



**Universidad César Vallejo**

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

**Plan de mejora basado en la teoría 5S para la productividad de  
psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, 2024**

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

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

De La Piedra Senmache, Manuel Guillermo ([orcid.org/0009-0001-1830-8148](https://orcid.org/0009-0001-1830-8148))

**ASESORES:**

Dra. Monteagudo Zamora, Vilma ([orcid.org/0000-0002-7602-1807](https://orcid.org/0000-0002-7602-1807))

Dr. Mejía Salazar, Max Kevin ([orcid.org/0009-0004-0763-0133](https://orcid.org/0009-0004-0763-0133))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de Prestaciones Asistenciales y de Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO — PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MONTEAGUDO ZAMORA VILMA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "PLAN DE MEJORA BASADO EN LA TEORÍA 5S PARA LA PRODUCTIVIDAD DE PSICÓLOGOS DE UNA RED ASISTENCIAL DE LAMBAYEQUE, 2024", cuyo autor es DE LA PIEDRA SENMACHE MANUEL GUILLERMO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 09 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MONTEAGUDO ZAMORA VILMA <b>CARNET EXT.:</b> 001725395 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7602-1807	Firmado electrónicamente por: MMONTEAGUDOZA el 01-08-2024 19:43:22

Código documento Trilce: TRI - 0807711



**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, DE LA PIEDRA SENMACHE MANUEL GUILLERMO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "PLAN DE MEJORA BASADO EN LA TEORÍA 5S PARA LA PRODUCTIVIDAD DE PSICOLÓGOS DE UNA RED ASISTENCIAL DE LAMBAYEQUE, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
DE LA PIEDRA SENMACHE MANUEL GUILLERMO <b>DNI:</b> 41010163 <b>ORCID:</b> 0009-0001-1830-8148	Firmado electrónicamente por: MLASE1481 el 12-08- 2024 14:01:10

Código documento Trilce: INV - 1693992

## Dedicatoria

EL presente informe de tesis está dedicado a:

A Dios por bendecirme diariamente en el logro de cada objetivo planteado día a día.

A mis familiares (padres, tías e hijos) por su apoyo incondicional y su aporte económico a la culminación de la meta propuesta.

Manuel Guillermo

## Agradecimiento

Agradezco a Dios, a mis asesores de tesis, la Dra. Monteagudo Zamora, Vilma y al Dr. Max Kevin Mejía Salazar, por su paciencia inagotable, por guiarme y ser parte importante durante la formulación del proyecto y desarrollo de este trabajo, a mi alma mater: Universidad Cesar Vallejo. A mis internos del servicio de psicología, que aportaron en el desarrollo de la misma.

El autor

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del/os autor/es.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS.....	15
IV. DISCUSIÓN .....	21
V. CONCLUSIONES .....	26
VI. RECOMENDACIONES .....	27
REFERENCIAS .....	28
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1: Producción de psicólogos enero - mayo 2024.....	16
Tabla 2: Productividad de los psicólogos de una red asistencial de Lambayeque 2024.....	17
Tabla 3: Eficiencia para productividad de psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, 2024.....	18
tabla 4: Eficacia para productividad de psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, 2024.....	19
Tabla 5: Productividad de los psicólogos de una red asistencial de Lambayeque 2024 según su género.....	20

## Resumen

La investigación tiene como finalidad, diseñar un plan de mejora basado en la teoría 5S para la productividad de psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, teniendo como objetivo de desarrollo sostenible: salud y bienestar; la investigación básica, cuantitativa no experimental, una muestra 42 psicólogos de la red Ferreñafe, a quienes se les aplicó el cuestionario de productividad, el cual fue validado y confiable con un Alfa de Cronbach de 0.83, la propuesta fue validada por tres jueces. Los análisis estadísticos evidenciaron según el HIS , la IPRESS de Puchaca, tiene un avance del 76% y el Hospital Provincia Ferreñafe, tiene un avance del 21% en el último lugar con menor producción, además observamos que el 95.2% su productividad aceptable, el 4.8% es satisfactoria; el 4.8% presentaron eficiencia aceptable, el 95.2% eficiencia satisfactoria; el 7.1% presentaron eficacia muy deficiente, el 92.9% eficacia deficiente y observamos mayor porcentaje de productividad aceptable en el género femenino con un 61.9% y en el masculino un 33.3%. Concluyendo la productividad en los psicólogos de la red asistencial de Ferreñafe no es muy satisfactoria, por lo que la implementación de la propuesta mejorar la producción de los psicólogos de la red asistencial de Ferreñafe.

**Palabras clave:** Plan, productividad, teoría 5s, his, red asistencial.

## **Abstract**

The purpose of the research is to design an improvement plan based on the 5S theory for the productivity of psychologists in a healthcare network in Lambayeque, with the objective of sustainable development: health and well-being; The basic, quantitative, non-experimental research, a sample of 42 psychologists from the Ferreñafe network, to whom the productivity questionnaire was applied, which was validated and reliable with a Cronbach's Alpha of 0.83, the proposal was validated by three judges. The statistical analyzes showed according to the HIS, the IPRESS of Puchaca, has an advance of 76% and the Hospital Provincia Ferreñafe, has an advance of 21% in the last place with the lowest production, we also observed that 95.2% its acceptable productivity, the 4.8% is satisfactory; 4.8% presented acceptable efficiency, 95.2% satisfactory efficiency; 7.1% presented very poor efficiency, 92.9% poor efficiency and we observed a higher percentage of acceptable productivity in the female gender with 61.9% and in the male gender with 33.3%. Concluding, the productivity of the psychologists in the Ferreñafe healthcare network is not very satisfactory, so the implementation of the proposal improves the production of the psychologists in the Ferreñafe healthcare network.

**Keywords:** Plan, productivity, 5s theory, his, healthcare network.

## I. INTRODUCCIÓN

La productividad de los psicólogos se ve afectada por la carga administrativa, los sistemas de salud que requieren una documentación extensa y compleja para el reembolso de seguros pueden limitar significativamente el tiempo que los psicólogos pueden dedicar a sus pacientes, esto no solo reduce la productividad, sino que también puede afectar la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes (Horner et al., 2002). Frente a estos desafíos, algunas instituciones están explorando modelos de atención más eficientes, para mejorar la productividad para demostrar que estas herramientas son valiosas para mejorar la accesibilidad y reducir costos, permitiendo a los psicólogos atender más pacientes en un marco de tiempo reducido (Yang et al., 2022).

La productividad de los psicólogos en las entidades de salud, se enfrenta a diversos desafíos, muchos de los cuales están relacionados con problemas estructurales y desigualdades en los sistemas de salud, estos problemas afectan tanto la eficacia como la eficiencia con la que los profesionales de la salud mental pueden operar (Ruano et al., 2021). En años recientes, en el Perú se ha implementado una importante reforma en la atención psicológica y psiquiátrica, orientada hacia un modelo de atención comunitaria, esta reforma ha incluido la expansión de los Centros de Salud Mental Comunitaria [CSMC], que pasaron de 22 en 2015 a 203 en 2021, estos juegan un papel clave en la estrategia del país para mejorar los parámetros de acceso (UNICEF, 2021).

Además, se ha reportado un aumento gradual en la cobertura de atención psicológica, de un 9.9% de la población que necesita atención en 2009 a un 26% en 2018, con un objetivo de alcanzar el 64% para 2021, este aumento en la cobertura también se refleja en un incremento significativo del número de casos atendidos desde la reforma de 2013, superando el millón de casos en 2019 (Marquez & García, 2019). Es por ello que se toma en cuenta que los principios de 5S son ampliamente reconocidos por mejorar la eficiencia y la productividad en diversas industrias, incluida la atención médica, mediante la organización del espacio de trabajo y la optimización de los procesos (Schmitz et al., 2022). La 5S podría ser beneficiosa para los psicólogos en la medida en que ayuda a crear un entorno de trabajo más organizado y estructurado, lo cual es esencial en una configuración clínica, por ejemplo, mantener un espacio de trabajo ordenado y limpio puede reducir el estrés tanto para el psicólogo

como para el paciente, y la estandarización de los procesos podría mejorar la eficiencia al reducir el tiempo necesario para preparar y concluir sesiones (Muotka et al., 2023).

Aplicar las 5S en entornos clínicos podría simplificar los espacios de trabajo, reduciendo el desorden y asegurando que todos los materiales necesarios estén fácilmente accesibles, lo cual puede disminuir el tiempo de preparación entre sesiones, la estandarización de procedimientos puede garantizar que las prácticas eficientes sean consistentes y replicables, no solo mejorando la productividad sino también la calidad del servicio. Por último, sostener estas prácticas a través de revisiones y ajustes regulares asegura que los beneficios de la implementación de las 5S sean duraderos, implementar tales estrategias no solo potencia la productividad, sino que también contribuye a un ambiente de trabajo más agradable y profesional, lo cual puede tener un impacto positivo en el bienestar de los psicólogos y sus pacientes

La implementación de un plan de mejora basado en la teoría 5S para la productividad de psicólogos tiene una conexión significativa con objetivo de desarrollo sostenible 3, que busca parámetros de den promoción al bienestar general de las personas (Red de Soluciones para el Desarrollo Sostenible [SDSN], 2018). Al aplicar los principios de 5S—clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y sostener—en los entornos laborales de los psicólogos, se puede mejorar no solo la eficiencia y productividad de estos profesionales, sino también la calidad del servicio de salud mental que ofrecen. Un ambiente de trabajo más organizado y menos caótico contribuye a reducir el estrés laboral y aumenta la capacidad de los psicólogos para manejar sus cargas de trabajo de manera efectiva, permitiendo así una mejor atención a sus pacientes. Un plan de mejora basado en la teoría 5S para psicólogos en una red asistencial puede aumentar significativamente la productividad y eficiencia, al aplicar sus principios, se optimiza el entorno de trabajo, reduciendo el tiempo perdido y aumentando el enfoque en la atención al paciente, esto resulta en un mejor manejo de los recursos, una reducción del estrés laboral y una mejora en la calidad del servicio ofrecido, contribuyendo a un ambiente más estructurado y profesional que beneficia tanto a pacientes como a terapeutas.

Además de ello, hay una importante brecha de inversión servicios psicológicos y psiquiátricos a nivel internacional, la cual ha sido acentuada durante la pandemia

de COVID-19. Menos del 50% de las personas con depresión a nivel global reciben atención, con un promedio mundial del 40% para la depresión y solo el 29% para las psicosis (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2021) además, se ha visto un ligero aumento en la cantidad de los profesionales de salud mental por cada 100mil habitantes, de nueve en 2014 a trece en 2020. Sin embargo, hay una variación significativa entre países de diferentes niveles de ingresos, lo que puede reflejar diferencias en la productividad y el acceso a los servicios de salud mental (OMS, 2022).

