



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**”Influencia del Sistema Gestión de Calidad ISO 9001 en los  
servicios de la clínica CEMSO S.A.C, Ate 2021”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

**Gutierrez Rivera, Laura Liliana (ORCID: 0000-0001-8360-4982)**

**ASESORA:**

**Dra. Mercado Marrufo Celia Emperatriz (ORCID: 0000-0002-4187-106X)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de los Servicios de Salud**

**Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud**

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

En primer lugar, dedico esta investigación a Dios quien me brinda fortalece día a día y por darme soporte espiritual en cada proceso de mi vida y fuerzas para seguir adelante con sabiduría.

A mi madre, padre y hermanos quienes me apoyan de manera incondicional y constante en cada uno de mis proyectos para continuar cumpliendo mis metas profesionales y personales.

Finalmente, a una persona especial que valora mi esfuerzo y constante trabajo, que me impulso y motivo a finalizar esta etapa de maestría.

### **Agradecimiento**

Expresamos nuestros más sinceros agradecimientos a todas las personas que con su dedicación han contribuido para la realización de este Proyecto de Investigación, de igual manera a todo el personal operativo y administrativo de la Clínica Centro Médico de Salud Ocupacional S.A.C., que nos facilitaron la información necesaria para el análisis y medición de datos lo cual apporto a concluir con la Tesis.

También agradezco a nuestros Asesores y Maestros que nos ayudaron y motivaron con sabiduría a seguir adelante en el transcurso de este camino para obtener nuestro grado de maestría.

Por último, agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por haber aceptado ser parte de su institución para seguir con mi desarrollo profesional.

# Índice de Contenido

CARÁTULA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE DE TABLAS	V
ÍNDICE DE FIGURAS	VI
ÍNDICE DE ANEXOS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	12
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	13
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	14
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	14
3.5. PROCEDIMIENTOS	15
3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	16
3.7. ASPECTOS ÉTICOS	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	40

## Índice de Tablas

Tabla 1: Confiabilidad del Instrumento de Sistema de Gestión	15
Tabla 2: Confiabilidad del Instrumento de Calidad de Servicio	15
Tabla 3: Nivel del Sistema de Gestión ISO 9001:2015 según dimensiones	17
Tabla 4: Frecuencia de la Dimensión Eficiencia	18
Tabla 5: Frecuencia de la Dimensión Efectividad	19
Tabla 6: Frecuencia de la Dimensión Competitividad	20
Tabla 7: Correlación entre variables Sistema de Gestión y Calidad Servicio	21
Tabla 8: Correlación entre las variables Sistema de Gestión ISO 9001:2015 y la dimensión Eficiencia	22
Tabla 9: Correlación entre las variables Sistema de Gestión ISO 9001:2015 y la dimensión Efectividad	23
Tabla 10: Correlación entre las variables Sistema de Gestión ISO 9001:2015 y la dimensión Competitividad	24

## Índice de Figuras

Figura 1: Diseño del estudio de investigación	12
Figura 2: Dimensiones e Indicadores del proyecto de investigación	13
Figura 3: Nivel del Sistema de Gestión ISO 9001:2015 según dimensiones	17
Figura 4: Frecuencia de la Dimensión Eficiencia	18
Figura 5: Frecuencia de la Dimensión Efectividad	19
Figura 6: Frecuencia de la Dimensión Competitividad	20

## Índice de Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia	40
Anexo 2: Instrumento de Sistema de Gestión ISO 9001:2015	42
Anexo 3: Instrumento de Servicio de Calidad	44
Anexo 4: Operacionalizaciones de las variables	46

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la influencia del sistema de gestión ISO 9001:2015 y la calidad de servicios de atención de los pacientes en la clínica CEMSO S.A.C. La metodología fue de diseño no experimental y transeccional, tipo aplicativo, nivel descriptivo, el método fue hipotético y correlacional. Se obtuvo una población de 50 pacientes de todos los servicios de la clínica Centro Médico de Salud Ocupacional y que cumplieron con los criterios de selección.

En los resultados, se observó que el nivel del sistema de gestión según sus dimensiones predominó el 100% de los encuestados un buen nivel el sistema de gestión, y respecto a sus dimensiones evidenciaron en gestión de los recursos 86% eficaz, nivel ejecución de recursos un 74% nivel alto, análisis y mejora 62%, nivel alto. También se observó las dimensiones consideradas en calidad de servicio predominó la dimensión eficiencia y efectividad 48% obtuvo un nivel adecuado, competitividad 52% nivel adecuado de calidad. Así mismo se encontró relación significativa mediante la prueba Spearman de 0,843 para la variable sistema de gestión y la variable calidad de servicio. Concluyendo que existe una alta relación entre el Sistema de Gestión 9001:2015 y la Calidad de Servicio.

**Palabras Clave:** calidad de atención, sistema de gestión de calidad, estándares de calidad, efectividad, competitividad.



## **Abstract**

The present study aimed to determine the influence of the ISO 9001: 2015 management system and the quality of patient care services at the CEMSO S.A.C. The methodology was of non-experimental and transectional design, application type, descriptive level, the method was hypothetical and correlational. A population of 50 patients was obtained from all the services of the Occupational Health Medical Center clinic and who met the selection criteria.

In the results, it is realized that the level of the management system according to its dimensions predominated, but 100% of the respondents had a good level of the management system, and regarding its dimensions they evidenced in resource management 86% effective, level of resource execution 74% high level, analysis and improvement 62%, high level. The dimensions considered in the predominant quality of service were also carried out, the dimension efficiency and effectiveness 48% obtained an adequate level, competitiveness 52% an adequate level of quality. Likewise, a significant relationship was found using the Spearman test of 0.843 for the management system variable and the quality of service variable. Concluding that there is a high relationship between the 9001: 2015 Management System and the Quality of Service.

**Keywords:** quality of care, quality management system, quality standards, effectiveness, competitiveness.

## **I. Introducción**

Actualmente dado su transformación del proceso hacia el seguimiento para restablecer la cobertura y el sistema de gestión de calidad de vigilancia de salud ha sido lento, apareciendo dificultades con más potencia, en servicios públicos deficientes de calidad hacia los pacientes beneficiarios, es por ello que en las últimas décadas la preferencia mundial los requisitos son más estrictos por parte de los beneficiarios.

Quijano (2016), refirió que la complacencia del cliente y calidad de atención son relevantes para la mejora continua en el entorno salud. Es relevante insistir que la salud de los clientes es un derecho indispensable, por consiguiente, debe contar con el alcance de una atención de calidad, oportuna, factible y sanitaria con un control de calidad satisfactoria.

Según el INEI (2013), Perú es uno de los países que tiene pocas instituciones certificadas en gestión de calidad (Indecopi, 2012a), en el 2013 se obtuvo alrededor de 1.200 instituciones certificadas ISO 9001, esto significa que, de 1.713.272 instituciones habilitadas, solo un 0,071% estaba certificado en calidad.

Según la International Standar Organization (ISO) reveló que las estadísticas en cuanto al Perú se ubican debajo de los niveles del conteo de organizaciones acreditadas y certificadas a nivel regional, por ello, Brasil destaca en primer lugar con 18,201 organizaciones certificadas y Colombia 14,539. Según el Instituto Nacional de Calidad, mencionó que existe una limitación en organizaciones legales y formales que reportan tener un sistema de gestión adecuado. (INACAL, 2016).

Así mismo, Noguez (2015), mencionó que “la ISO 9001 es la gestión y herramienta fundamental en el entorno empresarial, que se evidencia de manera puntual en su adaptación e implementación para obtener servicios y productos acorde a requisitos con el objetivo de complacer a los pacientes y poder direccionar a la organización.”

También, Narváez, et al. (2015), refiere que actualmente existe gran interés respecto al compromiso que tiene el cumplimiento de calidad, ya que no solo es

realizar las cosas adecuadamente, sino que incluye diferentes procedimientos elaborados con leyes internacionales aprobando así el servicio o producto que se ofrece a los pacientes cumpliendo con sus expectativas y exigencias de estándares de calidad que las organizaciones demandan.

La OPS/OMS mencionó que el objetivo principal para asegurar calidad en los servicios de salud en países de América Latina y Caribe, es progresar con esfuerzos, aumentar la calidad y eficacia hacia la atención médica de las prestaciones de los servicios de salud, también aumentar la eficiencia en el manejo de recursos útiles. (OPS/OMS, 1993).

El INEI (2014) refirió que “57,3% de pacientes aguardan entre 46 minutos a más para poder evaluarlos y atenderlos desde su ingresaron al establecimiento de salud, 16 a 30 minutos el 22,9% y por debajo de 16 minutos 11,7%”. (p.13).

Según Mariño (2016), mencionó que se ha establecido distintas normas, lineamiento y procedimientos ayudando a facilitar a distintas instituciones con el fin de ejecutarse los requisitos de calidad que son exigidos y estipulados por el medio externo. En el área de servicios, la calidad se ha transformado en un sector de mucha utilidad para los directivos de las empresas, puesto que efectivamente impacta la ejecución admirable de su rentabilidad, negocios, eficiencia de sus procesos y la fidelidad de los pacientes, buscando así efectuar las necesidades y la perspectiva de sus clientes.

Del mismo modo, la deficiencia de una clara definición de los procesos, círculos de calidad y las políticas de calidad, así como la concientización a todos los empleadores para tener una calidad adecuada, un resultado final va depender de la calidad de las etapas del proceso de calidad. Manifestando estas preocupaciones y estadísticas, podemos asegurar que pocas empresas en nuestro país sostiene la decisión de sostener un procedimiento de dirección de calidad.

El Centro Médico de salud Ocupacional (CEMSO) es una clínica de salud ocupacional dedicada específicamente a vigilancia médica para otras empresas o clientes en particular. En lo que respecta a la problemática podemos referirnos que el nivel de trabajo o prestaciones de servicios no es el más eficiente exactamente, causando que los pacientes queden completamente insatisfechos en el entorno de

servicios de calidad que se le brinda, de igual manera los trabajadores por la falta de capacitaciones e incentivo no desarrollan sus trabajos prosiguiendo los procedimientos determinados de la clínica.

