable ligeramente. Siendo el valor que más se repite 24 (moda) más del 50% de los encuestados están por encima (mediana) de 24,00 es decir, tienen una actitud favorable. En promedio los sujetos se ubican (media) en 24,22 (favorable). Así mismo, se desvían con respecto al promedio (desviación estándar) de 2,949 unidades de la escala. Se observó un puntaje mínimo alcanzado de 18 y el máximo de 30. De acuerdo a los datos obtenidos en las medidas de tendencia central existe una actitud favorable respecto a la dimensión “empatía” según los clientes encuestados.

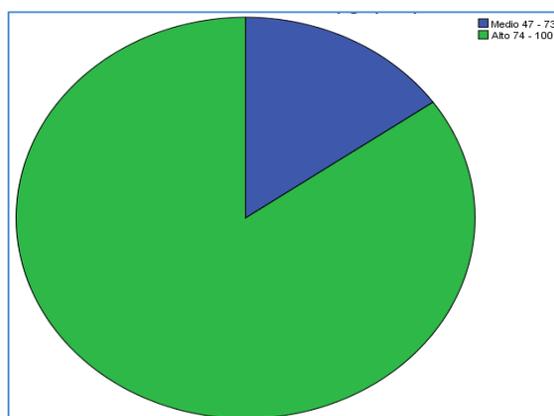
#### D. Resultados de la variable (y) “calidad de servicios en salud”

**Tabla 23.** Nivel de calidad de servicios de salud por niveles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio 47 - 73	14	15,2	15,2	15,2
Alto 74 - 100	78	84,8	84,8	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 16.** Nivel de calidad de servicios de salud



Fuente: Elaboración propia

Se observa que del total de los encuestados (92 clientes) predomina el nivel alto, es decir, más de la mitad representada por el 84,8% (78) percibe que la calidad de servicios de salud ocupa dicho nivel, el 15,2% (14) en el nivel medio.

#### D.1.- Medidas de tendencia central de la variable dependiente (Y)

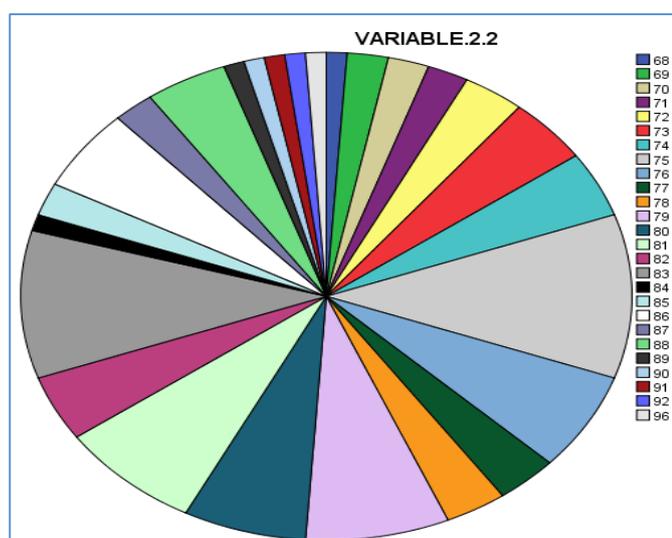
##### “calidad de servicios de salud”

**Tabla 24.-** Nivel de calidad de servicios de salud por niveles

N	Válido	92
	Perdidos	0
Media		79,41
Mediana		79,00
Moda		75
Desviación estándar		5,786
Mínimo		68
Máximo		96

Fuente: Elaboración propia

**Figura 17.** Nivel de tendencia central de la variable “Y”



Fuente: Elaboración propia

La actitud de los encuestados hacia la calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca es favorable. Siendo el valor que más se repite 75 (moda) más del 80% de los encuestados están por encima (mediana) de 79,00 es decir, tienen una actitud favorable. En promedio los sujetos se ubican (media) en 79,41 (favorable). Así mismo, se desvían con respecto al promedio (desviación estándar) de 5,786 unidades de la escala. Se observó un puntaje mínimo alcanzado de 68 y el máximo de 96. De acuerdo a los datos obtenidos en las medidas de tendencia central existe una actitud favorable respecto a la “calidad de servicios de salud” según los clientes encuestados.

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### a) Coeficiente de correlación de Pearson

En el campo de la estadística, el coeficiente de correlación de Pearson es un índice que mide la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. A diferencia de la covarianza, la correlación de Pearson es independiente de la escala de medida de las variables.

En el caso de que se esté estudiando dos variables aleatorias  $x$  e  $y$  sobre una población estadística; el coeficiente de correlación de Pearson se simboliza con la letra  $\rho$ , siendo la expresión que nos permite calcularlo:

$$\rho_{X,Y} = \frac{\sigma_{XY}}{\sigma_X \sigma_Y} = \frac{E[(X - \mu_X)(Y - \mu_Y)]}{\sigma_X \sigma_Y},$$

**Dónde:**

- $\sigma_{XY}$  es la covarianza de  $(X, Y)$
- $\sigma_X$  es la desviación típica de la variable  $X$

- $\sigma_Y$  es la desviación típica de la variable  $Y$

De manera análoga podemos calcular este coeficiente sobre un estadístico muestral, denotado como  $r_{xy}$ :

$$r_{xy} = \frac{\sum x_i y_i - n \bar{x} \bar{y}}{n s_x s_y} = \frac{n \sum x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{\sqrt{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} \sqrt{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2}}$$

### **Interpretación.**

El valor del índice de correlación varía en el intervalo [-1,1]:

- Si  $r = 1$ , existe una correlación positiva perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables denominada *relación directa*: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante.
- Si  $0 < r < 1$ , existe una correlación positiva.
- Si  $r = 0$ , no existe relación lineal. Pero esto no necesariamente implica que las variables son independientes: pueden existir todavía relaciones no lineales entre las dos variables.
- Si  $-1 < r < 0$ , existe una correlación negativa.
- Si  $r = -1$ , existe una correlación negativa perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables llamada *relación inversa*: cuando una de ellas aumenta, la otra disminuye en proporción constante.