Además, al poder atender a más pacientes eficientemente, los psicólogos pueden hacer una contribución más significativa hacia el logro de una cobertura universal de salud mental, un componente esencial de la salud y el bienestar global. Es por ello que planteamos el siguiente problema de investigación; ¿En qué medida un plan de mejora basado en la teoría 5S impacta en la productividad de psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, 2024?

En primer lugar nuestra investigación establece una justificación teórica, ya que se fundamenta una teoría de productividad para mejorar la eficiencia en atención de los psicólogos y como estos parámetros son impulsados a la excelencia considerando que las 5S no es muy utilizada en los ámbitos psicológicos, además el consultar diferentes antecedentes no llevara a tener un mayor entendimiento para su uso (Fernández, 2020) como justificación practica se establece que los resultados encontrados serán fundamentos para que diferentes entidades de salud puedan tomar el ejemplo e implementar dichos planees con el fin de mejorar los parámetros de productividad psicológica (Sabaj & Landea, 2012). Finalmente, como justificación metodológica se determina que al crear un plan de mejora se tendrá también que construir nuevos instrumentos que nos ayuden a medir la eficiencia de dicho plan y el impacto que este tiene (Chavarria, 2020).

Tomando en consideración los aspectos analizados anteriormente se plantea como objetivo general: diseñar un plan de mejora basado en la teoría 5S para la productividad de psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, 2024 y como objetivos específicos: describir la productividad de los psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, 2024; analizar el nivel de eficiencia y eficacia para productividad de psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, 2024; identificar según su género la productividad de psicólogos de una red asistencial de

Lambayeque, 2024; elaborar un plan de mejora basado en la teoría 5S para la productividad de psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, 2024 así como validar, por juicio de expertos el plan de mejora basado en la teoría 5S para la productividad de psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, 2024.

Como antecedentes internacionales; De Arriba-Enríquez (2019) investigó la relación entre la actividad investigadora en psiquiatría y la atención sanitaria de calidad en los servicios de psiquiatría de los 50 hospitales más grandes de España, el estudio abarcó la recolección y análisis de datos desde 2006 hasta 2015, enfocándose en los indicadores de actividad asistencial y científica. El estudio seleccionó 50 hospitales según criterios como tipo de institución, los resultados mostraron que los hospitales con mayor actividad investigadora tendían a tener mejores indicadores de calidad asistencial, como menores tasas de reingreso, los análisis estadísticos, confirmaron una asociación moderada entre la investigación y la mejora en la calidad asistencial, con ciertas variaciones dependiendo del diagnóstico y la intensidad de la investigación en cada centro. Concluyendo que la integración de la actividad investigadora en hospitales puede influir positivamente en la atención clínica, mejorando los resultados de los pacientes en servicios psiquiátricos y potencialmente en otras áreas de salud.

Xu et al. (2020) explicaron cómo mejorar la productividad de los procesos psicológicos a través de un aplicación, teniendo como objetivo integrar intervenciones psicológicas con actividades recreativas para promover comportamientos productivos, para garantizar la relevancia y efectividad de estas intervenciones, se realizó una búsqueda en PsychInfo y PubMed, excluyendo literatura gris y seleccionando técnicas efectivas para la productividad, las intervenciones se categorizaron en motivación, procrastinación y gestión del tiempo, destacando la importancia de la autoafirmación, el manejo de metas y el uso de recompensas virtuales para mejorar la motivación. Además, se identificaron estrategias contra la procrastinación y técnicas efectivas de gestión del tiempo, estos hallazgos sugieren la posibilidad de incorporar estas intervenciones en Felicity para fomentar el desarrollo personal y la creación de hábitos, siendo una herramienta eficiencia para mejorar los procesos psicológicos.

Kundi et al. (2020) este estudio investiga cómo el compromiso afectivo actúa como mediador entre el bienestar psicológico y el rendimiento laboral de los

empleados, teniendo en cuenta también el papel moderador de la inseguridad laboral en los parámetros de Los datos se recolectó a través de encuestas, obteniendo un total de 280 respuestas. Los hallazgos indican que el compromiso afectivo media la relación entre el bienestar psicológico (tanto hedónico como eudaimónico) y el rendimiento laboral de los empleados, además, la percepción de inseguridad laboral modera la asociación entre el bienestar psicológico y el compromiso afectivo, esto sugiere que promover el bienestar psicológico de los empleados puede ser beneficioso para las organizaciones. Este estudio aporta a la literatura existente sobre el bienestar de los empleados de dos maneras: primero, examinando el bienestar psicológico en términos de bienestar hedónico y eudaimónico relacionados con la actitud y el comportamiento laboral del empleado.

Ramírez et al. (2021) el artículo explora cómo la metodología Lean Six Sigma puede influir positivamente en la productividad y competitividad de las organizaciones, especialmente, la investigación, de carácter exploratorio, se basa en un análisis documental de 1015 estudios, este análisis robusto permite concluir que Lean Six Sigma es fundamental para incrementar la productividad y competitividad en las empresas, finalmente, se concluye que el enfocarse en la evaluación de los beneficios concretos de esta metodología para fortalecer la eficiencia y lograr ventajas competitivas sostenibles en las organizaciones.

Mirzaei y Darbani (2021) este estudio explora los desafíos y soluciones para aumentar la productividad en hospitales y centros médicos, subrayando la necesidad de emplear conocimientos y herramientas legales, económicas y sociales, la productividad, considerada un indicador crucial en los programas de desarrollo, juega un papel fundamental en la asignación óptima de recursos del análisis de referencias, entre otros, se recopiló información sobre este tema. Los resultados revelan que la eficiencia y efectividad son determinantes esenciales en la productividad hospitalaria, influenciada por factores como la estructura organizacional adecuada, métodos de implementación eficientes, herramientas y equipos de trabajo apropiados, un entorno laboral equilibrado y, crucialmente, recursos humanos calificados y competentes, el estudio enfatiza la importancia de realizar investigaciones adicionales en los hospitales para identificar factores efectivos y determinar soluciones que mejoren la productividad.

Santhose y Anisha (2023) este estudio busca analizar el papel crucial de la PS para incrementar la productividad de los empleados, además de examinar cómo la mejora psicológica a través del mantenimiento de sistemas de asistencia, la implementación de responsabilidad social corporativa, las intenciones empresariales y el comportamiento del aprendizaje automático pueden influir en dicha productividad, el estudio propone un marco de investigación y una hipótesis que explica la relación entre la productividad del empleado y sistemas organizacionales como la asistencia, CSR, EI y MLB. Para verificar la validez de la hipótesis propuesta, se preparó un cuestionario que fue distribuido entre los empleados de las organizaciones seleccionadas. Los datos recogidos se analizaron mediante métodos estadísticos para evaluar los resultados de la hipótesis. Los resultados revelaron que mantener un sistema de asistencia, implementar CSR, EI y MLB mejora significativamente el desempeño de los empleados, lo que a su vez aumenta la productividad organizacional.

Androutsou et al. (2022) este estudio evalúa la eficiencia y productividad de 15 clínicas especializadas en el Hospital General de Rodas entre 2020 y 2021, se utilizaron métodos como el análisis envolvente de datos orientado a insumos y el índice de productividad de Malmquist, lo obtenido indican que cinco de las siete clínicas del sector de patología alcanzaron una eficiencia óptima y mostraron una productividad ideal, mientras que las otras dos mostraron mejoras en 2021, en 2020, la clínica de patología COVID-19 fue ineficiente y menos productiva, pero en 2021 mejoró mucho su desempeño por otro lado, el sector quirúrgico demostró altas tasas de eficiencia y alcanzó la eficiencia óptima en ambos años, con niveles de productividad de satisfactorios a muy altos, la clínica quirúrgica COVID-19 fue más eficiente y productiva en 2020 que en 2021, cuando su rendimiento disminuyó. En conclusión, el hospital logró responder a las presiones de la pandemia incrementando su eficiencia y productividad de 2020 a 2021 gracias a los cambios organizativos apropiados en infraestructura, recursos humanos y tecnología.

Moran y Chávez (2022) el propósito de este análisis es ofrecer una visión general de las 5S y explorar cómo se implementa para mejorar la productividad, la investigación fue documental realizada para este estudio permite integrar las perspectivas de varios autores sobre la relevancia de las 5S en el ámbito internacional, destacando sus principales ventajas, la implementación de las 5S

fomenta el compromiso con la mejora continua, incrementa la productividad y fortalece la competitividad mediante la ejecución eficiente de sus tareas y procedimientos.

Åhlin et al. (2023) este estudio investiga cómo mejorar la productividad hospitalaria mediante el flujo eficiente de pacientes, entrevistando a gerentes senior de los principales hospitales del mundo, utilizando análisis temático de entrevistas cualitativas, se identificaron 50 soluciones para optimizar el flujo de pacientes, incluyendo la coordinación organizacional, la creación de estructuras de transferencia, el desarrollo de estándares y la inversión en herramientas digitales. Concluyendo que se propone un marco para guiar a los gestores de salud en la implementación de estas mejoras, las conclusiones subrayan la necesidad de invertir en nuevas tecnologías, adoptar métodos de trabajo innovadores y fomentar una cultura centrada en el flujo de pacientes, considerando su trayectoria de cuidado como un flujo integrado y alineado en toda la organización.

Piñero et al. (2018) el objetivo de esta investigación es estudiar la metodología 5S para la mejora la productividad en los puestos de trabajo, este estudio documental analiza diversas fuentes internacionales para demostrar la expansión y relevancia de la implementación de 5S de diferentes perspectivas. La investigación resalta la importancia de la cooperación y la asociación entre diferentes realidades estos lineamientos han sido clave en la formación de profesionales facilitando la transferencia de conocimientos para fomentar una cultura de calidad en las empresas de la región, en él estudió de otra realidad, se destacan las promociones y recomendaciones para analizar las 5S con el objetivo verificar el incremento de la productividad, aumentando así la competitividad.

Como antecedentes nacionales consideramos a Sócola et al. (2020) el estudio realizado evaluó la efectividad de la metodología 5S para mejorar la productividad, se adoptó un carácter longitudinal, la investigación incluyó a 206 colaboradores de la empresa, seleccionando una muestra de 135 a través de un muestreo probabilístico aleatorio simple, se empleó la encuesta, los resultados mostraron que tras la implementación de las 5S, hubo una mejora significativa en la productividad, evidenciada por un aumento en la puntuación global de 1.96 en la evaluación inicial (pre test) a 4.19 en la evaluación final (post test), lo que representa un incremento de

2.23 puntos. Esto indica que la implementación de las 5S resultó en cambios positivos sustanciales en el área evaluada.