Por tal razón, la formulación del problema general de este trabajo se propone la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de relación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y los servicios de la clínica CEMSO S.A.C 2021? Y como problemas específicos se efectúan de la siguiente manera: ¿Cuál es el nivel de relación de un sistema de gestión ISO 9001:2015 y la dimensión efectividad, eficiencia y competitividad en la empresa CEMSO S.A.C 2021?, esta investigación es relevante por las siguientes razones, por su justificación teórica se centra en la revisión de nuevos conocimientos acerca de los beneficios e importancia del sistema de gestión de calidad, modelos de calidad y las normas ISO 9001:2015 en el contexto empresarial del rubro salud, por su justificación práctica aportaremos una disminución de los riesgos propios de las prestaciones y el crecimiento profesional que brinda el servicio para asegurar en primera instancia su salud y lealtad hacia la empresa, y por último por su justificación metodológica esta investigación aportará contribución para futuros profesionales e investigadores y ayudará a mejorar la atención de los paciente del rubro salud, percibiéndolo en que su imagen como empresa será prestigiosa por los clientes internos como externos en comparación de su competencia.

Por consiguiente, los objetivos que se propone para la presente investigación se considera como objetivo general: Determinar la relación entre un sistema de gestión ISO 9001:2015 y la calidad de servicios de atención de los pacientes en la clínica CEMSO S.A.C 2021, y como objetivos específicos: Determinar el nivel de relación de un Sistema de Gestión ISO 9001:2015 y la dimensión efectividad, eficiencia y competitividad en la clínica CEMSO S.A.C, 2021, y supuesto hipótesis general para nuestra investigación se situara existe relación significativa del sistema de gestión ISO 9001:2015 en la calidad de servicio en la clínica CEMSO S.A.C, 2021 e hipótesis específica, existe relación significativa del sistema de gestión ISO 9001:2015 en las dimensiones efectividad, eficiencia y competitividad en la clínica CEMSO S.A.C.,2021.

## **II. Marco Teórico**

Se considera a continuación antecedentes nacionales asociados a las variables de la investigación, como:

Según, Ling et al. (2019), realizó un estudio titulado “Medición de la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del paciente en Malasia - 2019”, se tuvo como objetivo determinar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del paciente. Trabajaron con una población de 194 pacientes de hospitales privados y públicos en Melaka y Johor, utilizaron un software analítico SmartPLS para el análisis de datos cuyos resultados fueron que 58% alcanzaron satisfacción en el paciente, además, la responsabilidad social, la imagen del hospital, la calidad del personal y la seguridad del paciente, tienen relación significativa en la satisfacción del paciente, concluyendo que la participación de la calidad de los servicios es de mucha interés para conseguir pacientes complacidos y fidelizarlos, también en cuanto a los hospitales y clínicas se sugiere invertir en las capacitaciones y preparación de sus trabajadores.

Además, Medina (2018), realizó un estudio titulado “Implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la calidad del servicio en la clínica Work's Health S.A.C., Jesús María 2018.”. La investigación de técnica de observación, el alcance de la investigación análisis descriptivo, cuyo objetivo es establecer cómo la implementación del SGC ayuda a mejorar la calidad del servicio en la clínica con el motivo de garantizar la seguridad y calidad de sus clientes para un mejor servicio, dado que los resultados se dieron con un antes y después de la implementación del Sistema de Gestión de calidad que obtuvo como resultado en la primera etapa 65,74% en la media y 83,56% después incrementándose en 42,03%. Así mismo, la confiabilidad del estudio fue de 0.005. Finalmente se concluye que la ejecución de un SGC mejora de manera significativa la seguridad en los servicios de la clínica.

Así mismo, Acuña (2018), en su estudio titulada “Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la eficiencia de la empresa Proinco MDG S.A.C, 2018”. El estudio de investigación utilizaron la metodología deductivo, diseño experimental y tipo aplicativo, con un cuestionario de prueba y post prueba, cuyo objetivo es “optimizar la eficiencia de la empresa

Proinco MDG S.A.C.” empleando una herramienta de verificación para establecer el cumplimiento de los distintos requisitos de leyes y normas, utilizando indicadores en diagramas de Ishikawa y Pareto y eficiencia para analizar los proyectos de la institución, cuyos resultados son 39% de cumplimiento en la parte inicial y eficiencias de 66% en base de tiempo, 87% en costo y 67% en horas hombres, aplicando la implementación de procedimientos y el manual de calidad de la organización dieron como resultados una mejoría en la eficiencia en base al tiempo (91%), al costo (98%) y horas hombre (91%), aumentando en 85% su cumplimiento de las requisitos de la norma, y por último, obtuvieron una significancia de 0.05, que nos faculta a concluir que la implementación del SGC mejora de manera eficiente la organización.

También, Chuyo (2018), en su estudio titulada “Implementación de un SGC para favorecer la satisfacción del cliente en la Empresa Smmot Srl, 2018”, cuyo objetivo fue “implementar un sistema de gestión de la calidad para favorecer la satisfacción del cliente de la empresa.”, la investigación fue de diseño experimental con una población conformada por 49 trabajadores distribuidos por trabajadores y clientes para establecer la satisfacción del cliente y la calidad de servicio. Se empleó como instrumento de medición cuestionario, Check List y entrevista direccionada a los trabajadores para precisar los aspectos en cuantos al cumplimiento de los lineamientos de calidad en la empresa. Se obtuvo como resultados un 38% relación al nivel de satisfacción del cliente y 67.4% incumplimiento de la norma, concluyendo así que la ejecución de un sistema de gestión de calidad incide de manera significativa en cuanto al nivel de calidad de las prestaciones de la institución y modo que predomina positivamente y directa en cuanto al nivel de satisfacción que distinguen los clientes.

A continuación, consideraremos antecedentes internacionales a considerarse en la investigación:

También, Arribas (2015), realzo un estudio titulado “Análisis y valoración de la aplicación de los SGC según la norma ISO 9001 y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y resultados de los centros de servicio en la Universidad Nacional de Educación a Distancia”. El objetivo de la investigación es aplicar valoraciones y relacionar las mejoras de la ley ISO. Su metodología fue tipo

aplicativa descriptivo con enfoque cuantitativo, y diseño pre-experimental. Se llegó a concluir que la norma ISO 9001 mejoro la institución respecto al orden de la documentación y adaptar al sector todos los formatos de calidad para alcanzar mejoras continuas.

Por último, Peña (2015), realizo una investigación titulada “Diseño del SGC de la Clínica Consalud bajo la norma ISO 9001 Universidad Internacional de la Rioja, 2015”. El objetivo de la investigación fue satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, reflejándose en usuarios fidelizados relacionados al rubro de servicios. El estudio de investigación es de tipo aplicada, descriptivo, enfoque cuantitativo, explorativo, correlacional y diseño experimental. Se tuvo como resultado un 16% en su cumplimiento y relacionado al SGC incrementando a 60%, concluyendo, que los siguientes procesos como talento humano, acogida al usuario y aseguramiento de calidad son sumamente beneficiosos, no solamente por el documental crecimiento de la infraestructura, sino también por los recursos de gestión de indicadores, así mismo, se propone potenciar la calidad de las prestaciones del servicio relacionado a la atención personalizada para obtener un paciente y usuario fidelizado.

A continuación, se expondrá la fundamentación teórica enlazada a la investigación que se relaciona a la recopilación de diferentes fuentes encontradas en el trascurso de desarrollo de la investigación, los conceptos más resaltantes de un sistema de gestión calidad, presentamos continuación:

El significado del Sistema de gestión de calidad (SGC) tiene múltiples interpretaciones, todo dependerá del nivel de satisfacción de los clientes externo e interno. Los sistemas de gestión de calidad son un grupo de leyes estandarizadas que ofrece distintos beneficios entorno a los procesos y organizacionales, ya que de esta manera incrementara la efectividad teniendo ahorros en el consumo de servicios básicos y aumentara el incentivo de los trabajadores. (Meléndez, 2017).

International Standar Organization (ISO) son un conjunto de leyes enfocadas en alinear la dirección de una organización en ámbitos distintos. Así mismo agrupa a expertos para extender conocimientos y ampliar estrategias, que contribuyen resolver problemas generales, los estándares de la norma ISO garantizan las

prestaciones y productos que sean de excelente calidad y confiables para adquirirlos. (Terranova et al. 2017)

La ISO 9001:2015 ubica la versión nueva de la norma conjunta del trabajo de una empresa por un desarrollo sostenible y promover herramientas para aumentar la productividad de la organización, perfeccionando con mayor cuidado las partes interesadas del sector externo como interno, parte de adquirir una perspectiva centrada en riesgos para la dirección de calidad, y destacar el interés de implementar un SGC como iniciativa para una empresa. (SGS, 2017).

Según Gómez (2015), mencionó que “la ISO en la planificación de su reconocimiento, es promover su aplicación a distintos tipos de empresas, de esta manera el propósito de la norma continúa estando en esencia el mismo en las tres versiones últimas (2000, 2008 y 2015), en la edición actual se incorpora significativamente disposición de los servicios del cliente, de igual manera que el suministro de producto en empresas.” (p. 29).

Así mismo el eje del SGC, por los diferentes modelos normados, se obtiene tres pilares, interpretación de distintos procedimientos documentados y estandarizados, la disposición de un Manual de Calidad y por último el seguimiento y cumplimiento de las directrices concretadas en los procedimientos. Con el fin de demostrar la productividad del SGC, las instituciones han de acogerse a certificarse en distintos estándares, normas o criterios, los estándares más aprovechados por las empresas es la norma ISO 9001:2015, utilización internacional, expectativas de clientes y precisa criterios de cumplimiento que deben aplicar al SGC para asegurar el regocijo de las expectativas y exigencias de las organizaciones hacia los clientes. Los SGC certificados por la norma ISO 9001:2015 se califican para laborar en cuanto a la sinopsis del ciclo “Planear, Hacer, Verificar, Actuar” aplicando los orígenes de dirección de calidad que cambian acorde a la versión de la ley que la organización ha implementado, aplicando herramientas de mejora continua, documentar procesos, gestión de riesgos y emplear el enfoque a procesos. (ISO, 2015, parr.6).