## **RESULTADOS DE PRUEBAS ESTADÍSTICAS**

Para probar las hipótesis, se aplicó la prueba de Coeficiente de correlación de Pearson, cada estudio de contrastación de hipótesis se ha realizado con el programa estadístico para ciencias sociales (Spss. versión 22).

Para el análisis de los resultados se ubicó las medidas de tendencia central con la finalidad de establecer las puntuaciones más significativas dentro del conjunto de datos, a través de la moda, mediana y la media. De igual modo se determinó las medidas de variabilidad, como el rango y la desviación estándar, para ver cuán disperso se encuentran los datos y la desviación en relación a la media. De acuerdo a los resultados obtenidos se procedió a analizar la correlación entre las variables para la comprobación de hipótesis.

#### HIPÓTESIS GENERAL.

“Existiría una relación significativa entre el sistema integrado de gestión y la calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016.

Para la prueba de hipótesis seguimos los siguientes pasos:

##### **a) Formulación de hipótesis estadística.**

H<sub>i</sub>: Existiría una relación significativa entre el sistema integrado de gestión y la calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016.

H<sub>o</sub>: No existiría una relación significativa entre el sistema integrado de gestión y la calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca, 2016.

$$(r = 0)$$

##### **b) Nivel de significancia de 1%**

##### **c) Regla de decisión:**

Si  $p \leq 0.01$  se rechaza H<sub>o</sub>

**d) Mediante la aplicación de la prueba de Coeficiente de correlación de Pearson en Spss. v22.0, tenemos:**

**Tabla 25.** Correlación de Pearson de las dos variables de estudio

		Sistema integrado de gestión	Calidad de servicios de salud
Sistema integrado de gestión	Correlación de Pearson	1	0,692**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	92	92
Calidad de servicios de salud	Correlación de Pearson	0,692**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	92	92

Fuente: Elaboración propia

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La matriz de correlación presenta una significancia de 0.000, menor a 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces: existe una asociación lineal entre sistema integrado de gestión y calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca. Esta relación es moderada (está en el rango de 0.01 a 0.7) el índice indica una dependencia parcial entre las dos variables denominada relación medianamente directa: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante (tiene signo positivo).

### **e) Conclusión.**

Como  $p < 0.01$ , es decir,  $0.000 < 0.01$ , a un nivel de confianza de 99%, se concluye que existe relación significativa entre sistema integrado de gestión y calidad de servicios de salud. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## **HIPÓTESIS SECUNDARIAS**

Para la prueba de hipótesis secundarias, se aplicó la prueba de Coeficiente de correlación de Pearson de la siguiente manera:

### **Hipótesis secundaria 1**

“Existiría una relación significativa entre la gestión del gerente y la calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca, 2016”.

Para la prueba de hipótesis seguimos los siguientes pasos:

#### **a) Formulación de hipótesis estadística.**

$H_i$ : Existiría una relación significativa entre la gestión del gerente y la calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016.

$H_o$ : No existiría una relación significativa entre la gestión del gerente y la calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca, 2016.

$$(r = 0)$$

#### **b) Nivel de significancia de 1%**

#### **c) Regla de decisión:**

Si  $p \leq 0.01$  se rechaza  $H_o$

**d) Mediante la aplicación de la prueba de Coeficiente de correlación de Pearson en Spss v22.0, tenemos:**

**Tabla 26.** Correlación de Pearson de la dimensión gestión del gerente y la variable “Y”

		Gestión del gerente	Calidad de servicios de salud
Gestión del gerente	Correlación de Pearson	1	0,611**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	92	92
Calidad de servicios en salud	Correlación de Pearson	0,611**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	92	92

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

La matriz de correlación presenta una significancia de 0,000, menor a 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces: existe una asociación lineal entre gestión del gerente y calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca. Esta relación es moderada (está en el rango de 0.01 a 0.7) el índice indica una dependencia parcial entre las dos variables denominada relación medianamente directa: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante (tiene signo positivo).

### **e) Conclusión.**

Como  $p < 0.01$ , es decir,  $0.000 < 0.01$ , se concluye que existe relación significativa entre gestión del gerente y calidad de servicios de salud, con un nivel de confianza de 99%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### **Hipótesis secundaria 2**

“Existiría una relación significativa entre las Gestión de procesos y la calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016”.

Para la prueba de hipótesis seguimos los siguientes pasos:

#### **a) Formulación de hipótesis estadística.**

$H_i$ : Existiría una relación significativa entre las Gestión de procesos y la calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016.

$H_o$ : No existiría una relación significativa entre las Gestión de procesos y la calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016.

$$(r = 0)$$

#### **b) Nivel de significancia de 1%**

#### **c) Regla de decisión:**

Si  $p \leq 0.01$  se rechaza  $H_o$

#### **d) Mediante la aplicación de la prueba de Coeficiente de correlación de Pearson en spss v22.0, tenemos:**

**Tabla 27.** Correlación de Pearson de la dimensión Gestión de procesos y la Variable “Y”

		Gestión de procesos	Calidad de servicios de salud
Gestión de procesos	Correlación de Pearson	1	0,427**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	92	92
Calidad de servicios de salud	Correlación de Pearson	0,427**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	92	92

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

Fuente: Elaboración propia

La matriz de correlación presenta una significancia de 0,000, menor a 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces: existe una asociación lineal entre Gestión de procesos y calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca. Esta relación es moderada (está en el rango de 0.01 a 0.7) el índice indica una dependencia parcial entre las dos variables denominada relación medianamente directa: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante (tiene signo positivo).