Mateo (2021) este estudio tiene como objetivo examinar la evidencia empírica de las investigaciones sobre las variables Resiliencia Psicológica y Desempeño Laboral en profesionales, se llevó a cabo una búsqueda sistemática de fuentes como PsycNet, Redalyc, PubMed y Scopus, seleccionando estudios que analizan la correlación entre las variables mencionadas. Se incluyeron en el análisis siete estudios que evalúan la Resiliencia Psicológica y su relación con el Desempeño Laboral, los resultados sugieren que un mayor nivel de Resiliencia Psicológica está asociado con un mejor Desempeño Laboral, no solo en situaciones adversas sino también en circunstancias positivamente estresantes, como promociones, nuevas responsabilidades y ascensos.

Cardenas (2021) este estudio se enfocó en demostrar la mejora de la productividad en un Laboratorio Clínico, el método utilizado fue cuantitativo con un diseño pre-experimental de un solo grupo, realizando mediciones antes y después de implementar la metodología 5S, la evaluación incluyó encuestas para captar la percepción sobre la implementación y observaciones directas para calcular cambios en la productividad, se trabajó con una muestra de seis técnicos del área Pre-analítica del laboratorio. Los resultados mostraron mejoras significativas tras la aplicación de las 5S: la percepción positiva del método aumentó del 33,3% al 83,3%, y el cumplimiento de los principios de las 5S subió del 46% al 81%, la productividad general mejoró del 74% al 93%. Además, el tiempo promedio de servicio al paciente se redujo significativamente, la tasa de errores en la entrega de resultados bajó notablemente de 27,8% a 3,3%, y la pérdida de materiales se eliminó completamente, pasando de 22,2% a 0%, todos estos cambios fueron estadísticamente significativos, demostrando la eficacia de la metodología 5S en mejorar la productividad del laboratorio clínico.

Borja y Jiménez (2021) el principal objetivo de esta investigación fue implementar el método de las 5S para aumentar la productividad, la metodología empleada incluyó el uso del método científico, la recopilación de datos se realizó mediante encuestas, cuestionarios y guías de observación, los resultados del que la metodología tiene una relación significativa menor al 5% en la mejora de la productividad, se estableció que la metodología también mejora la eficiencia;

concluyendo que si se incrementa la eficacia en la empresa, será por la correcta implementación del método de las 5S para optimizar operaciones y resultados en el entorno empresarial específico

Ticona (2021), el autor estableció observar como la metodología 5s mejora los procesos en una entidad pública, se empleó un enfoque metodológico descriptivo-explicativo, la metodología 5S se centra en optimizar la eficacia y eficiencia del espacio laboral mediante la clasificación y orden para establecer la mejora continua para evaluar el progreso de la implementación, se realizaron auditorías internas cada 15 días, observando mejoras continuas en la organización del taller, la limpieza, la estandarización de procesos y el uso de herramientas, así como un mayor compromiso por parte de los trabajadores, estos cambios permitieron disminuir los tiempos de respuesta a las solicitudes de servicio, facilitando la localización y el uso de equipos y herramientas.

Temoche (2021) el objetivo principal de este estudio es demostrar que se han adquirido las competencias necesarias de un psicólogo organizacional, mediante la creación de un plan de trabajo enfocado en mejorar el bienestar psicológico, se utilizaron tres herramientas: la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff, una entrevista semiestructurada y un cuestionario en línea. Los resultados revelaron que la trabajadora tiene un bienestar psicológico moderado, con una autoevaluación que refleja un disfrute moderado de la vida y una salud mental regular, afectada por algunas emociones negativas, la mayoría de las dimensiones de bienestar psicológico se situaron en un nivel medio, excepto la dimensión de Relaciones Positivas, que fue calificada como baja, como respuesta a estos hallazgos, se diseñó un plan de intervención basado en técnicas de coaching y el modelo Grow de Whitmore, promueve el cambio y el desarrollo personal y profesional a través del establecimiento de objetivos.

Para entender el Plan de Mejora Basado en la teoría 5s, tenemos que explicar dicha teoría considerando lo que menciona (Correa & Montoya, 2022) quien establece que es un enfoque de gestión originado en Japón que se centra en la organización del lugar de trabajo para mejorar la eficiencia y la efectividad. Se basa en cinco principios japoneses, cada uno comenzando con la letra 'S', estos principios son: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke. Seiri (Organización): Este principio trata sobre la eliminación de todo lo innecesario en el área de trabajo, se elimina lo que no se

necesita, dejando solo las herramientas y materiales esenciales, esto reduce el desorden y mejora la eficiencia al minimizar la pérdida de tiempo buscando elementos necesarios (Moran & Chávez, 2022). Seiton (Orden): Una vez eliminado el desorden, Seiton se enfoca en organizar de manera eficiente lo que queda, esto incluye la disposición sistemática de herramientas y materiales para que sean fácilmente accesibles y estén identificables, a menudo, se utilizan etiquetas, colores y otros métodos de codificación para asegurar que cada cosa tenga un lugar específico (Correa et al., 2022)

Seiso (Limpieza): Seiso enfatiza la importancia de un entorno de trabajo limpio. Implica la limpieza regular del espacio de trabajo, lo cual no solo mejora la moral y la seguridad, sino que también permite identificar problemas como fugas, desgastes o necesidades de reparación antes de que se conviertan en problemas mayores (Vasudevan et al., 2022). Seiketsu (Estandarización): Este principio se refiere a estandarizar los métodos y prácticas de trabajo entre todos los trabajadores, la estandarización asegura que todos sigan los mismos procedimientos y usen las herramientas de manera correcta y segura, lo que conduce a una mayor eficiencia y calidad (Vargas & Camero, 2021).

Shitsuke (Disciplina): Shitsuke se trata de fomentar la disciplina y el compromiso de seguir los procedimientos establecidos, este principio busca cultivar la responsabilidad personal y el orgullo por el lugar de trabajo, lo que a su vez ayuda a mantener las mejoras logradas con los cuatro principios anteriores (Roy et al., 2021). Implementar la metodología de las 5S puede conducir a una mejora significativa en la productividad y la moral, reduciendo los tiempos de inactividad, los errores y los accidentes, es ampliamente adoptada en diversos sectores industriales y de servicios para crear un ambiente de trabajo más organizado, limpio y eficiente (Diaz & Noriega, 2020). Según Pandey et al. (2020) para la segunda variable productividad en psicología podemos tomar como referencia la Teoría de la Fijación de Metas de Edwin Locke es una de las teorías más influyentes sobre la motivación y el rendimiento en el lugar de trabajo, propuesta por primera vez en la década de 1960, esta teoría sugiere que el proceso de establecer metas específicas y desafiantes ayuda a mejorar el rendimiento al proporcionar claridad y dirección.

Según Locke, las metas actúan como un importante motivador interno, guiando y canalizando el esfuerzo y la energía de los individuos hacia actividades específicas

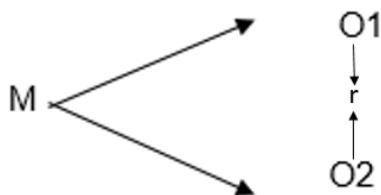
y lejos de aquellas irrelevantes o distractoras (Veytia & Contreras, 2018). La teoría subraya varias dimensiones clave que impactan en la efectividad de la fijación de metas; claridad, las metas deben ser claras y específicas, no vagas o ambiguas, para proporcionar una guía efectiva, metas específicas facilitan la medición del progreso y el ajuste de las estrategias necesarias para alcanzarlas, además el desafío, donde las metas deben ser desafiantes pero alcanzables, metas demasiado fáciles no motivan suficientemente, mientras que metas extremadamente difíciles pueden desmotivar si se perciben como inalcanzables (Hecht et al., 2019)

Subsiguientemente el compromiso con la meta es crucial, esto se fomenta mediante la participación en el proceso de establecimiento de metas y asegurando que las metas sean valoradas y entendidas, también la retroalimentación ya que recibir feedback regular sobre el progreso hacia el cumplimiento de las metas permite a los individuos ajustar sus estrategias y esfuerzos de manera oportuna (Arana et al., 2020). Finalmente, la complejidad de la tarea, al establecer metas para tareas complejas, puede ser necesario dar tiempo suficiente para adquirir las habilidades y estrategias necesarias para lograrlas, estas dimensiones trabajan conjuntamente para maximizar la productividad al guiar el enfoque y los esfuerzos de una persona hacia actividades que son críticas para el éxito, aumentando así la eficiencia y la eficacia en la consecución de objetivos (George et al., 2021).

Para la segunda variable; en psicología, el concepto de productividad se refiere al rendimiento o la eficacia con la que un individuo puede alcanzar objetivos o completar tareas dentro de un contexto determinado, utilizando los recursos psicológicos disponibles, esto abarca la manera en que factores como la motivación, el estado emocional, las habilidades cognitivas, y la gestión del estrés impactan en la capacidad de una persona para realizar eficientemente sus actividades laborales o personales (Torres et al., 2022). La productividad en psicología también se estudia en términos de cómo las condiciones ambientales y organizacionales, como el clima laboral y las estructuras de soporte, influyen en el bienestar mental y físico de los individuos, afectando directamente su capacidad de ser productivos, las intervenciones pueden incluir la mejora de las dinámicas de grupo, el fortalecimiento de la salud mental en el lugar de trabajo, y el desarrollo de habilidades de manejo personal y profesional (Fontalvo et al., 2017).

## II. METODOLOGÍA

La investigación fue de tipo básico, ya que tendría como objetivo aportar información para brindar solución al problema planteado en la investigación, por lo que estuvo guiada a mejorar, estas se encontraban dirigidas a solucionar los problemas en las empresas, localidad, región, país y entre otros, ya que se detectaron problemas en el área de producción en los consultorios de psicología de una red asistencial de Lambayeque y como herramienta para poder dar solución al problema se desarrollará un plan basado en las 5s. El enfoque de investigación fue cuantitativo, pues se fundamenta en la investigación y análisis de la realidad mediante diversos métodos fundamentados en la evaluación. Así también, facilitó un mayor grado de supervisión y deducción, lo que posibilitó llevar a cabo pruebas y obtener explicaciones verificadas a partir de los propósitos establecidos. El diseño de investigación fue no experimental de alcance descriptivo propositiva, pues en el proceso se lleva a cabo un análisis sin manipulación intencional de las variables; a su vez, es aplicado en un solo momento. Asimismo, el estudio fue un plan de mejora, donde se obtendrá datos en un momento determinado y para proponer el método de las 5s para optimizar la producción de los consultorios de psicología de la red de Lambayeque (CONCYTEC, 2020).