Las Normas ISO incorporan una secuencia de condiciones para implementar un SC, en la que las empresas tendrán que decidir cuál de las versiones se adaptan



a sus exigencias y adaptación que deban efectuarse. Esta documentación manifiesta que la empresa está reconocida por más de 640.000 organizaciones en todo el mundo. (Romero, 2018, p. 25)

La familia de normas ISO 9000:2015 se apoyan en 8 principios de la gestión de la calidad, estos principios son: Enfoque al cliente: Se sitúa en el interés de los usuarios dentro de las organizaciones, está estimado el principal dentro de una gestión de calidad, Liderazgo: Brinda orientación y mantiene un ambiente interno logrando que los trabajadores se involucren en los propósitos de calidad que propone la empresa, Participación del personal: La disponibilidad y presencia del personal en la organización es esencial para lograr que se comprometan y empleen sus habilidades y competencias favoreciendo el alcance de los objetivos de la empresa (García, 2016), Enfoque basado en procesos: Correlación de los recursos y actividades para gestionar como un proceso, Toma de decisiones basada en la evidencia: Se realiza un estudio de los datos basado en evidencias para mayor objetividad, Mejora continua: Desempeño organizacional para centrarse en progresar como organización, Enfoque de sistema para la gestión: Dirigir y reconocer las diferentes actividades que operen como un sistema y Relaciones mutuamente beneficiosas para el proveedor: Es de mayor importancia entrelazarnos con relaciones recíprocas beneficiosas para alcanzar el éxito organizacional. (ISO 9001,2015, p. 2)

Con respecto a la estructura del ISO está basado en el ciclo PHVA conocido también por “Ciclo de Deming”, se desarrolla bajo cada proceso de la empresa y desempeña un rol importante durante los procesos de la investigación. Esta personalmente asociado con la implementación, planificación, mejora continua y control en la ejecución del producto como distintos procesos del sistema de gestión de calidad. El fin principal de este círculo es que nunca se concluye, sino que se centra en una constante mejora continua, buscando la solución de las carencias o problemas de las empresas para alcanzar al objetivo propuesto con su implantación. (PHVA, 2015, p.1).

La normativa legal de este proyecto de estudio se consigue “representada por la Pirámide de Kelsen por: La Constitución Política del Perú de 1993, donde destacamos el Artículo 9º:”

“El Estado decreta la política nacional de salud, así mismo el Poder Ejecutivo supervisa y norma su aplicación también son responsables de conducirlas y diseñarlas en forma descentralizadora y plural para favorecer los accesos equitativos de los servicios de salud”.

Según las etapas de ejecución la norma ISO 9001:2015 facilitan a la institución la facultad de prepararse al sector cambiante, siendo así que la mayor influencia son las partes interesadas. Esta norma plantea los requerimientos para un SGC que la clínica acceda a un progreso de compatible rendimiento con el desarrollo sostenible en la organización. (Medina, 2018, p. 33).

Para medir el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad se realizará el uso de un Check List el cual nos permitirá verificar si los estándares de las dimensiones cumplen en la organización y lograr dejar un antecedente de los objetivos que no se lleguen a cumplir, con el objetivo de que la alta dirección dirija las medidas necesarias para alcanzar y adquirir los objetivos y metas propuestas por la clínica.

Además, es obligatorio llevar auditorías internas para precisar si el SGC es acorde con los requisitos del sistema y las disposiciones planificadas por la clínica. Los hallazgos encontrados de las auditorías se emplean para determinar la eficacia del SGC e identificar oportunidades de mejora en la clínica, de igual manera los resultados se tienen que informar a la alta dirección y mantener registrados dicha información. (Renteira, 2019, p. 17).

A continuación, se detallará las dimensiones utilizadas en la presente investigación para analizar el sistema de gestión de calidad:

Respecto a la primera dimensión Gestión de los recursos se conceptualiza la organización, planeación, coordinación, dirección, control, y retroalimentación del talento humano, financieros y materiales alcanzando un servicio de calidad. Cae la responsabilidad la gestión financiera y administrativa del Ministerio de Salud, siendo así la culminación de las funciones estipuladas en las normativas del Sistema Administrativo de Tesorería, Abastecimiento y Contabilidad, por consiguiente, la segunda dimensión Ejecución de los Recursos describe el servicio en la responsabilidad de la Alta Dirección, en coordinación con los órganos

descentralizados y el Ministerio de Salud, quienes disponen competencias en política de gestión de salud, y por último la dimensión Medición, Análisis y Mejora de los Recursos, mucho interés tener en cuenta que la medición es la satisfacción del cliente, ya que los procesos producen datos y estos llegan a hacer medibles y se les puede dar seguimiento a los recursos. (Romero, 2018, p. 21)

Por otra parte, también se definió la segunda variable, la Calidad de Servicio según el autor Vargas la calidad de servicio sobresale la apariencia de elementos físicos, equipos, dinero, materiales de comunicación, etc., que ayuda a mejorar la precisión, comodidad y rapidez, así como la utilización de los mismos. (2007, pág. 20). También es considerada hoy por hoy por un factor primordial y especificador en las organizaciones prestadoras de salud. (Corredor, F., 2009, p. 18).

Sánchez considera que la calidad de servicio es un elemento de suma importancia para definir un servicio brindado, ya que el paciente o consumidor fija la disimilitud entre el servicio de una organización y de los competidores de su entorno. (2014, p. 38).

De acuerdo a Domínguez, la calidad está asociado a la fiabilidad del sistema de forma estable al instante de prestar un servicio, quiere decir si un servicio no es fiable o no se sostiene fiable en el tiempo, no tiene calidad de servicio, por ende, el autor refiere que “La calidad es la habilidad que estructura un sistema operando de manera sostenida y fiable, en determinado nivel de desempeño; en una institución de servicios”. (Domínguez, 2006, p. 47).

Según Canzio manifestó que la atención sanitaria con estándares apropiados de calidad se califica por el extraordinario nivel de competencia profesional, el asegurar el mínimo riesgo para los pacientes, el uso competente de los recursos y el garantizar resultados favorables para su salud. (2019, p. 31).

Finalmente, Ministerio de Salud (2012) refiere que la satisfacción del usuario externo sea el nivel de cumplimiento por disposición de la clínica prestadora de servicio de salud, respecto a las percepciones y expectativas de los pacientes que expresan son relacionados a los servicios que la clínica ofrece. La definición de la calidad de servicio en el entorno de salud es demasiado complicada porque es muchas las variables que participan en el proceso de atención a los pacientes, en

cambio buscamos centrarnos de forma fundamental en el trato amable brindado al paciente.

Para la valoración de calidad del servicio del paciente se tomará en cuenta las siguientes dimensiones:

Las dimensiones que son parte de esta investigación son la eficiencia institucional que define como diagnóstico positivo después de la coherencia apropiada de los recursos, de acuerdo a la objetividad hallada por los responsables de la gestión, además la eficacia está relacionada al grado en que la clínica alcanzan las metas y objetivos que procuraron conseguir por los directivos o requerido de la sociedad, en cuanto a la segunda dimensión efectividad institucional, es fundamental la efectividad del personal en los servicios de atención al usuario, y por última dimensión tenemos la competitividad institucional, según el autor Robbins et al.(2005), refiere que “la capacidad de las mismas de producir bienes y servicios en forma eficiente”, ejecutando que sus servicios o productos sean atractivos, tanto a nivel nacional como fuera del país, la competitividad institucional de cualquier empresa es alcanzar y cumplir su misión de manera exitosa que las otras empresas competitivas. (Romero, 2018, p. 22).

### III. Metodología

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

##### Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicativo, porque se determinó las bases teóricas sobre la calidad de servicio y Sistema de Gestión de Calidad 9001:2015, para mejorar la eficiencia de la clínica CEMSO S.A.C. (Ñaupas et al. 2014).

El nivel del estudio fue descriptivo, porque se basó principalmente en hacer una explicación de un suceso, por lo cual se dará en una situación temporal espacial establecido (Díaz y Gonzales, 2016)

##### Diseño de investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, diseño no experimental porque hace referencia al desarrollo de indagación que se recolecta sin pretender incurrir ningún cambio, se realizó sin la manipulación de las variables (Sáez, 2017). Correlacional porque se midió las variables estudiadas en la población seleccionada y transeccional porque la muestra de los datos se escogerá en un solo momento (Mousalli, 2015).

Por consiguiente, en la Figura 1, se muestra el esquema del diseño del estudio:

**Figura 1**  
*Diseño del estudio de investigación*



Dónde:

M = muestra

O<sub>1</sub> = Variable 1

O<sub>2</sub> = Variable 2

r = Correlación de cada variable

## 3.2. Variables y operacionalización

### 3.2.1. Variable independiente – Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

El sistema de gestión de la calidad es un conjunto de estándares y normas internacionales correlacionándose entre sí para alcanzar los cumplimientos según sus requisitos de calidad, que ayudara optimizar recursos, mejorar la productividad y reducir costes en tu empresa. (Meléndez, 2017, p.4)

### 3.2.2. Variable dependiente – Calidad del Servicio

La calidad del servicio es un tema aplicable a todo sector, alcanzando así los niveles aceptables y óptimos para el desempeño y en consecuencia dichos objetivos institucionales, con el objetivo de generar satisfacción de los pacientes. (Vergara, 2013, p. 29).

**Figura 2**  
Dimensiones e Indicadores del proyecto de investigación

Dimensiones	Indicadores
Gestión de los Recursos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recursos humanos</li><li>- Infraestructura</li><li>- Ambiente de trabajo</li></ul>
Ejecución de los Recursos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prestación de Servicio</li><li>- Auditoría Interna</li><li>- Identificación de los Recursos</li></ul>
Medición, análisis y mejora	<ul style="list-style-type: none"><li>- Generalidades</li><li>- Seguimiento y medición</li><li>- Análisis de datos</li><li>- Mejora continua</li></ul>
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestión eficiente</li><li>- Normas y reglamentos</li><li>- Calidad de servicio</li></ul>
Efectividad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Objetivos institucionales</li><li>- Proceso de planificación</li><li>- Misión de la institución</li></ul>
Competitividad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Metas de la institución</li><li>- Innovación</li><li>- Satisfacción de los usuarios</li></ul>

Fuente: Elaboración propia de autor

### 3.3. Población, muestra y muestreo

La población de la investigación está conformada por 50 pacientes de las diversas áreas de la clínica Centro Médico de Salud Ocupacional S.A.C.

Según Hernández et al. (2014), los análisis no probabilísticos la selección obedece motivos relacionados con las características o propósitos del investigador, la muestra selección obedece los criterios de investigación (p.176). La selección de los participantes se ejecutará por medio del muestreo no probabilístico aleatorio simple.

#### Criterios de Inclusión

- Pacientes atendidos en la clínica Centro Médico de Salud Ocupacional
- Pacientes que aceptaron ser parte del estudio de investigación.
- Pacientes que firmaron el consentimiento informado para la aplicación de los instrumentos.

#### Criterios de Exclusión

- Pacientes no atendidos en la clínica Centro Médico de Salud Ocupacional
- Pacientes que rechazaron ser parte del estudio de investigación.
- Pacientes que no firmaron el consentimiento informado para la aplicación de los instrumentos.

#### Unidad de Análisis

Pacientes de los distintos servicios de la clínica Centro Médico de Salud Ocupacional.

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

La técnica empleada de la investigación es una encuesta y análisis documental con el fin de examinarlos, organizarlos y clasificarlos de acuerdo a nuestros objetivos del investigador. (Sánchez et al. 2018, p.18).