#### **e) Conclusión.**

Como  $p < 0.01$ , es decir,  $0.000 < 0.01$ , se concluye que existe relación significativa entre Gestión de procesos y calidad de servicios de salud,

con un nivel de confianza de 99%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### **Hipótesis secundaria 3**

“Existiría una relación significativa entre la gestión de recursos y la calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca, 2016”.

Para la prueba de hipótesis seguimos los siguientes pasos:

#### **a) Formulación de hipótesis estadística.**

H<sub>i</sub>: Existiría una relación significativa entre la gestión de recursos y la calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016.

H<sub>o</sub>: No existiría una relación significativa entre la gestión de recursos y la calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016.

$$(r = 0)$$

#### **b) Nivel de significancia de 1%**

#### **c) Regla de decisión:**

Si  $p \leq 0.01$  se rechaza H<sub>o</sub>

#### **d) Mediante la aplicación de la prueba de Coeficiente de correlación de Pearson en spss v22.0, tenemos:**

**Tabla 28.-** Correlación de Pearson de la dimensión Gestión de recursos y la variable "Y"

		Gestión de recursos	Calidad de servicios de salud
Gestión de recursos	Correlación de Pearson	1	0,473**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	92	92
Calidad de servicios de salud	Correlación de Pearson	0,473**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	92	92

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

Fuente: Elaboración propia

La matriz de correlación presenta una significancia de 0,000, menor a 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces: existe una asociación lineal entre gestión de recursos y calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca. Esta relación es moderada (está en el rango de 0.01 a 0.7) el índice indica una dependencia parcial entre las dos variables denominada relación medianamente directa: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante (tiene signo positivo).

#### **e) Conclusión.**

Como  $p < 0.01$ , es decir,  $0.000 < 0.01$ , se concluye que existe relación significativa entre gestión de recursos y calidad de servicios de salud, con un nivel de confianza de 99%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## **CAPÍTULO VI**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

En el presente estudio se ha realizado el análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional acerca de las variables sistema integrado de gestión y calidad de servicios de salud, siendo la muestra de estudio 92 clientes de la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca.

Dicho análisis se llevó a cabo con el propósito de identificar la relación entre el sistema integrado de gestión y calidad de servicios de salud mediante el análisis de cada una de las subvariables en estudio (dimensiones).

En segundo lugar, identificar la relación que existe entre cada una de las variables, así como en el total de sus indicadores, para lo cual se toma como marco de referencia los resultados de los cuestionarios aplicados a los clientes.

Con respecto a la hipótesis general, existe relación significativa entre el sistema integrado de gestión y la calidad de servicios de salud Clínica San Lorenzo SRL.

Cajamarca, los resultados obtenidos indican que la sistema integrado de gestión está relacionada a la calidad de servicios de salud; según la prueba de Coeficiente de correlación de Pearson, por ser la significancia asintótica bilateral

(Sig.=0.000) está por debajo del nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.01$ ), y por tanto a un 99% de confianza podemos afirmar que la sistema integrado de gestión está relacionado significativamente a la calidad de servicios de salud, con un rango de 0,001 al 0,7. Lo que constituye una correlación positiva de 0,69.

Por otro lado, de las investigaciones revisadas y consideradas como antecedentes de la presente investigación, encontramos algunas conclusiones que se relacionan directa o indirectamente con la presente tesis, así tenemos a García C., Jiménez K. y Minero S. (2008). En su tesis titulada: “Propuesta de un Sistema integrado de gestión para el Hospital Divina Providencia” de la Universidad de el salvador de la facultad de ingeniería y arquitectura; el autor llega a las siguientes conclusiones.

- Al implementar el Sistema integrado de gestión se puede obtener principalmente un beneficio social para el país, ya que se ven beneficiadas muchas personas, tanto los clientes a ser atendidos, como sus familiares y también el nuevo personal a ser contratado por el hospital, el proyecto es viable desde el punto de vista social, si se toma en cuenta los beneficios como el ahorro por parte de los clientes y los costos de operación por períodos ayudarán al hospital para buscar fuentes de financiamiento.
- Para que la implementación del Sistema integrado de gestión sea exitosa es importante que la Dirección actual del hospital se encuentre en la disposición de invertir en tiempo y dinero en una unidad

administrativa y dejar a un lado la resistencia al cambio, definir claramente las funciones de cada uno de los puestos y así evitar la duplicidad de funciones y la dualidad de mando, así como también tomar en cuenta la redistribución de cargas de trabajo para que estas queden equitativas, capacitar a los directivos sobre técnicas básicas de administración y manejo de personal, para que no se continúen realizando las actividades de forma empírica y se recomienda una redistribución de los espacios para la mejor utilización de la capacidad física del hospital.

- Para que la implementación del Sistema integrado de gestión sea exitosa es importante que la Dirección actual del hospital se encuentre en la disposición de invertir en tiempo y dinero en una unidad administrativa y dejar a un lado la resistencia al cambio, definir claramente las funciones de cada uno de los puestos y así evitar la duplicidad de funciones y la dualidad de mando, así como también tomar en cuenta la redistribución de cargas de trabajo para que estas queden equitativas, capacitar a los directivos sobre técnicas básicas de administración y manejo de personal, para que no se continúen realizando las actividades de forma empírica, se recomienda una redistribución de los espacios para la mejor utilización de la capacidad física del hospital.
- Es recomendable empezar con la implementación del proyecto al contar con el 60% del monto total de la inversión, ya que con esto se cubre lo necesario para poder operar el primer mes y la adquisición de los materiales, equipo e infraestructura en la que se debe invertir.
- El personal administrativo debe contratarse desde el principio de la implementación del proyecto, la directora debe realizar las funciones del

Gestor de Fondos hasta que este se contratado, y se obtengan los fondos necesarios para esto.