Donde:

- M : Psicólogos de una red de salud
- O1 : Plan de mejora
- O2 : Productividad
- R : efecto

La variable Independiente en su conceptualización, tuvo un método de programaciones, pudieron ser manejados por personas y equipos de trabajo para una mejor empresa en sus puestos laborales para así lograr el mejoramiento del rendimiento y la limpieza (Peterson & Smith, 1998).

Definición operacional: fue operativo mediante la aplicación del plan de la teoría de 5S, basado en sus dimensiones clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplina con el fin de obtener un ambiente de trabajo organizado.

En la variable independiente, de acuerdo con el estudio de (Mingote & Núñez, 2011) se demostró que la eficiencia estaba representada por la asociación entre la cantidad total de un producto o servicio generado por una entidad empresarial y los medios necesarios para su producción. Por consiguiente, se dedujo que una compañía que emplea menos recursos en la fabricación de una cantidad específica de bienes o servicios exhibe mayor productividad en comparación con otra entidad que demanda más recursos para producir la misma cantidad de bienes o servicios. La conceptualización de la producción del trabajador fue evaluada mediante cada indicador de la dimensión del test cuyo objetivo es obtener el nivel de la variable.

La población considerada como el conjunto de individuos que evidencian rasgos similares entre sí (Hernández, 2021). En esa misma línea, la población de estudio estuvo compuesta por todos los psicólogos que pertenecen a una red asistencial de Lambayeque; haciendo un total de 42 psicólogos. Criterios de inclusión: se tomó en cuenta a los psicólogos y psicológicas, además de los profesionales psicólogos que se encuentran con contrato actual (Nombrado, Cas y Serums). Como criterios de exclusión: Personal no psicólogo de la red asistencial, psicólogos que no pertenecen a la red asistencial, personal de licencia.

La muestra, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) una muestra es un subgrupo que se considera como parte representativa de una población o universo; se utilizó la muestra que corresponde al total de psicólogos de una red asistencial de Lambayeque que son 42 profesionales; se empleó un muestreo de tipo no probabilístico, mediante el muestreo por conveniencia, se trabajará con el total de los psicólogos de una red asistencial de Lambayeque. El muestreo es intencional o de conveniencia que consiste en escoger situaciones de un grupo de personas seleccionando solo a algunos casos, que se aplica en espacios de muestra pequeña y por conveniencia porque nos ayuda a seleccionar a nuestros sujetos de estudio que son incluidos dentro del tema de estudio.

El plan que se empleará en el proyecto que es una propuesta validada y estandarizada por el autor que consta de varios pasos a seguir para lograr su objetivo

que es crear un esquema para desarrollar la metodología 5s teniendo por objetivo aumentar la productividad mejorando el espacio de trabajo con la aplicación de las cinco S.

Se solicitó autorización a los directivos de la salud de la red, para realizar la investigación, luego se definió quiénes formarán parte de la muestra seleccionada, se establecen las coordinaciones para aplicar el instrumento de recolección de datos; se firmó un consentimiento informado y después se aplica el instrumento; los datos recogidos fueron tabulados para conformar una base de datos en Microsoft Excel, mediante el uso de tablas y gráficos, de tal manera se analizó los datos de manera descriptiva para poder aclarar y exponer las particularidades del presente trabajo de investigación, sin alterar los resultados y el análisis se procederá con el paquete estadístico SSPS (versión 25) en el cual se alcanzará el valor exacto del 95% como valor mínimo de confiabilidad del 0.05.

Tomando en consideración la normativa internacional y nacional, como es la Asociación Americana de Psicología (APA) (2010) y el Código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú (2018) para la ejecución del trabajo de investigación, se tuvo en cuenta lo siguiente: consideración y respeto de la dignidad humana: Los participantes de estudio no se les obligará a que sean partícipes de dicha investigación. Su información personal fue empleada de manera anónima según la ficha de consentimiento. Los valores éticos fue un nexo de acuerdos de actividades de las personas y es de mucha importancia en la dirección de grupos humanos que forman parte con fines comunes donde existe implícita y explícitamente una aceptación de lo bueno y lo malo. Todo profesional psicólogo que realizó una investigación, tomó en consideración las normas nacionales e internacionales que certifica y asegura la investigación en las personas. Además, contó con la aprobación de un comité de ética según corresponda. También se debió adjuntar un consentimiento informado del objeto de estudio. Por último, el psicólogo que realizó la investigación, no debe incurrir en la falsificación ni plagio. Y para finalizar y respetando las normas de investigación de la Universidad César Vallejo (Alvarado Cáceres et al., 2023), lo plasmado en el presente proyecto, es de total autenticidad y de autoría personal, no quebrantando las reglas de comportamiento; por tal motivo, será evaluado por un comité de ética para dar fe a lo informado.

### III.RESULTADOS

#### Propuesta de Implementación de la Metodología 5s para mejorar la producción de psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, 2024



La propuesta de implementación de la Metodología 5s, abarca 25 dimensiones, las cuales los consultorios de psicología deben mantenerse permanentemente para mejorar la productividad; el mismo que fue validada por juicios de expertos, los que emitieron juicio favorable.

**Tabla 1***Producción de psicólogos enero - mayo 2024*

		Brecha	Avance	Meta	
Ferreñafe	C.s. pueblo nuevo	109	114	223	<b>51%</b>
	Hospital Referencial Ferreñafe	178	47	225	<b>21%</b>
	Las lomas	6	6	12	<b>50%</b>
	Mesones muro	45	41	86	<b>48%</b>
	Señor de la justicia	79	62	141	<b>44%</b>
<b>Total, Ferreñafe</b>		<b>417</b>	<b>270</b>	<b>687</b>	<b>39%</b>
Inkawasi	Inkawasi	55	39	94	<b>41%</b>
	Moyan	8	9	17	<b>53%</b>
	Uyurpampa	17	17	34	<b>50%</b>
	Laquipampa	4	4	8	<b>50%</b>
	Puchaca	4	13	17	<b>76%</b>
<b>Total, Inkawasi</b>		<b>134</b>	<b>140</b>	<b>274</b>	<b>51%</b>
Pitipo	Batangrande	75	96	171	<b>56%</b>
	Motupillo	23	59	82	<b>72%</b>
	Pitipo	24	10	34	<b>29%</b>
	La zaranda	27	9	36	<b>25%</b>
<b>Total, Pitipo</b>		<b>207</b>	<b>214</b>	<b>421</b>	<b>51%</b>

*Nota.* <http://oei.geresalambayeque.gob.pe/estadistica/vistas/tablerofed.php>  
(Seguimiento y Evaluación de los Compromisos de Gestión FED)

Según la estadística con el registro HIS de las atenciones, apreciamos que el Centro de Salud de Puchaca, tiene un avance del 76% en sus atenciones en lo que va del presente año y notamos que el Hospital Referencial Ferreñafe, tiene un avance del 21% situándolo en el último lugar con menor producción.

**Tabla 2***Productividad de los psicólogos de una red asistencial de Lambayeque 2024*

	N	%
Productividad		
Muy deficiente	0	0,0%
Deficiente	0	0,0%
Aceptable	40	95,2%
Satisfactorio	2	4,8%
Muy satisfactorio	0	0,0%
Total	42	100,0%

*Nota.* Cuestionario productividad

De los resultados que se muestran en la tabla 2, se observa que del total de psicólogos que participaron en el presente estudio el 95.2% presentaron productividad aceptable, el 4.8% productividad satisfactoria y 0% para los niveles muy deficiente, deficiente, y muy satisfactorio.

**Tabla 3**

*Eficiencia para productividad de psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, 2024*

Eficiencia de productividad	N	%
Muy deficiente	0	0,0%
Deficiente	0	0,0%
Aceptable	2	4,8%
Satisfactorio	40	95,2%
Muy satisfactorio	0	0,0%
Total	42	100,0%

*Nota.* Cuestionario productividad

De los resultados que se muestran en la tabla 3, se observa que del total de psicólogos que participaron en el presente estudio el 4.8% presentaron eficiencia aceptable de la productividad, el 95.2% eficiencia satisfactoria de la productividad y 0% para los niveles muy deficiente, deficiente, y muy satisfactorio.

**Tabla 4**

*Eficacia para productividad de psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, 2024*

Eficiencia de productividad	N	%
Muy deficiente	3	7,1%
Deficiente	39	92,9%
Aceptable	0	0,0%
Satisfactorio	0	0,0%
Muy satisfactorio	0	0,0%
Total	42	100,0%

*Nota.* Cuestionario productividad

De los resultados que se muestran en la tabla 4, se observa que del total de psicólogos que participaron en el presente estudio el 7.1% presentaron eficacia muy deficiente de la productividad, el 92.9% eficacia deficiente de la productividad y 0% para los niveles aceptable, satisfactorio, y muy satisfactorio.

**Tabla 5**

*Productividad de los psicólogos de una red asistencial de Lambayeque 2024 según su género.*

Productividad		Sexo	
		Masculino	Femenino
Muy deficiente	n	0	0
	%	0,0%	0,0%
Deficiente	n	0	0
	%	0,0%	0,0%
Aceptable	n	14	26
	%	33,3%	61,9%
Satisfactorio	n	0	2
	%	0,0%	4,8%
Muy satisfactorio	n	0	0
	%	0,0%	0,0%
Total	n	14	28
	%	33,3%	66,7%

*Nota.* Cuestionario productividad

De los resultados que se muestran en la tabla 5, se observa que del total de psicólogos que participaron el 33.3% fueron de género masculino y el 66.7% femenino. Se observa mayor porcentaje de productividad aceptable en el género femenino con un 61.9% y en el masculino un 33.3%. Se observa mayor porcentaje de productividad satisfactorio en el género femenino con un 4.8% y en el masculino 0%.

#### IV. DISCUSIÓN

Al realizar el estudio sobre la implementación de un plan según la teoría 5s para mejorar de la productividad de los psicólogos de la red asistencial de Ferreñafe, apreciamos que es necesaria la implementación ya que permitirá mejorar los índices de productividad y por ende el paciente que acude al servicio encuentre una comodidad la cual permitirá que se vuelva a posteriores consultas y cumplir con cada paquete de atención según lo propuesto por el Minsa para tratamiento de diferentes problemas psicológicos como violencia familiar, consumo de sustancia psicoactivas, adicciones, trastornos depresivos y trastornos psicóticos que presenta el usuario.

En el ministerio de salud, constantemente al personal se le está siendo evaluado, no muchas veces por la calidad de atención, si no por el cumplimiento de metas, es decir solo por los aspectos cuantitativos dejando de lado el tema cualitativo, es decir la atención al usuario si realmente es buena, desde que ingresa al establecimiento de salud hasta llegar al consultorio. Para tal método el Minsa otorga incentivos económicos por el logro de metas mediante la evaluación de indicadores, por tal motivo se realizará un análisis de los resultados obtenidos con trabajos realizados observando distintas problemáticas y situaciones que pasan los trabajadores del sector salud.