Se empleó dos instrumentos para fueron validados por tres expertos para su implementación de la recolección de datos

Empleando como instrumentos dos cuestionarios uno con 10 ítems y el segundo con 9 ítems de las cuales podremos examinar meticulosamente las

verificaciones en cuanto al cumplimiento de los requisitos de un sistema de gestión midiendo la satisfacción de los servicios de la clínica que se desempeña en variadas áreas. Los instrumentos mencionados se presentaron a juicios de expertos el cual será realizado por especialistas en sistemas de gestión de calidad, con grado de magister para ser validados.

Validez y de la confiabilidad instrumento

Validez y Confiabilidad

Guevara et al, (2017), refiere que la confiabilidad de los instrumentos, hace referencia al rango de su aplicación frecuente al propio usuario u objeto arrojando semejantes resultados.

La fiabilidad se efectuó con los Instrumentos por medio del análisis alfa de Cronbach, para ambas variables

**Tabla 1**  
*Confiabilidad del Instrumento de Sistema de Gestión*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,798	10

**Fuente: Elaboración propia**

**Tabla 2**  
*Confiabilidad del Instrumento de Calidad de Servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,852	9

**Fuente: Elaboración propia**

Del procesamiento y análisis de las dimensiones de la base datos de los instrumentos estuvo conformado por 19 preguntas en su totalidad, se obtuvo un coeficiente del nivel confiable de la prueba Alfa de Cronbach de la variable sistema de gestión ISO 9001:2015 un  $p > 0.798$  y Calidad de servicio  $p > 0.852$ . Lo que significa que los instrumentos son altamente confiables para su aplicación.

### 3.5. Procedimientos

Los procedimientos del estudio de investigación se llevaron a cabo de la siguiente manera: Se inició con los trámites administrativos con el gerente general y la dirección general de la clínica Centro Médico de Salud Ocupacional para



solicitar el permiso para aplicar los cuestionarios de las variables del estudio con el fin de obtener las facilidades correspondientes para la realización del estudio. Finalmente se recaudó la información detallada y se procedió a organizar la base de análisis de datos en el Programa Excel, y seguidamente se analizó en el software estadístico SPSS v, 21.0

### 3.6. Método de análisis de datos

En el análisis estadístico se empleó técnicas estadísticas para su análisis descriptivo. La estadística descriptiva analiza datos no agrupados, valorando distintas medidas, tanto centrales (media y mediana) como de desviación (varianza y desviación estándar) para establecer la correlación de las variables se empleó el análisis estadístico Rho Spearman. (Gutierrez y Vladimirovna, 2016).

### 3.7. Aspectos Éticos

La información recaudada de la clínica Centro Médico de Salud Ocupacional S.A.C. está asegurada y es totalmente anónima y confidencial, que será usada para este fin y manejada por el investigador, asegurando el respeto, protección de sus derechos y bienestar de la clínica., así mismo para el avance de la presente investigación se aplicó normas éticas y criterios requeridos por la Universidad Cesar Vallejo, según la Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV.

## IV. Resultados

### Análisis Descriptivos

**Tabla 3**

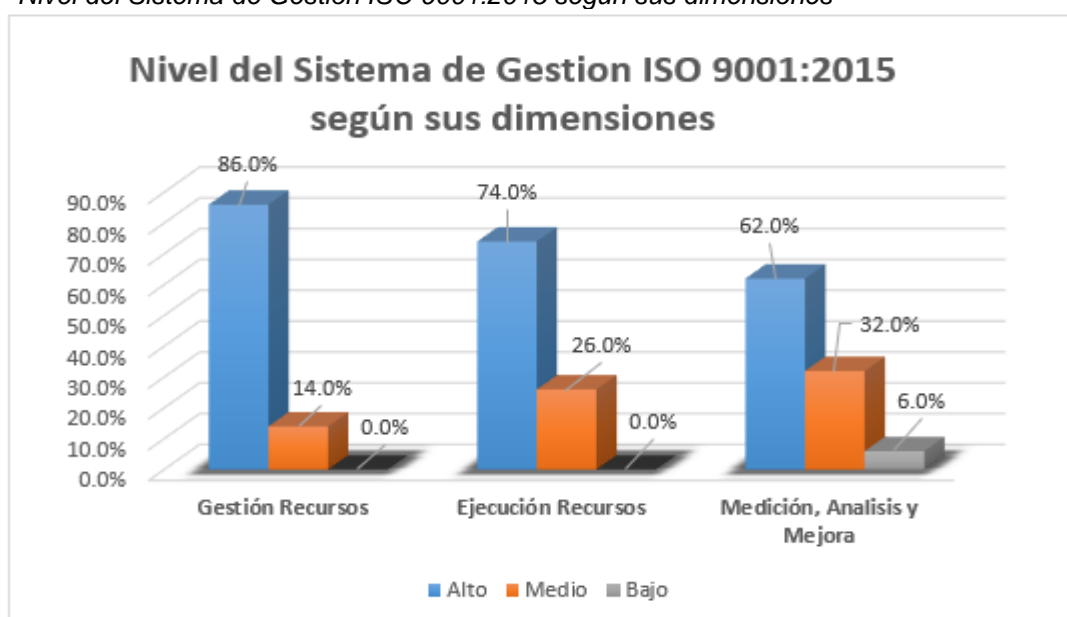
*Nivel del Sistema de Gestión ISO 9001:2015 según sus dimensiones*

	Gestión Recursos	Ejecución Recursos	Medición, Análisis y Mejora
Alto	86.0%	74.0%	62.0%
Medio	14.0%	26.0%	32.0%
Bajo	0,0%	0,0%	6.0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Pacientes de la clínica Cemso S.A.C.

**Figura 3**

*Nivel del Sistema de Gestión ISO 9001:2015 según sus dimensiones*



### Análisis:

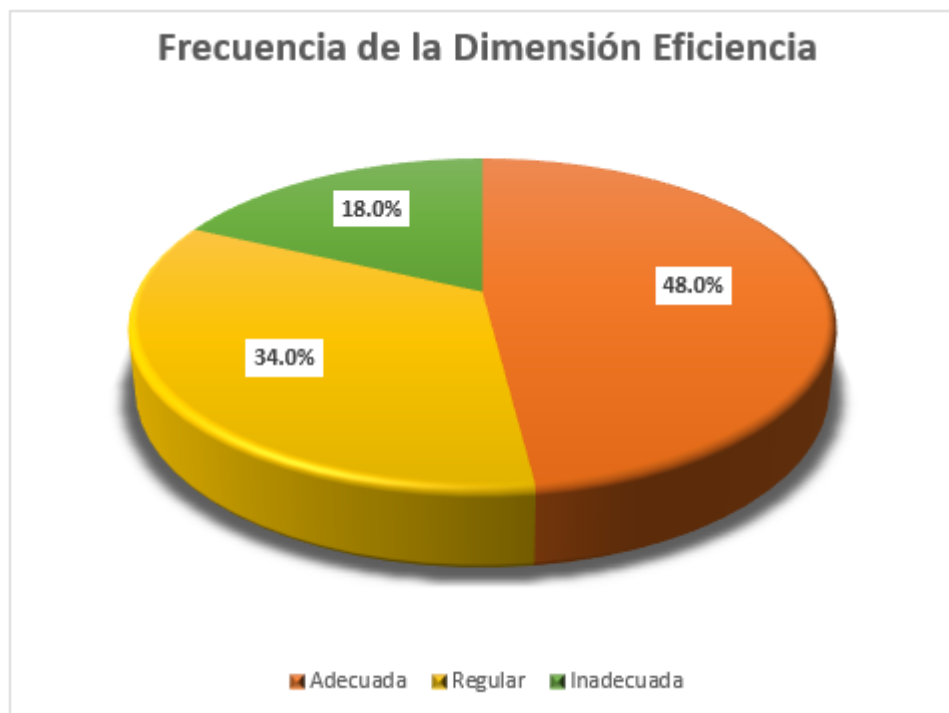
En la tabla 3, sobre el nivel del sistema de gestión ISO 9001:2015 en la clínica Centro Médico de Salud Ocupacional, se muestra que según la dimensión gestión de los recursos el 86.0% de los encuestados tienen una apreciación de mejora de manera eficaz, 14.0% restante tiene una percepción de nivel medio, por consiguiente, la dimensión nivel ejecución de recursos se evidencio que 74.0% perciben un nivel alto, mientras que 26.0% tiene una apreciación nivel medio y por último, en la dimensión nivel medición, análisis y mejora se obtuvo que 62.0%, percibieron un nivel alto, 32.0% un nivel medio, y 6.0% un nivel bajo. Vale decir que el 100% de los encuestados evidenciaron un buen nivel el sistema de gestión ISO 9001:2015 según sus dimensiones.

**Tabla 4**  
*Frecuencia de la Dimensión Eficiencia*

	Frecuencia	%
Adecuada	24	48,0
Regular	17	34,0
Inadecuada	9	18,0
Total	50	100,0

Fuente: Pacientes de la clínica Cemso S.A.C.

**Figura 4**  
*Frecuencia de la Dimensión Eficiencia*



Análisis:

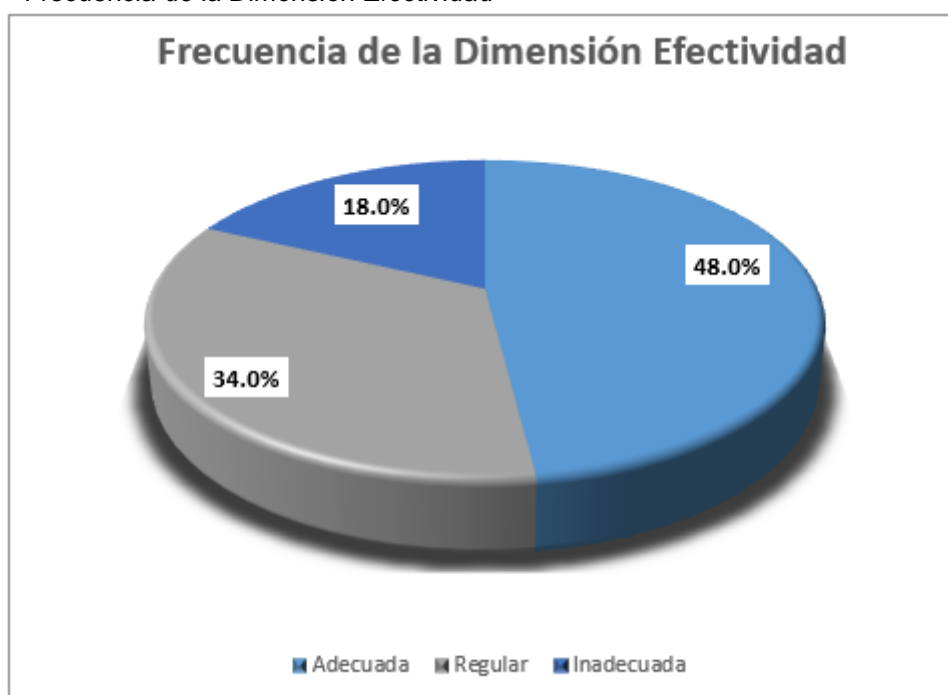
Se evidencia en la tabla 4, que del 100.00% de los usuarios encuestados percibieron que 48.0% tienen un nivel de eficiencia adecuado, mientras que 34.0% tienen una percepción de nivel de eficiencia regular y 18.0% restante tuvo un nivel de eficiencia inadecuado en cuanto a la calidad de servicio de la clínica Centro Médico de Salud Ocupacional. De esta manera el 100.00% apreciaron un nivel de frecuencia adecuado de eficacia en la calidad de servicio.