- El sistema de gestión integrado permite minimizar los impactos ambientales y tener una buena relación con su entorno.
- El sistema de gestión integrado permite controlar los riesgos de Seguridad y salud laboral, ambientales y de calidad de los productos.
- Cada una de las normas de los diversos sistemas de gestión posee requisitos propios y principios de gestión comunes. Al combinar varias normas en un sistema de gestión, se puede eliminar la duplicación de trabajo. Un sistema integral de gestión permite simplificar la documentación, ya que no se tendrá que preparar un conjunto completo de documentos para cada norma específica.
- Tales frutos redundan en un clima laboral más positivo, optimización de recursos a través del uso racional, disminución de la probabilidad de ocurrencia de incidentes, disminución de la gravedad de las consecuencias de incidentes y disminución de los costos por pérdidas materiales o interrupción de la producción.
- Adicionalmente, el ambiente que es posible alcanzar se puede demostrar a los clientes que se trabaja activamente para garantizar que las operaciones son seguras no sólo para los empleados, sino también para los productos y el medio ambiente. La implementación de normativas da la respuesta inteligente de cómo realizar trabajos dentro de un marco de prevención de incidentes, tanto de tipo laboral, ambiental o de efecto en la calidad.

En cuanto a las hipótesis secundarias, la Hipótesis 01: existe relación entre la gestión del gerente y la calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca. Según la prueba de Coeficiente de correlación de Pearson, por ser la significancia asintótica bilateral (Sig.=0.000) está por debajo del nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.01$ ), y por tanto a un 99% de confianza por tanto la gestión del gerente está relacionado significativamente a la calidad de servicios de salud con un rango de 0,001 al 0,7. Lo que constituye una correlación positiva de 0,611.

Referente a la Hipótesis 02: existe relación significativa entre Gestión de procesos y calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016. Lo que significa que la relación es moderada, está en el rango de 0.01 a 0.7 (tiene signo positivo) con  $p < 0.01$ , es decir,  $0.000 < 0.01$ , a un nivel de confianza de 99% y a un nivel de probabilidad de error menor que 0.01. Se puede afirmar que la gestión de procesos está relacionada con la calidad de servicios de salud con un rango de 0,001 al 0,7. Lo que constituye una correlación moderada de 0,427.

Finalmente, referente a la Hipótesis 03: existe relación entre la gestión de recursos y la calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca. Según la prueba de Coeficiente de correlación de Pearson, por ser la significancia asintótica bilateral (Sig.=0.000) está por debajo del nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.01$ ), y por tanto a un 99% de confianza, se puede afirmar que la gestión de recursos está relacionada con un rango de 0,001 al 0,7. Lo que constituye una correlación moderada de 0,473.

Diversas investigaciones han demostrado reiteradamente la pertinencia que es para las organizaciones de salud contar con un nivel eficiente de sistema integrado de gestión que sirva de estímulo para mejorar y elevar el nivel de la calidad de salud de los clientes. En este sentido, el trabajo presenta la idea que, existe relación significativa entre las variables de estudio con respecto a sus resultados y que pueden ser, el más eficaz y adecuado medio para dirigir la atención de los clientes y de la alta gerencia en la Clínica San Lorenzo SRL. De Cajamarca, siempre buscando el cambio y la mejora de la gestión en la entidad de la salud que viven nuestros clientes.

## CONCLUSIONES

Luego del análisis y procesamiento de datos se ha determinado que existe una relación significativa entre el sistema integrado de gestión y la calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca, 2016; llegando a las siguientes conclusiones:

**Primera.** Los resultados de la investigación determinan que existe relación significativa entre sistema integrado de gestión y calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca, 2016, debido, a que los resultados según la opinión de los clientes están por debajo de la media en las dos variables de estudio (tiene signo positivo). Lo que significa que la relación es moderada (está en el rango de 0.01 a 0.7) el índice indica una dependencia parcial entre las dos variables denominada relación medianamente directa: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante ( $p < 0.01$ , es decir,  $0.000 < 0.01$ , a un nivel de confianza de 99% y a un nivel de probabilidad de error menor que 0.01). Lo que constituye una correlación positiva de 0,692.

**Segunda.** Los resultados determinan que existe relación significativa entre gestión del gerente y calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016 Lo que significa que la relación es moderada, está en el rango de 0.01 a 0.7 (tiene signo positivo) con  $p < 0.01$ , es decir,  $0.000 < 0.01$ , a un nivel de confianza de 99% y a un nivel de probabilidad de error menor que 0.01. Lo que constituye una correlación positiva de 0,611.

**Tercera.** Los resultados determinan que existe relación significativa entre Gestión de procesos y calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016. Lo que significa que la relación es moderada, está en el rango de 0.01 a 0.7 (tiene signo positivo) con  $p < 0.01$ , es decir,  $0.000 < 0.01$ , a un nivel de confianza de 99% y a un nivel de probabilidad de error menor que 0.01. Lo que constituye una correlación moderada de 0,427.

**Cuarta.** Los resultados determinan que existe relación significativa entre gestión de recursos y calidad de servicios de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca, 2016. Lo que significa que la relación es moderada, está en el rango de 0.01 a 0.7 (tiene signo positivo) con  $p < 0.01$ , es decir,  $0.000 < 0.01$ , a un nivel de confianza de 99% y a un nivel de probabilidad de error menor que 0.01. Lo que constituye una correlación moderada de 0,473.

## RECOMENDACIONES

Ante los planteamientos en el presente estudio se hace imperioso considerar, las siguientes recomendaciones; pensando que, del debido análisis de ellas, se puede mejorar el clima organizacional y lograr la identificación plena de los docentes y clientes con su institución mejorando los procesos que conducen al cumplimiento de la misión y visión institucional.