Al confrontar y discrepar los resultados obtenidos en la presente investigación, con los antecedentes nacionales e internacional anteriormente mencionados, observándose semejanzas. Según el reporte estadístico sobre la producción en la red asistencial de Ferreñafe, nos transmite una información sobre la brecha metas y porcentaje de la producción de los psicólogos de la red Ferreñafe, mostrándonos que existen algunos centros de salud que su producción sobrepasa más del 50% y otros que están por debajo de 50%, generando preocupación en el alcance de metas mensuales y anuales, lo cual, en estos centros de salud donde se sobrepasa los 50% de la meta, se afirma que existe una mejor conexión entre los colegas y emplean técnicas que facilitan la productividad.

Por consecuente, existe un aporte muy importante para generar una mejor producción según el estudio de

Xu et al. (2020) quien explica cómo mejorar la productividad de los procesos psicológicos a través de un aplicación, teniendo como objetivo integrar intervenciones

psicológicas con actividades recreativas para promover comportamientos productivos, para garantizar la relevancia y efectividad de estas intervenciones, excluyendo literatura gris y seleccionando técnicas efectivas para la productividad, las intervenciones se categorizaron en motivación, procrastinación y gestión del tiempo, destacando la importancia de la autoafirmación, el manejo de metas y el uso de recompensas virtuales para mejorar la motivación.

Además, se identificaron estrategias contra la procrastinación y técnicas efectivas de gestión del tiempo, estos hallazgos sugieren la posibilidad de incorporar estas intervenciones en Felicity para fomentar el desarrollo personal y la creación de hábitos, siendo una herramienta eficiencia para mejorar los procesos psicológicos.

Además, de los resultados obtenidos, del total de los participantes, se observa que del total de psicólogos que participaron en el presente estudio el 95.2% presentaron productividad aceptable, el 4.8% productividad satisfactoria y 0% para los niveles muy deficiente, deficiente, y muy satisfactorio. Comparado con Cardenas, (2021) hizo un estudio en donde se enfocó en demostrar la mejora de la productividad en un Laboratorio Clínico, el método utilizado fue cuantitativo con un diseño preexperimental de un solo grupo, el cual obtuvo que la productividad general mejoró del 74% al 93%.

Además, el tiempo promedio de servicio al paciente se redujo significativamente, la tasa de errores en la entrega de resultados bajó notablemente de 27,8% a 3,3%, y la pérdida de materiales se eliminó completamente, pasando de 22,2% a 0%, todos estos cambios fueron estadísticamente significativos, demostrando la eficacia de la metodología 5S en mejorar la productividad del laboratorio clínico, por lo que existe similitud en su investigación ya que la productividad no era muy satisfactoria.

Tenemos que en el sector salud dentro de la productividad se evalúa la eficiencia al momento de las atenciones a los pacientes y se define como la capacidad de brindar un producto sanitario admisible para el usuario externo con un mínimo de recursos y para lograrlo implica del personal debe lograr las metas propuestas con los recursos propios.

Por lo que, con los resultados obtenidos, se observa que del total de psicólogos que participaron en el presente estudio el 4.8% presentaron eficiencia aceptable de

la productividad, el 95.2% eficiencia satisfactoria de la productividad y 0% para los niveles muy deficiente, deficiente, y muy satisfactorio, los cuales tienen relación al estudio realizado por Åhlin et al. (2023) este estudio investiga cómo mejorar la productividad hospitalaria mediante el flujo eficiente de pacientes, entrevistando a gerentes senior de los principales hospitales del mundo, utilizando análisis temático de entrevistas cualitativas, se identificaron 50 soluciones para optimizar el flujo de pacientes, incluyendo la coordinación organizacional, la creación de estructuras de transferencia, el desarrollo de estándares y la inversión en herramientas digitales. Concluyendo que se propone un marco para guiar a los gestores de salud en la implementación de estas mejoras, las conclusiones subrayan la necesidad de invertir en nuevas tecnologías, adoptar métodos de trabajo innovadores y fomentar una cultura centrada en el flujo de pacientes, considerando su trayectoria de cuidado como un flujo integrado y alineado en toda la organización.

Los resultados revelan que la eficiencia y efectividad son determinantes esenciales en la productividad hospitalaria, influenciada por factores como la estructura organizacional adecuada, métodos de implementación eficientes, herramientas y equipos de trabajo apropiados, un entorno laboral equilibrado y, crucialmente, recursos humanos calificados y competentes, el estudio enfatiza la importancia de realizar investigaciones adicionales en los hospitales para identificar factores efectivos y determinar soluciones que mejoren la productividad.

Dentro de la productividad encontramos también la eficacia que hace referencia a las metas y el logro de cada objetivo planteado. Para lograr ser eficaz, se debe jerarquizar las tareas e ir lográndolas en ese orden ya que así se podrá cubrir con todos los objetivos planteados dentro del servicio

También de los resultados obtenidos, se observa que del total de psicólogos que participaron en el presente estudio el 7.1% presentaron eficacia muy deficiente de la productividad, el 92.9% eficacia deficiente de la productividad y 0% para los niveles aceptable, satisfactorio, y muy satisfactorio; por lo cual mencionamos a Borja y Jiménez (2021), que su principal objetivo de su investigación fue implementar el método de las 5S para aumentar la productividad, la metodología empleada incluyó el uso del método científico, la recopilación de datos se realizó mediante encuestas, cuestionarios y guías de observación.

Los resultados que la metodología tiene una relación significativa menor al 5% en la mejora de la productividad, se estableció que la metodología también mejora la eficiencia; concluyendo que, si se incrementa la eficacia en la empresa, será por la correcta implementación del método de las 5S para optimizar operaciones y resultados en el entorno empresarial específico; es decir que la eficacia puede mejorar dependiendo siempre de un buen manejo del plan 5S.

En la actualidad la igualdad de género, permite que los seres humanos presenten habilidades y cualidades similares en donde sean capaces de realizar la misma producción en el mismo campo laboral, con la finalidad de cumplir con las metas y objetivos trazados por la empresa o por la misma persona y así lograr una equidad de género.

Cabe mencionar también de los resultados obtenidos, se observa que del total de psicólogos que participaron el 33.3% fueron de género masculino y el 66.7% femenino. Se observa mayor porcentaje de productividad aceptable en el género femenino con un 61.9% y en el masculino un 33.3%. Se observa mayor porcentaje de productividad satisfactorio en el género femenino con un 4.8% y en el masculino 0%; del mismo modo, (Temoche, 2021), con un trabajo similar, su objetivo principal de este estudio es demostrar que se han adquirido las competencias necesarias de un psicólogo organizacional, mediante la creación de un plan de trabajo enfocado en mejorar el bienestar psicológico.

Aquí, se utilizaron tres herramientas: la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff, una entrevista semiestructurada y un cuestionario en línea. Los resultados revelaron que la trabajadora tiene un bienestar psicológico moderado, con una autoevaluación que refleja un disfrute moderado de la vida y una salud mental regular, afectada por algunas emociones negativas, la mayoría de las dimensiones de bienestar psicológico se situaron en un nivel medio, excepto la dimensión de Relaciones Positivas, que fue calificada como baja, como respuesta a estos hallazgos, se diseñó un plan de intervención basado en técnicas de coaching y el modelo Grow de Whitmore, promueve el cambio y el desarrollo personal y profesional a través del establecimiento de objetivos, afirmando que el sexo femenino presenta un mejor índice de productividad que los del sexo masculino.

Tenemos por entendido que la metodología 5S se aplica comúnmente en entornos industriales y de fabricación, sus principios básicos son universalmente aplicables y podrían adaptarse para mejorar la práctica psicológica, además se necesita implementar y realizar los estudios necesarios para obtener principalmente su eficacia en el campo clínico ya sea en la IPRESS “postas, centros de salud y hospitales en general”.

En la entidad de estudio, las deficiencias en la productividad de los psicólogos se deben a múltiples factores, incluyendo entornos de trabajo desorganizados y procesos ineficientes que consumen tiempo valioso, limitando la capacidad de atender a los pacientes de manera efectiva, la implementación de este programa que usa la teoría de las 5S, clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y sostener, definitivamente puede mejorar la problemática actual de los servicios de psicología de las distintas IPRESS, como vemos en la gran mayoría de estudios que si se logran los objetivos planteados y principalmente mejorar la productividad.

Por lo cual podemos afirmar que la importancia que sobrelleva la implementación de la metodología 5S es dar a conocer a los psicólogos de una Red asistencial de Lambayeque, los beneficios que conlleva la práctica de la misma, sobre todo en el logro de mejorar permanentemente la atención, elevando la productividad de los psicólogos y satisfacer a los pacientes que están ahí diariamente para solicitar la atención psicológica. Con la presente propuesta se busca reducir los factores que impiden los distintos procesos ser más eficientes y eficaces hasta eliminarlos, de tal manera de lograr la satisfacción a corto plazo de los usuarios.

Además de garantizar el cuidado y conservar adecuadamente las condiciones estructurales, de mantenimiento, manutención y hostelería de los centros son procesos críticos implementando el sistema y en la calidad percibida por los usuarios, en este sentido, la metodología 5 S trata de ayudar a construir áreas de trabajo más seguras y productivas. Hay que recalcar además que es necesario que para cumplir con esta metodología trabajar en equipo y comunicarse entre los psicólogos de los centros de salud.