**Tabla 5**  
*Frecuencia de la Dimensión Efectividad*

	Frecuencia	%
Adecuada	24	48,0
Regular	17	34,0
Inadecuada	9	18,0
Total	50	100,0

**Fuente:** Pacientes de la clínica Cemso S.A.C.

**Figura 5**  
*Frecuencia de la Dimensión Efectividad*



**Análisis:**

De igual manera en la tabla 5, se evidencio que 100.00% de los usuarios encuestados percibieron que 48.0% tienen un nivel de efectividad adecuado, mientras que 34.0% tienen una percepción de nivel de efectividad regular y 18.0% restante tuvo un nivel de efectividad inadecuado de la gestión calidad de los servicios en la clínica Centro Médico de Salud Ocupacional. Es por ello, que 100.00% apreciaron un nivel de frecuencia adecuado de efectividad en la calidad de servicio.

**Tabla 6**  
*Frecuencia de la Dimensión Competitividad*

	Frecuencia	%
Adecuada	26	52,0
Regular	24	48,0
Inadecuado	0	0,0
Total	50	100,0

**Fuente:** Pacientes de la clínica Cemso S.A.C.

**Figura 6**  
*Frecuencia de la Dimensión Competitividad*



### Análisis

En la tabla 6, se demuestra que el 52.0% de los usuarios encuestados trabajan en la clínica bajo el nivel de competitividad adecuada, consecutivamente el 48.0% percibieron un nivel regular de competitividad, y por último el nivel bajo tiene un porcentaje 0.0% de competitividad de gestión calidad en los servicios de la clínica CEMSO S.A.C., es decir, que 100.00% (50) de los usuarios encuestados apreciaron un nivel de frecuencia adecuado de competitividad en la calidad de servicio.

## Inferencia estadística

### Hipótesis general

Ho: No existe correlación significativa del sistema de gestión ISO 9001:2015 en la calidad de servicio en la clínica CEMSO S.A.C, 2021.

Ha: Existe correlación significativa del sistema de gestión ISO 9001:2015 en la calidad de servicio en la clínica CEMSO S.A.C, 2021.

**Tabla 7**

*Correlación entre las variables Sistema de Gestión ISO 9001:2015 y Calidad del Servicio*

			Sistema ISO 9001:2015	Calidad de Servicio
Rho	Sistema ISO 9001:2015	Coefficiente de correlación	1,000	,843**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Spearman	Calidad Servicio	Coefficiente de correlación	,843**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación:

En la tabla 7, queda demostrado que la correlación a través de la prueba de Spearman entre las variables de estudio, fue de 0,843 para la variable sistema de gestión y calidad de servicio, obteniendo una significancia bilateral ,000 inferior a los niveles de significancia 0,05, por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula de que el sistema de gestión de calidad no mejora la calidad de servicio en la clínica Centro Médico de Salud Ocupacional S.A.C., aceptando la hipótesis alterna de que el sistema de gestión de calidad mejora de manera significativa la calidad de servicio en la clínica Centro Médico de Salud Ocupacional S.A.C, concluyendo así que existe una alta relación entre las variables de la investigación.

## Hipótesis Específica 1

Ho: No existe correlación significativa del sistema de gestión ISO 9001:2015 en la dimensión eficiencia.

Ha: Existe correlación significativa del sistema de gestión ISO 9001:2015 en la dimensión eficiencia.

**Tabla 8**

*Correlación entre las variables Sistema de Gestión ISO 9001:2015 y la dimensión Eficiencia*

		Sistema ISO 9001:2015	Eficiencia
Rho	Sistema ISO 9001:2015	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,705**
		N	50
Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,705**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 8, queda demostrado que la correlación a través de la prueba de Spearman entre las variables de estudio, fue de 0,705 para la variable sistema de gestión y calidad de servicio, obteniendo una significancia bilateral ,000 inferior a los niveles de significancia 0,05, por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, concluyendo que existe una alta relación entre la variable Sistema de Gestión de Calidad y la dimensión Eficiencia.

## Hipótesis Específica 2

Ho: No existe correlación significativa del sistema de gestión ISO 9001:2015 en la dimensión efectividad

Ha: Existe correlación significativa del sistema de gestión ISO 9001:2015 en la dimensión efectividad

**Tabla 9**

*Correlación entre las variables Sistema de Gestión ISO 9001:2015 y la dimensión Efectividad*

		Sistema ISO 9001:2015	Efectividad
Rho	Sistema ISO 9001:2015	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,853**
		N	50
Spearman	Efectividad	Coefficiente de correlación	,853**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

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

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

En la tabla 9, queda demostrado que la correlación a través de la prueba de Spearman entre las variables de estudio, fue de 0,853 para la variable sistema de gestión y calidad de servicio, obteniendo una significancia bilateral ,000 inferior a los niveles de significancia 0,05, por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, concluyendo que existe una alta relación entre la variable Sistema de Gestión de Calidad y la dimensión Efectividad.



### Hipótesis Específica 3

Ho: No existe correlación significativa del sistema de gestión ISO 9001:2015 en la dimensión competitividad

Ha: Existe correlación significativa del sistema de gestión ISO 9001:2015 en la dimensión competitividad

**Tabla 10**

*Correlación entre las variables Sistema de Gestión ISO 9001:2015 y la dimensión Competitividad*

			Sistema ISO 9001:2015	Competitividad
Rho	Sistema ISO 9001:2015	Coefficiente de correlación	1,000	,830**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Spearman	Competitividad	Coefficiente de correlación	,830**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 10, queda demostrado que la correlación a través de la prueba de Spearman entre las variables de estudio, fue de 0,830 para la variable sistema de gestión y calidad de servicio, obteniendo una significancia bilateral ,000 inferior a los niveles de significancia 0,05, por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna la hipótesis alterna, concluyendo que existe una alta relación entre la variable Sistema de Gestión de Calidad y la dimensión Competitividad.

## V. Discusión

Según lo expuesto anteriormente, los resultados obtenidos y su respectiva interpretación, se describe a continuación la discusión de dichos resultados con investigaciones y teorías anteriormente expuestas.

Respecto al objetivo general e hipótesis general del estudio de investigación, fue verificada por la prueba Rho de Spearman, la cual determinó la correlación del sistema de gestión ISO 9001:2015 y la calidad de los distintos servicios de la clínica Centro Médico de Salud Ocupacional, 2021, con un 0.843 de significancia estadística, obteniendo un grado de influencia de 84% sobre la variable dependiente, y una significancia bilateral de ,00 por debajo del nivel de significancia de 0.05, aceptando así la hipótesis alternativa generando una correlación alta entre las variables SG y calidad de servicio en la clínica CEMSO S.A.C., Estos resultados son similares al autor Damen en el 2017, quien tuvo como objetivo determinar el impacto de la calidad del servicio de atención médica de 448 pacientes en Jordania, se implementó un instrumento modificado de medición basado en SERVQUAL, por lo cual se concluyó una relación estadísticamente significativa existente entre el impacto de la calidad percibida del área de atención médica en cuanto a la satisfacción general de los pacientes ( $p=0.000$ ), además, demostró que la calidad del servicio de salud y la satisfacción general fue media en los pacientes.

Otra investigación, realizada por Paripancca en el 2019 en Lima, quién también analizó la relación de estas dos variables en 261 usuarios de un nosocomio público privada, mostró en referencia a la dimensión “fiabilidad”, la buena correlación y significativa entre esta dimensión y la satisfacción de usuarios externos (coeficiente de relación 0.689 y  $p=0.05$ ). Así mismo, Chuyo Ventura en 2018 empleó en su estudio de investigación un instrumento de medición cuestionario y entrevista direccionado a los trabajadores para precisar los aspectos al cumplimiento de los lineamientos de calidad en la empresa, mostro un 38% al nivel de satisfacción de los clientes y 67.4% de incumplimiento de la norma, concluyendo así que el sistema de gestión de calidad tiene influencia de manera significativa en cuanto al nivel de calidad de prestaciones de la institución y modo que predomina positivamente y directa en cuanto al nivel de satisfacción que distinguen los clientes.

En relación a los objetivos específicos, se determinó el nivel de relación de un S.G ISO 9001:2015 y la dimensión efectividad, eficiencia y competitividad en la clínica, los cuales se determinaron mediante análisis de datos estadísticos descriptivos, los cuales se determinó que 48.0% tienen un nivel de eficiencia y efectividad adecuado y 34.0% entre el nivel de eficiencia y efectividad regular en la gestión calidad de servicio, por consiguiente, se demuestra según la dimensión competitividad 52.0% de los encuestados trabajan en la clínica bajo el nivel de competitividad adecuada, consecutivamente el 48.0% percibieron un nivel regular de competitividad, Es decir, que 100.00% de los encuestados percibieron que un sistema ISO 9001:2015 mejoro las dimensiones de la calidad de servicio en la clínica Centro Médico de Salud Ocupacional. Estos resultados son similares al estudio del autor Medina Villegas en el 2018, cuyo objetivo es analizar si la implementación de un SGC mejora el servicio, garantizando la calidad y seguridad en sus clientes para obtener mejor servicio, dado que los resultados en la primera etapa fue 65,74% en la media y 83,56% después incrementándose en 42,03%. Así mismo, la confiabilidad del estudio fue de 0.005. Finalmente se concluyó la existencia, dependencia y relación entre el S.G ISO: 9001:2015 y las dimensiones de la calidad de servicio.