**Primera:** Difundir programas de desarrollo de implementación de sistemas de gestión en principios y actitudes de la organización que permitan al personal involucrado experimentar un progreso profesional e identificarse con sus funciones. El sistema integrado de gestión analizada debe percibirse como una oportunidad real y única para mejorar las relaciones entre los que integran la comunidad administrativa de la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca. Se debe Interiorizar, concientizar, practicar lo que realmente necesita la institución para mejor eficiencia de los colaboradores.

**Segunda:** Aplicar herramientas como el desarrollo organizacional a efectos de asumir en todos los niveles decisionales en la gestión del gerente, por lo que es necesario, capacitar a los funcionarios o a la alta dirección. Cabe puntualizar que la alta dirección para lograr un cambio necesitará que los que la dirigen lideren el cambio, comunicando una actitud positiva de arriba hacia abajo, “no sólo se espera de ellos, que sean jefes sino sobre todo que sean líderes”.

**Tercera:** Se recomienda capacitar en temas de gestión de procesos, estos programas de capacitación serán muy necesarios para orientar al personal en la práctica organizacional y funcional, en este sentido, la calidad de servicio mejorara en forma holística.

**Cuarta:** Finalmente, se recomienda diseñar programas de gestión de recursos que contenga efectivos programas de inducción y capacitación del personal, haciendo un seguimiento a los nuevos integrantes de la organización y a los que ya tienen tiempo a fin de fortalecer constantemente la cultura en la organización en todos sus integrantes. Efectivizar los beneficios e incentivos para que se conviertan en una estrategia organizacional que permita satisfacer las expectativas de los clientes o clientes y lograr una imagen positiva hacia la entidad de salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gonzales A. Enfoque para el diseño del Sistema de Gestión Integrado. [Online].; 2007 [citado el 5 de Octubre. Available from: <http://hitbols.com/kidimanayer/goog.pe/>..
2. Duque OEJ. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innova Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. 2005 Febrero.
3. Hernández de Velazco J, Chumaceiro AC, Antecio Cárdenas E. Calidad del servicio y recurso humano: Caso Estudio Tienda por Departamentos. Revista Venezolana de Gerencia. 2009 Octubre; 14(47).
4. Sampieri R. Metodología de la Investigación. In Printed , editor.. Mexico: Graw Hill; 2007. p. 241.
5. Hernández Vargas W. Issuu. [Online].; 2017 [cited 2016 Agosto 5. Available from: <https://issuu.com/johnjimenezf/docs/proyectogestiongerencialcaa>.
6. Garavito J. Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional Utilizando las normas NTC Bogotá Colombia; 2016.
7. Ponce Alcocer IG. Diseño Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad Salud Ocupacional y Ambiental de acuerdo a las normas ISO Guayaquil Ecuador; 2015.
8. ISO. MXM-CC-9000-IMNC2000.Sistemas de Gestión de la Calidad. ISO. 2000.
9. ISO. The ISO survey of Certications of. International for Standardization. 2010.
10. Mosqueira Arce. Diseño de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para industria de plástico Trujillo - Perú: Tesis; 2016.
11. García Miranda DI. Percepción y Expectativas de la Calidad de la Atención de los Servicio de Salud de los Clientes del Centro de Salud Delicias Villa

Lima Perú; 2013.

12. Huincho Huillcas R, Huamaní Alvarez V. Evaluación de la Aplicación del Sistema de Gestión Integrado Seguridad y Salud Ocupacional Huancavelica ; 2012.
13. Quality SME. Manual básico para la Gestión Integrada de la Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud en el Trabajo. In SME Q.. España; 2007.
14. Ranguel J, Y C. Diseño e Implemetación de un modelo Organizacional aplicada a la Empresa MR INGENIEROS LTDA Para proyectos de ingenieria logrando un Sistema Integrado de Gestión Bucaramanga Colombia: Tesis ; 2009.
15. Monge L. Implantación de Sistemas Integrados para una Gestión. Revista Cubana de Salud Pública. 2012; 8.
16. Vincoli JW. Total Quality Management and the Safety and Health Professional. Professional Safety. 1991; 36(27-32).
17. Weinstein MB. Total Quality Approach to Safety Management. Professional Safety. 1996; 41(18-22).
18. Manuele FA. On the practice of safety. Van Nostrand Reinhold. 1997; 2 ed.
19. Klassen RD, Mclaughlin CP. The impact of environmental management on firm performance. Management Science. 1998; 42.
20. Borri F, Boccaletti G. From total quality management to total quality environmental management. The TQM Magazine. 1995; 7(38 - 42).
21. Wilkinson G, Dale B. Integrated Management Systems: An examination of the concept and theory. The TQM. 1999.

- 22.** Abad J. Implicaciones de la integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, Medioambiente y Seguridad y Salud laboral basada en estándares internacionales. Doctoral Thesis, Polytechnic University of Cataluña. 2011.
- 23.** Uzumeri MV. ISO 900 and other met standards: principles for management practice. Academy of Management Executive. 1997; 11(11-15).
- 24.** Chan YK, Gaffaney P, Neailey K. The Establishment of an Integrated Management System - a paradigm for railway engineering management. The TQM Magazine. 1998; 10(420 - 424).
- 25.** Saghezzi H. Business excellence What is to be done. Total Quality Management. 2001; 12(861 - 866).
- 26.** Asif M, De Bruijin EJ, Fisscher OAM, Searcy C. Process embedded design of intergrated management systems. International Journal of Quality & Reliability Management. 2009; 26(261 - 282).
- 27.** Papo Ramos E. Slide Share. [Online].; 2014 [cited 2016 Noviembre 14. Available from: <https://es.slideshare.net/helena19063672/8-seminario-ii-gestion-gerencial>.
- 28.** Navarro. Gestión del Capital Humano Bajo Una Nueva Perspectiva. [Online].; 2013 [cited 2016 Noviembre 23. Available from: <http://gestiontalentohum1.blogspot.pe/>.
- 29.** Gronroos C. Service Quality The six Criteria of Good Service Quality. Review of Business. 1988; 9(10 - 13).
- 30.** Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model Of Service Quality And its Implications for Future Research. Journal of Marketing. 1985; 49(41 - 50).
- 31.** Valarie A, Zeithaml A, Parasuraman L. Calidad total en la Gestión de los Servicios ; 2003.