## **V. CONCLUSIONES**

1. El diseño de un plan de mejora se basó en la teoría 5S para la productividad de psicólogos, el mismo cuenta con una estructura de, introducción, fundamentación, objetivos y la estructura de desarrollo, el mismo que fue validado por juicio de expertos.
2. Al describir la productividad de los psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, permitirá analizar cómo es la situación actual de los psicólogos de la red y ver cuáles son las deficiencias y que destrezas se están empleando para el logro de metas anuales.
3. Analizar el nivel de eficiencia para productividad de psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, permitirá darnos cuenta como es la que los profesionales psicólogos tratan de lograr la meta con los recursos mínimos ofrecidos por el estado "MINSA"
4. El nivel de eficacia para productividad de psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, ayudará a determinar la capacidad de los profesionales de la salud psicólogos en alcanzar los objetivos marcados por cada establecimiento y/o consultorio.
5. Analizar la productividad según su género la productividad de psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, nos brindará analizar quien de los dos géneros es las eficiente y eficaz en su labor diaria de atenciones a los usuarios que acuden a consulta.
6. La elaboración del plan de mejora basado en la teoría 5S para la productividad de psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, llego a ser validada por un jurado de expertos, el cual dieron como resultado apto para la aplicación.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Al conocer las conclusiones obtenidas en el presente trabajo de investigación, se hacen las siguientes recomendaciones:

1. A las autoridades de la Geresa Lambayeque, solicitar el apoyo en la implementación de dicho programa.
2. Al encargado de salud mental de la red de Ferreñafe debería formar un equipo de supervisión a nivel de red para supervisar y controlar el cumplimiento de los estándares sugeridos en la propuesta y así mejorar la productividad del personal psicólogo de la red asistencia.
3. Al equipo encargado de la implementación del programa, debe generar un plan de capacitación sistemática para los profesionales psicólogos ya sea de manera virtual y/o presencial, con el objetivo de concientizar y crear en el personal de salud una idea de emprendimiento eficiente y eficaz en la atención a los pacientes que acuden al servicio.
4. Al coordinador de la estrategia sanitaria de salud mental, conseguir financiamiento mínimo para los reconocimientos o incentivos mensuales o trimestrales a cada centro de salud que cumpla con los objetivos planteados según el plan de las 5s.
5. A los psicólogos que, mediante la implementación de la propuesta, la producción sea equilibrada entre ambos géneros
6. A los compañeros de trabajo de los centros de salud que reproduzcan el modelo que se desea implementar en el servicio de psicología y a su vez, que todo el centro de salud en general mejore su productividad.

## REFERENCIAS

- Åhlin, P., Almström, P., & Wänström, C. (2023). Solutions for improved hospital-wide patient flows – a qualitative interview study of leading healthcare providers. *BMC Health Services Research*, 23(1).  
<https://doi.org/10.1186/s12913-022-09015-w>
- Alvarado Cáceres, E. J., Paredes Díaz, S. E., & Rivas Briceño, E. del C. (2023). *Manual de presentación de productos de investigación alineados a normas APA 7ma Edición (1|)*. Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/144461>
- Androutsou, L., Kokkinos, M., Latsou, D., & Geitona, M. (2022). Assessing the Efficiency and Productivity of the Hospital Clinics on the Island of Rhodes during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(23), 15640.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph192315640>
- Arana, B., Ordoñez, B., Tapia, N., & Pacheco, A. (2020). Estudio de la estrategia feedback a través de la medición del rendimiento laboral en las PYMES. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6–1), 360–376.  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.434>
- Asociación Americana de Psicología (APA). (2010). *Principios éticos de los psicólogos y código de conducta*. <https://doi.org/10.01>
- Borja, J. C., & Jiménez, J. M. (2021). *Implementación del método de las 5'S para mejorar la productividad en la Empresa Kadmiel C&G S.A.C. Concepción 2018* [Tesis para optar título profesional de Licenciada en Administración, UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERU].  
<http://hdl.handle.net/20.500.12894/7655>
- Cardenas, J. J. (2021). *La aplicación de la metodología 5s y la mejora de la productividad de un laboratorio clínico del distrito de* [Tesis para optar Título Profesional de Ingeniero Industrial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16395>
- Chavarria, S. A. (2020). *Justificación de la investigación*.  
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25566w/Justificacion.pdf>
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2018). *Código de Ética y Deontología*. Colegio de Psicólogos del Perú. <https://www.cpsp.pe/codigo-de-etica-y-deontologia>

CONCYTEC. (2020). *GUÍA PRÁCTICA PARA LA FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO.*

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1423550/GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO-04-11-2020.pdf.pdf?v=1604517771>

Correa, J. R., & Montoya, G. A. (2022). 5S Methodology: literature review and implementation analysis. *Journal of Scientific and Technological Research Industrial*, 3(2). <https://doi.org/10.47422/jstri.v3i2.30>

Correa, N., Ocampo, C., & Torre, A. de la. (2022). Implementación de los Grupos relacionados de diagnóstico en una institución de salud de alta complejidad en Colombia. *Revista Médica de Chile*, 150(3). <https://doi.org/10.4067/s0034-98872022000300309>

De Arriba-Enríquez, J. (2019). *Productividad científica y calidad en servicios en salud mental: estudio de la asociación entre la actividad científica en psiquiatría y la calidad asistencial sanitaria* [Tesis Doctoral, Universidad Carlos III de Madrid]. <https://hdl.handle.net/10016/28562>

Diaz, B., & Noriega, M. T. (2020). Benefits of Applying the 5S Model To Industrial Companies in Peru. *Proceedings of Conference for an International Conference*, 7(8). <https://hdl.handle.net/20.500.12724/12217>

Fernández, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

Fontalvo, T., De la Hoz Granadillo, E., & Morelos Gómez, J. (2017). LA PRODUCTIVIDAD Y SUS FACTORES: INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL. *Dimensión Empresarial*, 16(1). <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1897>

George, R., Gámez Toirac, Y., Matos Laffita, D., González Rodríguez, I., Labori Ruiz, R., & Guevara Silveira, S. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Revista de Información Científica Para La Dirección En Salud*, 35(e\_974). <https://www.scienceopen.com/document?vid=7e19a8e4-b93d-4b7e-8f5d-0ed2dad0e0a9>

- Hecht, C. A., Harackiewicz, J. M., Priniski, S. J., Canning, E. A., Tibbetts, Y., & Hyde, J. S. (2019). Promoting Persistence in the Biological and Medical Sciences: An Expectancy-Value Approach to Intervention. *Journal of Educational Psychology*. <https://doi.org/10.1037/edu0000356>
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3). <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=110056>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación : las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Mcgraw-Hill Interamericana, Ed.). <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Horner, B., Clawson, J., Stati, I., & Toussaint, Z. (2002). *Health Care Has a Purpose and Productivity Crisis*. <https://www.bcg.com/publications/2022/care-purpose-and-productivity-crisis>
- Kundi, Y. M., Aboramadan, M., Elhamalawi, E. M. I., & Shahid, S. (2020). Employee psychological well-being and job performance: exploring mediating and moderating mechanisms. *International Journal of Organizational Analysis*, 29(3), 736–754. <https://doi.org/10.1108/IJOA-05-2020-2204>
- Marquez, P. V., & García, J. N. (2019). *Paradigm Shift: Peru leading the way in reforming mental health services*. <https://blogs.worldbank.org/en/health/paradigm-shift-peru-leading-way-reforming-mental-health-services>
- Mateo Ramos, S. F. (2021). *Relación entre resiliencia psicológica y desempeño laboral en profesionales* [Universidad de Lima, Universidad de Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/13871>
- Mingote, J. C., & Núñez, C. (2011). Importancia de la consideración de la salud mental en la gestión de la salud laboral: una responsabilidad compartida. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57, 239–262. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500015>
- Mirzaei, A., & Darbani, S. (2021). Productivity in hospital management. *International Journal of Innovation Management and Organizational Behavior*, 1(4), 38–49. <https://doi.org/10.61838/kman.ijimob.1.4.4>

- Moran, B. M., & Chávez, Y. T. (2022). Metodología 5S como herramienta para mejorar la productividad en las empresas. *AlfaPublicaciones*, 4(1.1).  
<https://doi.org/10.33262/ap.v4i1.1.164>
- Muotka, S., Togiani, A., & Varis, J. (2023). A Design Thinking Approach: Applying 5S Methodology Effectively in an Industrial Work Environment. *Procedia CIRP*, 119, 363–370. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2023.03.103>
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *World misses most 2020 mental health targets; extension of WHO Mental Health Action Plan to 2030 provides new opportunity for progress*. <https://www.who.int/news/item/08-10-2021-who-report-highlights-global-shortfall-in-investment-in-mental-health>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Report urges mental health decision makers and advocates to step up commitment and action to change attitudes*. <https://www.who.int/news/item/17-06-2022-who-highlights-urgent-need-to-transform-mental-health-and-mental-health-care>
- Pandey, R., Chitranshi, J., Nagendra, A., & Lawande, N. (2020). Human resource practices in Indian Army and suggest implementation of artificial intelligence for HRM. *Indian Journal of Ecology*, 47, 22–26.  
<https://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:ije1&volume=47&issue=spl&article=004>
- Peterson, J., & Smith, R. (1998). *The 5S Pocket Guide*. Productivity Press.  
<https://doi.org/10.4324/9780429272974>
- Piñero, A., Vivas, E., & Flores, K. (2018). Programa 5S's para el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad en los puestos de trabajo 5S's program for continuous improvement, quality and productivity in the workplaces. *Programa 5S's Para El Mejoramiento Continuo de La Calidad y La Productividad En Los Puestos de Trabajo*, 11(20).  
<https://www.redalyc.org/journal/2150/215057003009/>
- Ramírez, J. F., López Torres, V. G., Hernández Castillo, S. A., & Morejón Valdés, M. (2021). Lean six sigma e industria 4.0, una revisión desde la administración de operaciones para la mejora continua de las organizaciones. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(4), 151–168. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v5.n4.2021.584>
- Roy, S., Kumar, K., & Satpathy, B. (2021). Strategic planning of optimising productivity: A “5S under lean quality” approach. *International Journal of*

- Productivity and Quality Management*, 32(1).  
<https://doi.org/10.1504/IJPQM.2021.111994>
- Ruano, A. L., Rodríguez, D., Rossi, P. G., & Maceira, D. (2021). Understanding inequities in health and health systems in Latin America and the Caribbean: a thematic series. *International Journal for Equity in Health*, 20(1), 94.  
<https://doi.org/10.1186/s12939-021-01426-1>
- Sabaj, O., & Landea, D. (2012). Descripción de las formas de justificación de los objetivos en artículos de investigación en español de seis áreas científicas. *Onomázein*, 25, 315–344.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1345/134524361015.pdf>
- Santhose, S. S., & Anisha, B. (2023). Psychological improvement in Employee Productivity by Maintaining Attendance System using Machine Learning Behavior. *Journal of Community Psychology*, 51(1), 270–283.  
<https://doi.org/10.1002/jcop.22902>
- Schmitz, K., Lenssen, R., Rückbeil, M., Berning, D., Thomeczek, C., Brokmann, J. C., Jaehde, U., & Eisert, A. (2022). The WHO High 5s project: medication reconciliation in a German university hospital. A prospective observational cohort study. *Zeitschrift Für Evidenz, Fortbildung Und Qualität Im Gesundheitswesen*, 168, 27–32. <https://doi.org/10.1016/j.zefq.2021.11.006>
- Sócola, A. H., Medina Marchena, A., & Olaya Guerrero, L. M. (2020). Las 5S, herramienta innovadora para mejorar la productividad. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(3), 41–47.  
<https://doi.org/10.62452/bxd8bk69>
- Temoche, A. C. (2021). *Plan de intervención para mejorar el Bienestar Psicológico en un trabajador que se desempeña en modalidad de teletrabajo en el distrito de Santiago De Surco* [Tesis para optar título profesional, UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT].  
<https://hdl.handle.net/20.500.14231/3375>
- Ticona, P. (2021). Implementar la Metodología 5S, para mejorar la productividad en el Taller de Equipos de la Municipalidad Distrital de Curahuasi - Abancay - 2021. In *Universidad Continental*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/12163>