Así mismo, Vergara Acuña en el 2018, cuyo objetivo es mejorar la eficiencia de la empresa Proinco MDG S.A.C.” empleando una herramienta de verificación para establecer el cumplimiento de los requisitos de las leyes y normas, eficiencia para analizar los proyectos de la institución, quien concluyo una mejoría en 91.0% la eficiencia en base al tiempo, al costo 98.0% y horas hombre 91.0%, aumentando en 85% su cumplimiento de las requisitos de la norma, y por último, se obtuvo una significancia de 0.05, que nos faculta a concluir que la implementación del SGC mejora de manera eficiente la organización. También, Chuyo Ventura en el 2018 determinó que 38% obtuvieron un nivel adecuado de satisfacción de los clientes y 67.4% de incumplimiento de la norma, concluyendo así que la implementación de un sistema de gestión de calidad influye en cuanto al nivel de calidad las prestaciones de la institución. Además, Arribas Díaz en el 2015, en un estudio de investigación cuyo objetivo es identificar la mejora de la institución con respecto a las normas y leyes de la ISO 9001:2015, se llegó a concluir que la norma ISO 9001 mejoro la institución respecto al orden de la documentación y adaptar al sector

todos los formatos de calidad para alcanzar mejoras continuas. Por consiguiente, con el estudio antes mencionado, la presente investigación refirió que la variable mejora de la salud tiene una puntuación del 81% para los clientes del centro. Por último, Damen (2017), mencionó que la fiabilidad fue la dimensión que tuvo mayor influencia en la satisfacción del usuario.

Cabe evidenciar que las investigaciones mencionadas anteriormente en relación del Sistema de Gestión de Calidad nos permiten analizar las mejoras de los procesos de las empresas, así como lo mencionó Mendoza en el 2013 que la implementación de un SGC, facilitan distintos beneficios para las instituciones uno de ellos el incremento de productividad del sistema y mejora continua del rendimiento de los recursos.

Estos beneficios de igual manera se ven evidenciados según el autor Cuyupa en el 2017 quien mencionó que el SGC apreció además del incremento en 13.0% de su productividad, 91.0% de su eficiencia y 33% de su eficacia. Por ello estos resultados son corroborados por el autor León en el 2014 que nos afirmó que la eficiencia se llega a lograr con una adecuada relación entre la gestión de recursos o cumplimiento de distintas actividades, en relación a la medición, análisis y mejora de la gestión.

No obstante, en otro artículo científico realizada por Ling, Tan et al. 2019 en Indonesia, cuyo objetivo fue modelar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del paciente, por medio de un cuestionario organizado, de los cuales participaron 194 pacientes de hospitales privados y públicos, cuyos resultaron recomiendan que el modelo planteado explica un 58% de satisfacción del paciente. De igual manera Ling nos refirió que la calidad de los usuarios es el predictor más significativo e importante, ya que estos resultados, son similares con nuestro estudio. “Por lo que se debe dar énfasis a la calidad del personal, el cual implica ser un personal de salud debe ser reactivo, confiable, acogedor, veraz y competente, además el personal amable y cortés tiende a mejorar la percepción que tienen los pacientes del hospital.”

Según el nivel del SG ISO 9001:2015 en la clínica Centro Médico de Salud Ocupacional, lo cual se evidenció según nuestros resultados que el 86.0% tienen

una apreciación de mejora de manera eficaz, 14.0% nivel medio, en cuanto, la dimensión nivel ejecución de recursos se evidencio que 74.0% perciben un nivel alto, 26.0% nivel medio y por último, en la dimensión nivel medición, análisis y mejora se obtuvo que 62.0%, percibieron un nivel alto, 32.0% un nivel medio, y 6.0% un nivel bajo, concluyendo así un buen nivel el sistema de gestión ISO 9001:2015 según sus dimensiones. Así mismo estos resultados nos respalda el autor Peña 2015 quien realizó un estudio para satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios con el fin de fidelizar relacionados al rubro de sus servicios de calidad, obteniendo como resultado un 16% en su cumplimiento y relacionado al SGC incrementando a 60%, concluyendo, que los siguientes procesos como talento humano, acogida al usuario y aseguramiento de calidad son sumamente beneficiosos, no solamente por el documental crecimiento de la infraestructura, sino también por los recursos de gestión de indicadores, así mismo, se propone potenciar la calidad de las prestaciones del servicio relacionado a la atención personalizada para obtener un paciente y usuario fidelizado. También, Pinto et al., propuso un “diseño de sistema de gestión de calidad en el servicio de urgencias del hospital San Juan de Dios de Floridablanca. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander”, se tuvo como resultado que 64% aumento en servicios prestados y se ejecutó de manera adecuada implementando procesos y áreas proyectadas para los pacientes, concluyendo que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad pretende un análisis y seguimiento continuo de los procedimientos y procesos administrativos y asistenciales del hospital.

Otro estudio de investigación que ejecutó Sánchez et al. 2016, donde evidenciaron como evaluar e implementar un SGC ISO 900:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L., tuvieron como resultado una mejora de los SG e incremento de la eficacia y productividad de la institución, con respecto a manuales de procesos, elaboración de documentación, gestión de auditorías externas e internas, obteniendo una competitividad ventaja, donde se mide el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 entorno a sus dimensiones, las cuales se mencionaron y se analizaron, obteniendo un nivel alto de apreciación por parte de los colaboradores de la empresa, de los cuales “95% sistema de gestión, 90% responsabilidad de dirección, 75% gestión de recursos, 95% realización del producto y 100% Medición, análisis y mejora.” Posteriormente al determinar las

posibles causa raíces de algunos problemas, se evidencio como posibles causas principales tenemos: falta de plan mantenimiento, deficiente capacitación al trabajador, deficiente registro de cronogramas, escasa gestión en las empresas.

Los resultados mencionados en el presente informe de estudio y las distintas investigaciones de los autores y teorías, plantean el interés de certificarse con un sistema de calidad que nos favorezca una adecuada calidad de servicio, es por ello, se tiene que tener cuenta que la calidad de servicio es una medida que determina si el cliente se sienta satisfecho con la atención medica que recibió de la clínica. Por lo que es de suma importancia considerar una certificación eficaz del servicio sanitario con el fin de optimizar las prestaciones de las empresas prestadoras de servicio del sistema de salud.

Según Barquín, indicó que en distintos términos de la calidad la disminución de los recursos de gestión es por la mala administración, es por ello que se produce una deficiencia en la calidad de las prestaciones sanitarias, por ende, que los clientes se encuentran en niveles muy bajos de satisfacción en el ámbito Latinoamericano, lo cual nos obliga a seguir mejorando en los servicios médicos de la región a nivel nacional e internacional. Por el contrario, en la región San Vicente de Paúl, podemos analizar que, gracias a la pulcra y oportunidad administrativa de los recursos de gestión, el centro del estudio se encuentra funcionando en su localidad para la atención de sus clientes.

## **VI. Conclusiones**

**Primero:** Respecto al objetivo general, se determinó la relación entre el sistema de gestión ISO 9001:2015 y la calidad de servicios en la atención de los pacientes en la clínica CEMSO S.A.C 2021, con un nivel de significancia de 0,843, ya que esto con lleva que si un SGC no está bien organizado y planteado no podemos brindar servicios de calidad a los clientes.

**Segundo:** En cuanto al primer objetivo, se determinó que el nivel de relación del SG ISO 9001:2015; mejoró la dimensión eficiencia en un 48,0%, con un nivel de significancia de 0,705, entorno al servicio de calidad distinguido por los pacientes de la clínica Centro Médico de Salud Ocupacional S.A.C.

**Tercero:** En relación al segundo objetivo específico el SG ISO 9001:2015; mejoró la dimensión efectividad en un 48,0%, con un nivel de significancia de 0,853, en cuanto a la calidad de servicio distinguido por los pacientes de la clínica Centro Médico de Salud Ocupacional S.A.C.

**Cuarto:** Respecto al tercer objetivo específico el SG ISO 9001:2015; mejoró la dimensión competitividad en un 52,0% con un nivel de significancia de 0,830, al sector de calidad de servicio distinguido por los pacientes de la clínica Centro Médico de Salud Ocupacional S.A.C.

## **VII. Recomendaciones**

**Primera:** Se recomienda a los directivos de la clínica considerar los resultados analizados, para continuar mejorando sus dimensiones de SGC, ya que tienen relación significativa en cuanto a la calidad de servicios en la clínica, con el fin de que los responsables ejecuten acciones necesarias brindando un servicio de salud eficaz, oportuno, seguro, equitativo, íntegro y eficientes.

**Segunda:** Se recomienda a los investigadores de salud crear mecanismos que permitan a la clínica medir la satisfacción de los pacientes en cuanto a la calidad de servicio, evaluando un seguimiento constante al cumplimiento legal del SGC, con el fin de garantizar la permanencia del SGC, contando con la documentación organizada y las actividades planificadas ejecutándose en un plazo de tiempo determinado.

**Tercera:** Se recomienda a los gerentes de cada área cumplir con las actividades establecidas del manual de calidad para así llevar un control minucioso de todas las áreas de la clínica, así mismo mejorar los programas de fidelización de los pacientes con el fin de lograr un mayor alcance de los mismos.

**Cuarta:** Se recomienda sensibilizar al personal de la clínica el compromiso con la organización y el cumplimiento de sus clientes, por este motivo se sugiere a los líderes de la clínica mantener la responsabilidad con el SGC a seguir realizando capacitaciones, asesorías y charlas.

**Quinta:** Se recomienda los directivos de la clínica implementar una formación de grupos de calidad para los trabajadores, con el fin de promover el trabajo en equipo, liderazgo y mediante su trabajo diario puedan proponer mejoras continuas en la clínica.



## Referencias

- Ávila Bustos, T. X. (2016). *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas* (Doctoral, Ecuador-PUCESE-Maestría en Administración de Empresas mención Planeación).
- Adina, S., Bota, M., Fleseriu, C., Morgovan, C., Valeanu, M y Cosma, D. *Measuring Patients' Perception and Satisfaction with the Romanian Healthcare System. Sustainability 2020; 12(1612),1-16.*
- Agreda Benites, B. A. (2021). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de un área diferenciada COVID-19 de un hospital limeño, 2020.*
- Apriyani, W., Mariana, E. y Supriyanto, S. (2020). *Analysis of perceived health care quality on patient satisfaction. EurAsian Journal of BioSciences, 14(2), 2703-2708*
- Amador Porro, C. O., & Cubero Menéndez, O. (2010). *Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. Revista Cubana de Salud Pública, 36, 175-179.*
- Aliman, N. y Mohamad, W. (2016). *Linking Service Quality, Patients' Satisfaction and Behavioral Intentions: An investigation on Private Healthcare in Malaysia. Procedia - Social and Behavioral Sciences 224, 141 – 148.*
- Al-Azzam A. (2015) *The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan. European Journal of Business and Management, 7(15), 45-54.*
- Álvarez, A., & Margarita, A. (2016). *Proyecto de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad de la Empresa Flexiplast SA bajo la norma ISO 9001: 2015* (Master's thesis, Quito: UCE).