32. CIBERTEC. Servicio al cliente. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas SAC. 2007.
33. Martínez R A. "La calidad depende de un juicio que realiza el cliente, este puede ser un juicio del producto o del servicio, según las características de su uso y de la urgencia de poseerlo; 2005.
34. Nunez P. Concepto de Abordaje Sistémico de Gestión. [Online].; 2015 [cited 2017 Enero 6. Available from: <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/abordaje-sistemico-de-gestion/>.
35. Chauvin S. Cinnco Claves Para La Retención de Clientes. Mujeres empresarias. 2012.
36. Eduardo Sandoval. Definición Impacto Ambiental Varios Autores Parte. Prezi. 2013 julio.
37. James R, William ML. Fundamentos de la Calidad, Filosofías y Marcos de Referencia de la Calidad. Tesis. 2005.
38. Pérez Porto J, Gardey. Definición del proceso. The Economy Journal. 2008.
39. Rocha M, Karapetrovic. Creando un Sistema Integral de Gestión– Necesidades de la Evolución de ISO 9001 y Otros Estándares de Gestión. UPIICSA XVI. 2008.
40. Escobar Pérez B, Monge Lozano P, Escobar Rodríguez T. Implantación de Sistemas Integrados para una Gestión. Revista Cubana de Salud Pública. 2012.
41. Chauvin. Cinnco Claves Para La Retención de Clientes. Mujeres empresarias. 2012.

## REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

1. Gonzales A. Enfoque para el diseño del Sistema de Gestión Integrado. [Online].; 2007 [cited 2016 Octubre 5. Available from: <http://hitbols.com/kidimanayer/goog.pe/>.
5. Hernández Vargas W. Issuu. [Online].; 2017 [cited 2016 Agosto 5. Available from: <https://issuu.com/johnjimenezf/docs/proyectogestiongerencialcaa>.
27. Papo Ramos E. Slide Share. [Online].; 2014 [cited 2016 Noviembre 14. Available from: <https://es.slideshare.net/helena19063672/8-seminario-ii-gestion-gerencial>.
29. Navarro. Gestión del Capital Humano Bajo Una Nueva Perspectiva. [Online].; 2013 [cited 2016 Noviembre 23. Available from: <http://gestiontalentohum1.blogspot.pe/>.
35. Nunez P. Concepto de Abordaje Sistémico de Gestión. [Online].; 2015 [cited 2017 Enero 6. Available from: <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/abordaje-sistemico-de-gestion/>.

# ANEXOS

**ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA  
IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA  
CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD EN LA CLÍNICA SAN LORENZO SRL. CAJAMARCA 2016**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema principal</b> ¿Qué relación existe entre la implementación de un sistema integrado de gestión y la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016?</p> <p><b>Problemas secundarios</b> a) ¿Qué relación existe entre la gestión del gerente y la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016? b) ¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016? c) ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos y la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la implementación de un sistema integrado de gestión y la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> a) Establecer relación entre la gestión del gerente y la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016. b) Determinar la relación entre la gestión de procesos y la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016. c) Determinar relación entre la gestión de recursos y la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La implementación de un sistema integrado de gestión tiene relación con la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> <b>H<sub>1</sub>:</b> La gestión del gerente tiene relación con la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016. <b>H<sub>2</sub>:</b> La gestión de procesos tiene relación con la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016. <b>H<sub>3</sub>:</b> La gestión de recursos tiene relación con la calidad de servicio de salud en la Clínica San Lorenzo SRL. Cajamarca 2016.</p>	<p><b>Variable 1</b> Implementación de un sistema</p> <p><b>Dimensiones:</b> Gestión del gerente Gestión de procesos Gestión de recursos</p> <p><b>Variable 2</b> Calidad de servicio</p> <p><b>Dimensiones:</b> Seguridad Elementos tangibles Empatía</p>	<p><b>Población:</b> 120Clientes/clientes</p> <p><b>Muestra:</b> 92</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicativo</p> <p><b>Método de investigación</b> Deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de tipo transversal</p> <p><b>Estadístico de prueba:</b> Correlación de Pearson.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Encuesta</p>

## ANEXO 2: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN: CUESTIONARIO DE ENCUESTAS



### VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

#### A. Presentación:

Estimado (a) Cliente o cliente, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información acerca del nivel del sistema integrado de gestión que se ha implementado en la Clínica San Lorenzo de Cajamarca. Cuyas opiniones impersonales solamente es de gran importancia para nuestra investigación.

#### B. Datos generales:

- Número de veces que se atendió. ....
- Edad: .....
- Género: Femenino  Masculino

#### C. Indicaciones:

- Lee cada pregunta con mucha atención:
  - Luego, resuelve cada pregunta y marca con X la respuesta correcta
  - Si lo necesitas, puedes volver a leer la pregunta.
  - Solo debes marcar una respuesta por cada pregunta
- ✓ La escala de calificación es la siguiente:

1	=	Muy en desacuerdo
2	=	Algo en desacuerdo
3	=	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	=	Algo de acuerdo
5	=	Muy de acuerdo

**CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.**

<b>Ítem</b>	<b>Gestión del Gerente</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	La gerencia emprendió estrategias para posibilitar el logro de objetivos en la entidad de salud.					
2	La política y filosofía de la entidad, son establecidas y compartidas por la gerencia.					
3	La gerencia demuestra compromiso, crea confianza en todos los colaboradores de la entidad.					
4	Crea la gerencia un ambiente apropiado que posibilita a los colaboradores un compromiso total en el desarrollo de sus funciones.					
5	El buen desempeño de los colaboradores es reconocido, por parte de la dirección general.					
6	La gerencia ha promovido el trabajo en equipo entre sus colaboradores					
7	La gestión del gerente ha promovido el código de ética en el desempeño de las funciones en los diversos niveles laborales.					
<b>Ítem</b>	<b>Gestión de Procesos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	La entidad cuenta con procedimientos formales para el desarrollo y ejecución en la calidad de servicio.					
9	La entidad cuenta con un curso establecido en los procesos de la organización.					
10	Los procesos se encuentran debidamente interrelacionados en las diferentes áreas de gestión y servicio.					
11	Los procesos en las diferentes jerarquías están sujetos a medición y análisis para evaluar el nivel de desempeño.					
12	Existen los documentos y formatos para cada proceso.					
13	En el desarrollo y evaluación de los procesos se considera los riesgos laborales.					
14	En el proceso de desarrollo y evaluación de servicio se tiene en cuenta la voz de los clientes y familia.					
<b>Ítem</b>	<b>Gestión de Recursos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	La entidad cuenta con una infraestructura adecuada para el servicio de salud					
16	Mantiene la entidad el equipamiento tecnológico para cumplir con un servicio de calidad.					
17	Se verifica y promueve el cumplimiento de normas de puntualidad del personal.					
18	En la gestión del tiempo se prioriza el servicio de calidad.					
19	Se dispone de un programa de desarrollo personal (capacitaciones, actualizaciones) que complementen las competencias especializadas en los diferentes miembros del servicio de salud.					
20	Se promueve el intercambio de conocimientos de los colaboradores en la organización.					

**Gracias por tu colaboración**



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO DE  
SALUD.

**A. Presentación:**

Estimado (a) Cliente o cliente, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información acerca de la calidad de servicio que brinda la Clínica San Lorenzo de Cajamarca. Cuyas opiniones impersonales solamente es de gran importancia para nuestra investigación.

**B. Datos generales:**

- Número de veces que se atendió. ....
- Edad: .....
- Género: Femenino  Masculino

**C. Indicaciones:**

- Lee cada pregunta con mucha atención:
  - Luego, resuelve cada pregunta y marca con X la respuesta correcta
  - Si lo necesitas, puedes volver a leer la pregunta.
  - Solo debes marcar una respuesta por cada pregunta
- ✓ La escala de calificación es la siguiente:

1	=	Muy en desacuerdo
2	=	Algo en desacuerdo
3	=	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	=	Algo de acuerdo
5	=	Muy de acuerdo

**CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD.**

<b>Ítem</b>	<b>Seguridad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Los trabajadores de la clínica tiene un comportamiento confiable					
2	Los trabajadores tienen el conocimiento suficiente en el servicio que realizan.					
3	El diagnostico que realizan a los clientes son confiables					
4	Los empleados ofrecen un servicio de calidad confiable.					
5	Los clientes, así como, los familiares sientes seguridad en el servicio que se realiza en la clínica.					
6	Los empleados están dispuestos a ayudar.					
7	Hay buena capacidad de respuesta en las emergencias que se presenta					
<b>Ítem</b>	<b>Elementos tangibles</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	La clínica cuenta con equipos modernos.					
9	Las instalaciones presenta una adecuada apariencia de seguridad.					
10	Los ambientes presentan una limpieza adecuada y pertinente para el servicio de salud.					
11	Los ambientes y espacios están adecuadamente ubicados.					
12	Existe una buena ventilación e iluminación de los ambientes.					
13	Las áreas para el servicio de emergencia son fácilmente ubicables.					
14	Existe señalizaciones visuales para orientarse con facilidad.					
<b>Ítem</b>	<b>Empatía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	Los horarios de atención son convenientes para los clientes.					
16	En la clínica existe un comportamiento de comprensión a las necesidades de los clientes.					
17	Se preocupan por los clientes.					
18	Los empleados son amables y cordiales.					
19	Se siente un servicio de atención personalizada.					
20	La comunicación es empática, tanto con los clientes como con los familiares de ellos.					

**Gracias por tu colaboración**

Anexo 3. Formato de Juicio de expertos.

Informe: Juicio de experto para medir la variable X: Implementación del sistema integrado de gestión.

INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD.

TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SU RELACION LA CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD EN LA CLÍNICA SAN LORENZO SRL. CAJAMARCA 2016?

AUTOR DEL INSTRUMENTO: MC. CESAR AUGUSTO MEDINA ROJAS.

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																X				
2. Objetividad	Está expresado en directivas observables.																X				
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.																X				
4. Organización	Contiene una estructura lógica.																	X			
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad.																	X			
6. Intencionalidad	Adecuado para establecer la relación de las variables.																	X			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.																X				
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.																			X	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.																		X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																				X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: VALOR INSTRUMENTO.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 7.85.

Lugar y fecha: Cajamarca, Enero del 2017

Dr. Alexis M. Alvarez  
 PSICÓLOGO  
 C.M.P. 20004 INE-14814

Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: MIXÓN ALVAREZ, ALEXIS

DNI N°: 18086376

Informe: Juicio de experto para medir la variable Y: Calidad de servicio en salud.

**INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD.**

**TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD EN LA CLÍNICA SAN LORENZO SRL. CAJAMARCA 2016?**

**AUTOR DEL INSTRUMENTO: MC. CESAR AUGUSTO MEDINA ROJAS.**

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.															X					
2. Objetividad	Está expresado en directivas observables.															X					
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.															X					
4. Organización	Contiene una estructura lógica.																	X			
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad.															X					
6. Intencionalidad	Adecuado para establecer la relación de las variables.																	X			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.														X						
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.																	X			
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.															X					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																	X			

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

VALIDAR INSTRUMENTO

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

% 81.5

Lugar y fecha: Cajamarca, Enero del 2017

Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: NIXÁN ALVAREZ, ALEXIS

DNI N°: 18086376

Informe: Juicio de experto para medir la variable X: Implementación del sistema integrado de gestión.

**INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD.**

**TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SU RELACION LA CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD EN LA CLÍNICA SAN LORENZO SRL. CAJAMARCA 2016?**

**AUTOR DEL INSTRUMENTO: MC. CESAR AUGUSTO MEDINA ROJAS.**

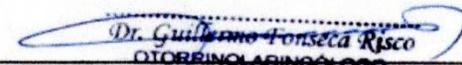
**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																	X				
2. Objetividad	Está expresado en directivas observables.																X					
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.															X						
4. Organización	Contiene una estructura lógica.																	X				
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad.															X						
6. Intencionalidad	Adecuado para establecer la relación de las variables.																	X				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.																X					
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.																	X				
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.																X					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																	X				

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Utilizar Instrumento

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 7/ 82.5

Lugar y fecha: ENERO del 2017 - CAJAMARCA

  
 Dr. Guillermo Fonseca Risco  
 OTORRINOLARINGÓLOGO  
 C.M.E. 51317 RNE 44017  
**Firma del Experto Informante**  
 Apellidos y nombres: FONSECA RISCO GUILLERMO  
 DNI N° 18087948

Informe: Juicio de experto para medir la variable X: Implementación del sistema integrado de gestión.

**INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD.**

**TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SU RELACION LA CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD EN LA CLÍNICA SAN LORENZO SRL. CAJAMARCA 2016?**

**AUTOR DEL INSTRUMENTO: MC. CESAR AUGUSTO MEDINA ROJAS.**

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				X
2. Objetividad	Está expresado en directivas observables.																				X
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.																				X
4. Organización	Contiene una estructura lógica.																				X
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad.																				X
6. Intencionalidad	Adecuado para establecer la relación de las variables.																				X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.																				X
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.																				X
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																				X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Procede

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82.5

Lugar y fecha: CAJAMARCA, Enero del 2017

Dr. Jorge Peralanta Plasencia  
MÉDICO OFTALMÓLOGO  
C.M.P. 3134

Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: .....

DNI N° 18106116

Informe: Juicio de experto para medir la variable Y: Calidad de servicio en salud.

**INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD.**

**TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD EN LA CLÍNICA SAN LORENZO SRL. CAJAMARCA 2016?**

**AUTOR DEL INSTRUMENTO: MC. CESAR AUGUSTO MEDINA ROJAS.**

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																		X		
2. Objetividad	Está expresado en directivas observables.																		X		
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.																		X		
4. Organización	Contiene una estructura lógica.																			X	
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad.																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para establecer la relación de las variables.																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.																X				
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.																		X		
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.																X				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																			X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Procede

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 7.86

Lugar y fecha: Cajamarca, Enero del 2017

Dr. Jorge Pomintanta Blasencia  
MÉDICO ODONTÓLOGO  
C.M.P. 3134

Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: .....

DNI N° 18106116

Informe: Juicio de experto para medir la variable X: Implementación del sistema integrado de gestión.

**INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD.**

**TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SU RELACION LA CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD EN LA CLÍNICA SAN LORENZO SRL. CAJAMARCA 2016?**

**AUTOR DEL INSTRUMENTO: MC. CESAR AUGUSTO MEDINA ROJAS.**

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				X			
2. Objetividad	Está expresado en directivas observables.																					X		
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.																					X		
4. Organización	Contiene una estructura lógica.																					X		
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad.																						X	
6. Intencionalidad	Adecuado para establecer la relación de las variables.																					X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.																					X		
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.																					X		
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.																					X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																					X		

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 7.6

Lugar y fecha: CAJAMARCA, ENERO DEL 2017

GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
*Virginia R. García Sánchez*  
M.C. Dra. Virginia Roca García Sánchez  
Cant. Esp. Salud Púb. Invest. Biomédica

Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: VIRGINIA R. GARCÍA SÁNCHEZ

DNI N° 26715235

Informe: Juicio de experto para medir la variable Y: Calidad de servicio en salud.

**INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD.**

**TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD EN LA CLÍNICA SAN LORENZO SRL. CAJAMARCA 2016?**

**AUTOR DEL INSTRUMENTO: MC. CESAR AUGUSTO MEDINA ROJAS.**

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																		X			
2. Objetividad	Está expresado en directivas observables.																					
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.																					
4. Organización	Contiene una estructura lógica.																					
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad.																					
6. Intencionalidad	Adecuado para establecer la relación de las variables.																					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.																					
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.																					
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.																					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																					

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Utilizar Instrumento.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81.5

Lugar y fecha: ENERO DEL 2017 - CAJAMARCA

*Dr. Guillermo Fonseca Risco*  
 OTORRINOLARINGÓLOGO  
 C.M.P. 51317 R.N.E. 14017

**Firma del Experto Informante**

Apellidos y nombres: FONSECA RISCO GUILLERMO

DNI N° 18087948

Informe: Juicio de experto para medir la variable Y: Calidad de servicio en salud.

**INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD.**

**TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD EN LA CLÍNICA SAN LORENZO SRL. CAJAMARCA 2016?**

**AUTOR DEL INSTRUMENTO: MC. CESAR AUGUSTO MEDINA ROJAS.**

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																			X	
2. Objetividad	Está expresado en directivas observables.																			X	
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.																				
4. Organización	Contiene una estructura lógica.																X				
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad.																X				
6. Intencionalidad	Adecuado para establecer la relación de las variables.																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.																X				
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.																			X	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																			X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 67,3

GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
*[Firma]*  
M.C. DR. Virginia Rosa García Sánchez  
Coord. Reg. Control Calidad y Seguridad

Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: Virginia R. García Sánchez

DNI N° 26715235

Lugar y fecha: CAJAMARCA, ENERO DEL 2017