- Torres, S. M., Segovia Romo, A., & Placeres Salinas, S. I. (2022). El rol del empoderamiento psicológico en la productividad del empleado. *Vinculatégica EFAN*, 8(4), 147–157. <https://doi.org/10.29105/vtga8.4-331>
- UNICEF. (2021). *Community-based mental health care in Peru. A community-based model helps a child in need experience positive change.* <https://www.unicef.org/stories/community-based-mental-health-care-peru>
- Vargas, E. L., & Camero, J. W. (2021). Aplicación del Lean Manufacturing (5s y Kaizen) para el incremento de la productividad en el área de producción de adhesivos acuosos de una empresa manufacturera. *Industrial Data*, 24(2), 249–271. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.19485>
- Vasudevan, A., Hai Sam, T., Raman, A., & Fei, Z. (2022). The Effective Implementation Of The 5S Concept On The Performance: A Case Study Of A Manufacturing Company In Malaysia. *The Seybold Report*, 17(8). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.6956027>
- Veytia, M. G., & Contreras, Y. (2018). Factores motivacionales para la investigación y los objetos virtuales de aprendizaje en estudiantes de maestría en Ciencias de la Educación. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 9(18). <https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.413>
- Xu, J., 1, , Ong, J., Marjia, M., 2, , Lio, A., 3, , & Dhaliwal, H. (2020). *Scoping review on productivity-related psychological interventions: Integration into the Felicity App.* <https://doi.org/https://doi.org/10.31234/osf.io/b7h52>
- Yang, A. Z., Kadakia, K., & Licurse, A. M. (2022). Workforce Woes: Tackling Labor and Productivity Challenges in Healthcare. *Health Management, Policy and Innovation*, 7(2). <https://hmpi.org/2022/04/28/workforce-woes-tackling-labor-and-productivity-challenges-in-healthcare/>

## ANEXOS

ANEXO 1. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel/rango
Plan de Mejora Basado en la teoría 5s	Las 5s es un conjunto de pasos y estrategias empleadas para establecer las zonas laborales y perfeccionar el rendimiento, confort, seguridad y limpieza de la empresa (PETERSON, 2019, p. 80).	“El ser una metodología fácil para la organización y el sostenimiento del área de trabajo estrictamente establecido, ordenado y limpio, con el objetivo de afinar los escenarios de seguridad, calidad en el ámbito laboral y personal.”	Clasificar	Archivos. Escritorios. Control visual. Estándares para descartar. Regla para desechar.	1;2;3,4;5	Ordinal	Si es 0 es muy malo, un punto está mal, dos puntos es bueno, tres puntos es regular y cuatro está muy bueno.
			Organizar	Rótulos, lugares de almacenamiento. Etiquetas de documentos. Gavetas de escritorio. organización de equipos y documentos.	6;7;8;9;10		

	Documentos y equipos.	
Limpiar	Piso. Polvo y sucio. Limpieza habitual. Herramienta de limpieza. Equipos de oficina.	11;12;13;14;15
Estandarizar	Evidencia de sostenibilidad de 3 primeras S. Evidencias de patrulla o auditoria de 5s. Evidencia de algún tipo de incentivo por avances de 5s logrados.	16;17;18;19;20

---

Evidencias de reuniones de seguimiento para tratar asuntos relativos al avance del proceso 5s.

Evidencias de compromiso de alta gerencia y los demás involucrados.

Disciplina

Regulaciones y normas.

21;22;23;24;25

Interacción entre compañeros.

Horarios de comidas, reuniones, eventos, etc.

Equipo de oficina.

---

Comer beber y fumar.

Según Rodríguez (2019) Hace referencia que la productividad es el producto de un bien o servicio que aporta a la empresa en simultaneo con el recurso que se necesita para la causa común que es la producción, por lo tanto, se concluye	Eficiencia	1;2,3;4;5; 6;7;8;9;10; 11;12;13	Ordinal	Muy deficiente 1 a 7 Deficiente 8 a 14 Aceptable 15 a 21 Satisfactorio 22 a 28  Muy satisfactorio 29 a 35
Productividad de los psicólogos	La productividad del personal se podrá medir por medio de cada indicador de su dimensión aplicando el cuestionario y así determinar el nivel de la variable de estudio.	5= Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2= Casi nunca 1 = Nunca		

---

que toda organización que no utilizan el recurso humano no obtendrá los servicios o bienes al cien por ciento, por lo que requerirán más personal para lograr el objetivo.

Eficacia

14;15;16;  
17;18;19:  
20

Muy  
deficiente 1 a  
6  
Deficiente 7  
a 12  
Aceptable 13  
a 18  
Satisfactorio  
19 a 24  
Muy  
satisfactorio  
25 a 30

Total

1;2;3;4;5;6:  
7;8;9;10;11:  
12;13;14;15;  
16;17;18;19;  
20

Muy  
deficiente 3 a  
20  
Deficiente 21  
a 40  
Aceptable 41  
a 60  
Satisfactorio  
61 a 80  
Muy  
satisfactorio  
81 a 100

---

ANEXO 2. Instrumento de recolección de datos

FICHA TÉCNICA ANÁLISIS DE COTEJO DEL PLAN 5S

Lista de chequeo 5S (OFICINA)			Auditor _____					
			Departamento _____					
			Calificación (Actual) _____/100	Calificación (Anterior) _____/100	Fecha ____/____/____			
5S	No.	Ítem a Evaluar	Criterio de Evaluación	CALIFICACIÓN				
				0	1	2	3	4
C L A S I F I C A C I Ó N (/20)	1	Archivos	Documentos no Clasificados (Es archivos físicos y virtuales).					
	2	Escritorios	Documentos, equipos, material gastable innecesario en tope o gavetas					
	3	Control visual.	Artículos o documentos irrelevantes pueden ser identificados a simple vista.					
	4	Estándares para descartar.	Evidencia de estándares para descartar documentos y equipos.					
	5	Regla para desechar	Evidencias de normas para desechar ítems innecesarios.					
O R G A N I Z A R (/20)	6	Rótulos, lugares de almacenamiento	Rótulos de lockers y equipos permiten fácil identificación.					
	7	Etiquetas de documentos.	Son los documentos fácilmente identificables y localizables.					
	8	Gavetas de escritorio.	Mezcla de documentos y artículos sin afinidad de uso.					
	9	organización de equipos y documentos.	Todo tienen un lugar fijo y está siempre en su lugar.					
	10	Documentos y equipos	Ubicados según frecuencia y secuencia de uso.					

L I M P I A R (/20)	11	Piso.	Piso limpio, sin polvo, manchas, ni basura.					
	12	Polvo y sucio.	Ventanas, puertas, rincones, etc. Libes de polvo y suciedad.					
	13	Limpieza habitual.	Es evidente el uso de herramientas de limpieza.					
	14	Herramienta de limpieza.	Todo tiene un lugar fijo y está siempre en su lugar.					
	15	Equipos de oficina.	Archivos, computadoras, sumadoras, teléfonos, etc. Sin polvo, grasa, ningún otro tipo de suciedad.					
E S T A N D A R I Z A R (/20)	16	Evidencia de sostenibilidad de 3 primeras S.	Identificar normas y recursos para mantener clasificación, organización y limpieza.					
	17	Evidencias de patrulla o auditoria de 5s.	Ver físicamente secuencia de registros de auditorías realizadas.					
	18	Evidencia de algún tipo de incentivo por avances de 5s logrados.	Competencias departamentales, premios metálicos y no metálicos, pergaminos (por áreas).					
	19	Evidencias de reuniones de seguimiento para tratar asuntos relativos al avance del proceso 5s.	Agendas de reuniones realizadas.					
	20	Evidencias de compromiso de	Verificar nivel de involucramiento y compromiso de					

		alta gerencia y los demás involucrados.	alta gerencia y el resto de los colaboradores.					
D I S C I P L I N A (/20)	21	Regulaciones y normas.	Todas las regulaciones y normas son estrictamente observadas.					
	22	Interacción entre compañeros.	¿Hay una atmósfera laboral agradable? ¿Se tratan las personas con respeto y cortesía?					
	23	Horarios de comidas, reuniones, eventos, etc.	¿Hacen todos esfuerzo por ser puntuales?					
	24	Equipo de oficina.	Regularmente dejan encendidas, sumadoras, computadoras, luces, etc.					
	25	Comer beber y fumar.	En áreas no destinadas a tales fines.					

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL QUE LABORA EN UN CENTRO DE SALUD – CHICLAYO**

5= Siempre    4= Casi siempre    3= A veces    2= Casi nunca    1= Nunca

N.	Ítem Variable Productividad	1	2	3	4	5
<b>Eficiencia</b>						
1	¿Se cumplen las metas propuestas en su área laboral?					
2	¿Conoce cada una de las funciones de su puesto de trabajo?					
3	¿Desarrolla las tareas brindadas a las horas adecuadas?					
4	¿Deja funciones para el día siguiente?					
5	¿Trabaja en equipo con sus compañeros?					
6	¿Me siento frustrado en mi trabajo?					
7	¿Siento que mi trabajo me está desgastando?					
8	¿Siento que no me importa mis pacientes?					
9	¿Siento que no trato bien a mis pacientes?					
10	¿Me preocupa que mi trabajo me esté afectando emocionalmente?					
11	¿Siento que los pacientes me culpan por sus problemas?					

12	¿Siento que no soy empático (a)?					
13	¿Siento que no cumplo con los protocolos?					
Eficacia						
14	¿Organiza adecuadamente las actividades a efectuar en el desarrollo de su trabajo?					
15	¿Cumple con los horarios de su trabajo?					
16	¿Considera que existe responsabilidad, en las funciones de su trabajo?					
17	¿Se organiza en función a sus actividades laborales?					
18	¿Se organiza a determinado tiempo con sus funciones proyectadas?					
19	¿Me siento poco estimado por mis colegas?					
20	¿Estoy consiguiendo poco resultados en mi trabajo?					