- Acuña, V., & Lucero, C. (2018). *Sistema De Gestión De Calidad Basado En La Norma Iso 9001: 2015 Para Mejorar La Eficiencia De La Empresa Proinco Mdg SAC, 2018.*
- Al – Damen, R. (2017). *Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction Case of Al-Bashir Hospital. International Journal of Business and Management, 12(9), 136-152.*
- Ayanian, J. y Markel, H. (2016). *Donabedian's Lasting Framework for Health Care Quality. New England Journal of Medicine, 375(3), 205–207.*
- Al-Neyadi, H. S., Abdallah, S., & Malik, M. (2018). *Measuring patient's satisfaction of healthcare services in the UAE hospitals: Using SERVQUAL. International Journal of Healthcare Management, 11(2), 96-105.*
- Borja, Chaguay, Bayas, & Flores, (2017). *El sistema de gestión de calidad en base a las normas ISO 9001 y su relación con los niveles de satisfacción de los clientes. Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación, 1(2), 8-11.*
- Becerra Lois, F. Á., Andrade Orbe, A. M., & Díaz Gispert, L. I. (2019). *Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. Actualidades investigativas en educación, 19(1), 571-604.*
- Burckhardt Leiva, V. J. (2016). *Realización de una guía de implantación de la norma ISO 9001: 2015. Aplicación pyme Comunidad Valenciana.*
- Maurate, R., & Luis, J. (2019). *Implementación del sistema de gestión ISO 9001: 2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha-Lima–2019.*
- Canzio Meneses, C. Z. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018.*

- Chaves Reyes, A. A., López Pareja, J. S., & Ramirez Quiroga, E. R. (2015). *Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la IPS Enlace dos de Villavicencio*.
- Chuyo Ventura, K. M. (2018). *Implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa Smmot SRL, 2018*.
- Corredor de la Vega, F. (2009). *Propuesta estratégica para mejorar la calidad del servicio al cliente en el departamento de arrendamientos en Consuelo de la Vega y Cía. S en C. Bienes Raíces*.
- Circulo Tec. (12 de octubre del 2017). *El ciclo PHVA: Planear, hacer, verificar, actúa*. Monterrey, México 2015. [ftp://sata.ruv.itesm.mx/portalesTE/Portales/Proyectos/2631\\_BienvenidaCyP/QP161.pdf](ftp://sata.ruv.itesm.mx/portalesTE/Portales/Proyectos/2631_BienvenidaCyP/QP161.pdf)
- Culot, G. (2019). *History of Quality*. En: Sartor, M. y Orzes, G. (Eds.). *Quality Management: Tools, Methods, and Standards*. pág. 1–21. <https://doi.org/10.1108/978-1-78769-801-720191001>
- Cruz Monzón, M. (2018). *Sistema de Gestión de Calidad en las empresas del Perú y análisis de la norma ISO 9001, sus beneficios los principales cambios en versión 2015*.
- De floridablanca, J. D. D., Dueñas, M. R. R., Perez, I. E. S., & de, E. A. A. D. s. (2018). *Diseño y Propuesta de un sistema de gestión de calidad en el servicio de urgencias del hospital san Vicente*.
- De Excelencia, E. E. (2016). *Adaptación a la nueva norma ISO 9001: 2015*. [https://www. Nueva-iso-9001-2015. Com](https://www.Nueva-iso-9001-2015.Com).
- Díaz, C. y Gonzales J. (2016). *Métodos de investigación en educación*. Universidad Católica del Perú.
- Díaz, J. A. A. (2015). *Análisis y valoración de la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y los resultados de los centros*

*educativos* (Doctoral dissertation, UNED. Universidad Nacional de Educación a Distancia (España)).

Domínguez Collins, H. (2006). *El servicio invisible: Fundamento de un buen servicio al cliente* (No. 658.812 D7141s Ej. 1). Eco Ediciones, <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IscScript=zamocat.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expresion=mfn=022715>

Deming, W. E., & Medina, J. N. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.

Ferrand, Y. B., Siemens, J., Weathers, D., Fredendall, L. D., Choi, Y., Pirrallo, R. G., & Bitner, M. (2016). *Patient satisfaction with healthcare services a critical review*. *Quality Management Journal*, 23(4), 6-22.

Gutierrez, E. y Vladimirovnam, O. (2016) *Estadística inferencia para ingeniería y ciencias*. Grupo Editorial Patria.

Gómez, C., García, R., De los Reyes, N. Fernández, J. y Holguín, P. (2018). *Patient satisfaction in a Spanish burn unit*. *Burns*, 45(2).

Guevara, R. S. V. (2017). *Índices de la calidad de los instrumentos de evaluación*. *Boletín Redipe*, 6(5), 238-245.

Grove, S y Gray, J. (2019). *Understanding nursing research building an evidence based practice*. Elsevier.

Guevara, M., Cardenas, V. y Hernández, P. (2017). *Protocolo de investigación en enfermería*. Manual Moderno.

Gallo Arica, R. L., & Lazarte Castillo, J. M. A. (2018). *Implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa Transersa–Nuevo Chimbote 2018*.

Hernández, Fernández y Baptista (2014): *Metodología de la Investigación Científica* X Edición.

- Hernández Vargas, L. K., & Mesa Rojas, L. M. (2019). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 en el Centro Médico Por Salud*.
- INACAL. Solo el 1% de empresas ha obtenido certificación ISO 9001 en el Perú. La República. PE. 01 de febrero del 2017. <https://larepublica.pe/sociedad/844756-solo-el-1-de-empresas-ha-obtenido-certificacion-iso-9001-en-el-peru>
- ISO 9001:2015. *Adaptación a la nueva norma ISO 9001:2015*. Chile, (23 de septiembre del 2015). <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- Kumar, P., Raju, N. y Kumar, S. (2016) *Quality of quality definitions – an analysis. International Journal of Scientific Engineering and Technology*, 5(3), 142-148.
- Kwateng, K. O., Lumor, R., & Acheampong, F. O. (2017). *Service quality in public and private hospitals: A comparative study on patient satisfaction. International Journal of Healthcare Management*.
- Khambhati, R. (2017). *Service Quality in Healthcare: A Literature Review. International Journal of Innovative Research and Advanced Studies (IJIRAS)*, 4(7), 252-258.
- Kamra, V., Singh, H., & Kumar De, K. (2016). *Factors affecting patient satisfaction: an exploratory study for quality management in the health-care sector. Total Quality Management & Business Excellence*, 27(9-10), 1013-1027.
- Ling Tan, C., Oluwaseyi, A., Cheah, JH. y Ramayah, C. (2019). *Measuring the Influence of Service Quality on Patient Satisfaction in Malaysia. Quality Management Journal*, 26(3), 129-143.
- Lizarzaburu, E. R. (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54.

- Mousalli G. (2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*. Editorial Mérida.
- Mejía Wong, C. G. (2020). *Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 para servicios de Gestión Predial*.
- Medina Villegas, L. K. (2018). *Implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la calidad del servicio en la Clínica Work´ s Health SAC, Jesús María 2018*.
- Meléndez Lahura, A. (2017). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001: 2015*.
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21-26.
- Morales Provoste, K., & Vergara Henríquez, M. I. (2014). *Dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile*.
- Mahmoud, AB., Ekwere, T., Fuxman, L. y Ahmad, A. (2019). *Assessing Patients' Perception of Health Care Service Quality Offered by COHSASA-Accredited Hospitals in Nigeria*. *GAGE Open*, 9(2).
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M. y Shah, S. (2019). *Patient Satisfaction with Health Care Services; an Application of Physician's Behavior as a Moderator*. *Int J Environ Res Public Health*, 16(18):3318.
- Ministerio de Salud (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima: MINSA.
- Norma Internacional ISO 9000. (2015). *Sistema de Gestión de la Calidad: Fundamentos y vocabulario*. Ginebra, Suiza. Cuarta Edición.

<http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>

Naik, R. y Byram, A. (2016). *Healthcare service quality effect on patient satisfaction and behavioural intention: empirical evidence from India* *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 10(1), 48-74.

Organización Internacional de Normalización (ISO) (2015). Disponible en: [file:///C:/Users/Lap/Downloads/Norma%20ISO%209001%20\(2015\)%20Traduccion%20certificada%20con%20sello.pdf](file:///C:/Users/Lap/Downloads/Norma%20ISO%209001%20(2015)%20Traduccion%20certificada%20con%20sello.pdf)

Peña, M. L. (2015). *Diseño del Sistema de Gestión de Calidad de la Clínica Consalud bajo la Norma ISO 9001*.

Pinto, M., & Silva, L. (2004). *Diseño y propuesta de un sistema de gestión de calidad en el servicio de urgencias del Hospital San Juan de Dios de Floridablanca*. Grado de la Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga. <http://tangara.Uis.edu.co/biblioweb/tesis/2004/114371.pdf>.

Paripancca Herrera, E. L. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017*.

Pekkaya, M., Pulat İmamoğlu, Ö., & Koca, H. (2019). *Evaluation of healthcare service quality via Servqual scale: An application on a hospital*. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 340-347.

Ramón Prado, A. E. (2019). *Diseño e implementación de un sistema de gestión y control hospitalario para la mejora del proceso administrativo de Anatomía Patológica en el Hospital San Bartolomé*.

Ramos Domínguez, B. N. (2007). *Control de calidad de la atención de salud*.

- Romero Mendoza, C. A. (2018). *Implementación de un Sistema de Gestión ISO 9001-2015 y mejora de la Calidad de Servicio en las Boticas de Lima Sur en el periodo 2018.*
- Romano Cortéz, D. M. B. (2020). *Plan de mantenimiento preventivo bajo la norma ISO 9001: 2015, para la Corporación Aceros de Guatemala SA* (Doctoral dissertation, Universidad de San Carlos de Guatemala).
- Sánchez-Tembleque Montero, R. (2016). *Proyecto de implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 en la empresa Pinatar Arena Football Center SL.*
- Sistema de Gestión de Salud. ISO 9001. 04 de noviembre de 2015.  
<https://www.sgs.es/es-es/news/2015/11/iso-9001-2015>
- Velasco Gimeno, C., Cuerda Compés, C., Alonso Puerta, A., Frías Soriano, L., Cambor Álvarez, M., Bretón Lesmes, I.,... & García-Peris, P. (2015). *Implantación de un sistema de gestión de calidad en una unidad de nutrición según la norma UNE-EN-ISO 9001: 2008. Nutrición Hospitalaria, 32(3), 1386-1392.*

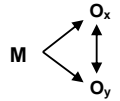


## Anexos

### Anexo 1

#### Matriz de consistencia

<b>Título: "Influencia del Sistema Gestión de Calidad ISO 9001 en los servicios de la clínica CEMSO S.A.C, Ate 2021"</b>								
Autor: Laura Liliana Gutierrez Rivera								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	<b>Variable(X): ATENCIÓN DEL PACIENTE</b>					
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de relación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y los servicios de la clínica CEMSO S.A.C 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a. ¿Cuál es el nivel de relación de un sistema de gestión ISO 9001:2015 y la dimensión efectividad en la clínica CEMSO S.A.C., 2021?</p> <p>b. ¿Cuál es el nivel de relación de un sistema de gestión ISO 9001:2015 y la dimensión eficiencia en la clínica CEMSO S.A.C., 2021?</p> <p>c. ¿Cuál es el nivel de relación de un sistema de gestión ISO 9001:2015 y la dimensión competitividad en la clínica CEMSO S.A.C., 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre un sistema de gestión ISO 9001:2015 y la calidad de servicios de atención de los pacientes en la clínica CEMSO S.A.C 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a. Determinar el nivel de relación de un Sistema de Gestión ISO 9001:2015 y la dimensión efectividad en la clínica CEMSO, 2021.</p> <p>b. Determinar el nivel de relación de un Sistema de Gestión ISO 9001:2015 y la dimensión eficiencia en la clínica CEMSO, 2021.</p> <p>c. Determinar el nivel de relación de un Sistema de Gestión ISO 9001:2015 y la dimensión competitividad en la clínica CEMSO, 2021.</p>	<p>Hipótesis general: Existe correlación significativa del sistema de gestión ISO 9001:2015 en la calidad de servicio en la clínica CEMSO S.A.C, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a. Existe correlación significativa del sistema de gestión ISO 9001:2015 en la dimensión eficiencia.</p> <p>b. Existe correlación significativa del sistema de gestión ISO 9001:2015 en la dimensión efectividad</p> <p>c. Existe correlación significativa del sistema de gestión ISO 9001:2015 en la dimensión competitividad</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	
			Eficiencia	Gestión eficiente	1	Ordinal	1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) En Desacuerdo 5) Totalmente en desacuerdo	Muy adecuado Adecuado Regular Inadecuado Muy inadecuado
				Normas y reglamentos	2	Nominal		
				Calidad de servicio	3	Ordinal		
			Efectividad	Objetivos institucionales	4	Ordinal		
				Proceso de planificación	5	Ordinal		
				Misión	6	Nominal		
			Competitividad	Metas	7	Ordinal		
				Innovación	8	Ordinal		
				Satisfacción de los usuarios	9	Ordinal		
<b>Variable(Y): SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001</b>								
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores		Niveles y rangos			
Gestión de los Recursos	Recursos humanos	1	Nominal		1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) En Desacuerdo 5) Totalmente en desacuerdo	Muy adecuado Adecuado Regular Inadecuado Muy inadecuado		
	Infraestructura	2	Nominal					
	Ambiente de Trabajo	3	Nominal					
Ejecución de los Recursos	Prestación de Servicio	4	Nominal					
	Auditoría Interna	5	Nominal					
	Identificación de los Recursos	6	Nominal					
Medición, análisis y mejora	Generalidades	7	Nominal					
	Seguimiento y medición	8	Ordinal					
	Análisis de datos	9	Nominal					
	Mejora continua	10	Nominal					

<p><b>TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>TIPO: Aplicativa.  DISEÑO: No experimental, Transeccional, Descriptivo, Correlacional.  <b>DISEÑO:</b> No experimental, transversal, Descriptivo simple.</p>  <p>M=muestra  O<sub>x</sub> y O<sub>y</sub>= observaciones en cada variable  r= correlaciones en cada variable  <b>MÉTODO:</b> Hipotético, Cuantitativo, estadístico, Deductivo.</p>	<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p> <p><b>POBLACIÓN:</b>  La población estará constituida por 50 pacientes de la clínica Cemso S.A.C. 2021.</p> <p><b>TIPO DE MUESTREO:</b>  Se aplicará la técnica no probabilística y Cuantitativa.</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRAL:</b>  Estará conformado por el mismo universo poblacional de 50 pacientes.</p>	<p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b></p> <p><b>Variable X: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001</b>  Técnicas: Encuesta  Instrumentos: Cuestionario – Escala de Likert  Estructura. Está conformada por 10 ítems constituidos por dimensiones de Gestión de Recursos, Ejecución de los Recursos, Medición, análisis y mejora.</p> <p><b>Variable Y: SERVICIOS DE CALIDAD</b>  Técnicas: Encuesta  Instrumentos: Cuestionario  Estructura. Está conformada por 9 ítems, se dividió en las dimensiones Eficiencia, Eficacia y Competividad.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA</b></p> <p>Se utilizará tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b>  Se usará el índice de correlación de Spearman.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.</p>
--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

**Anexo 2**

Instrumento de Sistema de Gestión ISO 9001:2015

**CUESTIONARIO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001:2015****Estimado(a)**

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar el "Influencia del Sistema Gestión de Calidad ISO 9001 en los servicios de la clínica CEMSO S.A.C, Ate 2021". Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos

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

VARIABLE X: SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001						
N°	Indicadores	1	2	3	4	5
X1. Gestión de los Recursos						
1	¿Considera usted, que la planeación es importante en la gestión de los recursos humanos en la clínica?					
2	¿Considera usted, que en la gestión de los recursos es importante una adecuada infraestructura en la clínica?					
3	¿Cree usted, que la alta dirección es consciente de llevar un adecuado ambiente de trabajo en sus trabajadores y clientes?					
X2. Ejecución de los Recursos						
4	¿Considera usted que la comunicación en la ejecución de los recursos es importante dentro de la Institución?					
5	¿Usted cree que la prestación de servicio incide en la ejecución de los recursos Institucionales?					
6	¿Considera que en la ejecución de los recursos es					

	importante identificar el servicio a brindar?					
X3. Medición, Análisis Y Mejora						
7	¿Usted cree que la satisfacción del cliente tiene que ser medido para mejorar?					
8	¿Considera usted, que las auditorías internas ayudan a mejorar el gasto de los recursos públicos?					
9	¿Cree usted, que es importante las acciones preventivas mejoran el gasto de los recursos institucionales?					
10	¿Considera usted, que es importante la mejora continua en la utilización de los recursos Institucionales?					

**Anexo 3***Instrumento de Servicio de Calidad***CUESTIONARIO DE SERVICIO DE CALIDAD****Estimado(a)**

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar el "Influencia del Sistema Gestión de Calidad ISO 9001 en los servicios de la clínica CEMSO S.A.C, Ate 2021". Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos

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

VARIABLE Y: SERVICIO DE CALIDAD						
N°	Indicadores	1	2	3	4	5
Y1. Eficiencia						
1	Considera usted ¿Que, mediante una gestión eficiente, la clínica podrá garantizar su continuidad en el mercado?					
2	Considera usted ¿Que la racionalidad se logra mediante, normas y reglamentos que rigen el comportamiento de los componentes en busca de lo eficiente en la clínica?					
3	Considera usted, ¿Que es importante que una auditoria analice como se ha ejecutado el programa, referido a la calidad de servicio?					
Y2. Efectividad						
4	Considera usted, ¿Que la base para alcanzar la efectividad institucional es lograr los objetivos institucionales?					
5	Considera usted, ¿Que el proceso de planificación comienza con la fijación clara, exacta y precisa de la misión de la clínica?					
6	Considera usted, ¿Que la misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una organización?					

Y3. Competitividad						
7	¿Considera que las metas de la clínica son la afinación del objetivo, pues es la cuantificación y ubicación en el tiempo de los objetivos estratégicos?					
8	¿Cree usted, que para el desarrollo de la competitividad Institucional es importante la innovación para mejorar la calidad de servicio?					
9	¿Cree usted, que la capacidad de generar la mayor satisfacción de los usuarios es la competitividad institucional?					

**Anexo 4**

*Operacionalizaciones de las variables*

<b>Variable</b>	<b>Tipo de variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
<b>Sistema de gestión de calidad ISO 9001</b>	Independiente	El sistema de gestión de la calidad se define como el conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad, que ayudara a optimizar recursos, mejorar la productividad y reducir costes en tu empresa. (Meléndez, 2017, pág.4).	Es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de trabajo y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente.	Gestión de los Recursos	Recursos humanos	Nominal
					Infraestructura	Nominal
					Ambiente de trabajo	Nominal
				Ejecución de los Recursos	Prestación de Servicio	Nominal
					Auditoría Interna	Nominal
					Identificación de los Recursos	Nominal
				Medición, análisis y mejora	Generalidades	Nominal
					Seguimiento y medición	Ordinal
					Análisis de datos	Nominal
Mejora continua	Nominal					
<b>Calidad del Servicio</b>	Dependiente	La calidad del servicio es un tema aplicable a todo ámbito debido a que para alcanzar niveles óptimos de desempeño y en consecuencia los objetivos organizacionales, con el objetivo de generar satisfacción de los pacientes. Vergara, 2013 (p. 29).	El modelo de atención a la salud tiene como obligación reconocer la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios, aceptables y agradables; para ello se valoran las preferencias del paciente informando tanto en lo relativo a los resultados como al proceso.	Eficiencia	Gestión eficiente	Ordinal
					Normas y reglamentos	Nominal
					Calidad de servicio	Ordinal
				Efectividad	Objetivos institucionales	Ordinal
					Proceso de planificación	Ordinal
					Misión	Nominal
				Competividad	Metas	Ordinal
					Innovación	Ordinal
					Satisfacción de los usuarios	Ordinal

**Anexo 5**  
*Constancia de Autorización*



**CONSTANCIA DE AUTORIZACION**

**Presente:**

Quién suscribe **GUSTAVO EDUARDO ROMERO BAQUEDANO** Jefe de Proyectos de la clínica Centro Médico de Salud Ocupacional - Lima - Ate.

**Hace constar que:**

La Srta. LAURA LILIANA GUTIERREZ RIVERA identificada con DNI N° 72786852; obtiene el **PERMISO PARA LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DEL PROYECTO DE TESIS** titulado "Influencia del Sistema Gestión de Calidad ISO 9001 en los servicios de la clínica CEMSO S.A.C, Ate 2021" desarrollado durante el mes de Junio 2021.

Se expide la presente constancia, para fines que estime conveniente.

Lima, 01 de Junio del 2021

\_\_\_\_\_  
Gustavo Eduardo Romero Baquedano  
Jefe de Proyectos  
CEMSO S.A.C.