## ANEXO 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

### **CARTA DE PRESENTACIÓN**

Presente

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

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

El título del proyecto de investigación es: "Plan de Mejora en la Teoría 5S para la Productividad de Psicólogos de una Red Asistencial de Lambayeque" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión de Salud

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente

---

De La Piedra Senmache Manuel

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>CLASIFICAR</b>													
01	Archivos.				X				X				X	
02	Escritorios.				X				X				X	
03	Control visual.				X				X				X	
04	Estándares para descartar.				X				X				X	
05	Regla para desechar.				X				X				X	
	<b>ORGANIZAR</b>													
06	Rótulos, lugares de almacenamiento.				X				X				X	
07	Etiquetas de documentos.								X				X	
08	Gavetas de escritorio.				X				X				X	
09	Organización de equipos y documentos.				X				X				X	
10	Documentos y equipos				X				X				X	
	<b>LIMPIAR</b>													
11	Piso.				X				X				X	
12	Polvo y sucio.				X				X				X	

13	Limpieza habitual.				X				X				X	
14	Herramienta de limpieza.				X				X				X	
15	Equipos de oficina.				X				X				X	
<b>ESTANDARIZAR</b>														
16	Evidencia de sostenibilidad de 3 primeras S				X				X				X	
17	Evidencias de patrulla o auditoria de 5s.				X				X				X	
18	Evidencia de algún tipo de incentivo por avances de 5s logrados.				X				X				X	
19	Evidencias de reuniones de seguimiento para tratar asuntos relativos al avance del proceso 5s.				X				X				X	
20	Evidencias de compromiso de alta gerencia y los demás involucrados.				X				X				X	
<b>DISCIPLINAR</b>														
21	Regulaciones y normas.				X				X				X	
22	Interacción entre compañeros.				X				X				X	
23	Horarios de comidas, reuniones, eventos, etc.				X				X				X	
24	Equipo de oficina.				X				X				X	
25	Comer beber y fumar.				X				X				X	

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

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Ninguna

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [X]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Olenka Serquèn Mesones

**DNI:43473297**

**Especialidad del validador (a):** MÁSTER EN TERAPIA SEXUAL Y DE PAREJA

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

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

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

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

**25 de junio del 2024**



-----



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

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

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SERQUÉN MESONES**  
Nombres **OLENKA MARCELA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **43473297**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSITAT DE BARCELONA**  
Pais de Procedencia **ESPAÑA**

### INFORMACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

Título profesional y/o Grado Académico **TÍTULO PROPIO DE MÁSTER EN TERAPIA SEXUAL Y DE PAREJA (GRADO DE MAESTRO)**  
Resolución N° **RESOLUCIÓN N° 007175-2021-SUNEDU-02-15-02**  
Fecha de Resolución **05/11/2021**

Fecha de emisión de la constancia:  
07 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001977898

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



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA.  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 07/07/2024 11:24:34-0500

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

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

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

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Presente

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

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

El título del proyecto de investigación es: "Plan de Mejora en la Teoría 5S para la Productividad de Psicólogos de una Red Asistencial de Lambayeque" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión de Salud

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente

---

De La Piedra Senmache Manuel

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>CLASIFICAR</b>														
01	Archivos.				X				X				X	
02	Escritorios.				X				X				X	
03	Control visual.				X				X				X	
04	Estándares para descartar.				X				X				X	
05	Regla para desechar.				X				X				X	
<b>ORGANIZAR</b>														
06	Rótulos, lugares de almacenamiento.				X				X				X	
07	Etiquetas de documentos.								X				X	
08	Gavetas de escritorio.				X				X				X	
09	Organización de equipos y documentos.				X				X				X	
10	Documentos y equipos				X				X				X	
<b>LIMPIAR</b>														
11	Piso.				X				X				X	
12	Polvo y sucio.				X				X				X	

13	Limpieza habitual.				X				X				X	
14	Herramienta de limpieza.				X				X				X	
15	Equipos de oficina.				X				X				X	
<b>ESTANDARIZAR</b>														
16	Evidencia de sostenibilidad de 3 primeras S				X				X				X	
17	Evidencias de patrulla o auditoria de 5s.				X				X				X	
18	Evidencia de algún tipo de incentivo por avances de 5s logrados.				X				X				X	
19	Evidencias de reuniones de seguimiento para tratar asuntos relativos al avance del proceso 5s.				X				X				X	
20	Evidencias de compromiso de alta gerencia y los demás involucrados.				X				X				X	
<b>DISCIPLINAR</b>														
21	Regulaciones y normas.				X				X				X	
22	Interacción entre compañeros.				X				X				X	
23	Horarios de comidas, reuniones, eventos, etc.				X				X				X	
24	Equipo de oficina.				X				X				X	
25	Comer beber y fumar.				X				X				X	

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

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Ninguna

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [X]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** **Alejandro Burga Miranda**

**DNI:16637080**

**Especialidad del validador (a):** MÁSTER EN DOCNECIA UNIVERSITARIA Y GERENCIA EDUCATIVA

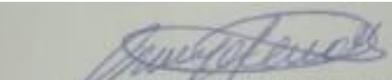
<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

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

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

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

**25 de junio del 2024**



Mg. CD. Alejandro Tomás Burga Miranda  
COP: 10966

-----



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

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

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BURGA MIRANDA**  
Nombres **ALEJANDRO TOMAS**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16637080**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**  
Rector **ALBERTO FELIPE ORTIZ PRIETO**  
Secretario General **JAVIER SORIANO DIAZ DIAZ**  
Directora **MARIA DEL ROCIO HENDE SANTOLAYA**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO CON MENCION EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GERENCIA EDUCATIVA**  
Fecha de Expedición **15/05/19**  
Resolución/Acta **217-2019-CU-UDCH**  
Diploma **PG000791**  
Fecha Matrícula **01/07/2015**  
Fecha Egreso **30/11/2016**

Fecha de emisión de la constancia:  
**07 de Julio de 2024**



CÓDIGO VIRTUAL 0001977875



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 07/07/2024 10:41:14-0500

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

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

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

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

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Presente

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

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

El título del proyecto de investigación es: "Plan de Mejora en la Teoría 5S para la Productividad de Psicólogos de una Red Asistencial de Lambayeque" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión de Salud

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente

---

De La Piedra Senmache Manuel

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>CLASIFICAR</b>													
01	Archivos.				X				X				X	
02	Escritorios.				X				X				X	
03	Control visual.				X				X				X	
04	Estándares para descartar.				X				X				X	
05	Regla para desechar.				X				X				X	
	<b>ORGANIZAR</b>													
06	Rótulos, lugares de almacenamiento.				X				X				X	
07	Etiquetas de documentos.								X				X	
08	Gavetas de escritorio.				X				X				X	
09	Organización de equipos y documentos.				X				X				X	
10	Documentos y equipos				X				X				X	
	<b>LIMPIAR</b>													
11	Piso.				X				X				X	
12	Polvo y sucio.				X				X				X	

13	Limpieza habitual.				X				X				X	
14	Herramienta de limpieza.				X				X				X	
15	Equipos de oficina.				X				X				X	
<b>ESTANDARIZAR</b>														
16	Evidencia de sostenibilidad de 3 primeras S				X				X				X	
17	Evidencias de patrulla o auditoria de 5s.				X				X				X	
18	Evidencia de algún tipo de incentivo por avances de 5s logrados.				X				X				X	
19	Evidencias de reuniones de seguimiento para tratar asuntos relativos al avance del proceso 5s.				X				X				X	
20	Evidencias de compromiso de alta gerencia y los demás involucrados.				X				X				X	
<b>DISCIPLINAR</b>														
21	Regulaciones y normas.				X				X				X	
22	Interacción entre compañeros.				X				X				X	
23	Horarios de comidas, reuniones, eventos, etc.				X				X				X	
24	Equipo de oficina.				X				X				X	
25	Comer beber y fumar.				X				X				X	

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

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Ninguna

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [X]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Ignacio C. Alva Alcalde

**DNI:41212534**

**Especialidad del validador (a):** MÁSTER EN PSICOLOGIA CLINICA Y DE LA SALUD

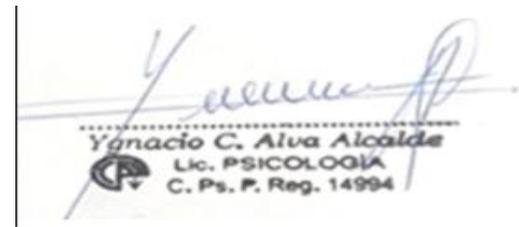
<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

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

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

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

**25 de junio del 2024**



Ygnacio C. Alva Alcalde  
Lic. PSICOLOGIA  
C. Ps. P. Reg. 14994



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

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

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ALVA ALCALDE**  
Nombres **YGNACIO CONCEPCION**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **41212534**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI**  
Rector **DR. RP. JOHN JOSEPH LYDON MC HUGH**  
Secretario General **MG. JOSE ANDRES CRUZADO ALBARRAN**  
Director (E) Escuela Posgrado **DR. ALEJANDRO AUGUSTO PRECIADO MUÑOZ**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN:  
PSICOLOGÍA CLÍNICA Y DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **24/09/21**  
Resolución/Acta **052-2021/UCT-CU**  
Diploma **UCTDDM000467**  
Fecha Matrícula **30/03/2019**  
Fecha Egreso **10/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:  
**07 de Julio de 2024**



CÓDIGO VIRTUAL 0001977900



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 07/07/2024 11:27:55-0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO

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

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

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

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

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE ELABORA EN UN CENTRO DE SALUD – CHICLAYO

Nombre del cuestionario: Productividad del personal de enfermería

Tipo de instrumento: Cuestionario

Lugar de ejecución: Centro de Salud Chiclayo

Autor: Bravo (2019) Cuestionario utilizado en la investigación: Nivel de productividad del personal de salud en Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho, 2017 Adaptación del tesista

Medición: Productividad

Administración: Tesista

Tiempo de aplicación: 30 minutos

Forma de aplicación: Individual – face to face

Objetivo Determinar el nivel de productividad del personal de enfermería de un centro de salud en la ciudad de Chiclayo.

Instrucciones: Los datos recopilados serán utilizados únicamente para el desarrollo del estudio, por lo que solicitamos su valiosa participación para responder cada ítem, en donde: 5= Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2= Casi nunca 1 = Nunca

Validez y confiabilidad Para la validez de los instrumentos participaron 3 jueces, quienes calificaron en promedio aplicable, dando así la validez de los instrumentos. Asimismo, en el proceso de validación de cada uno de los cuestionarios, se tuvo en cuenta para 40 cada ítem, la validez de contenido y para tal efecto se consideraron tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad:

Nº	Experto	Calificación
Experto 1 Mg.	Flor Guevara Torres	Aplicable
Experto 2 Mg.	Silvia Cavero Silva	Aplicable
Experto 3 Mg.	Úrsula Elías Bravo	Aplicable

Para la confiabilidad se utilizará el Alfa de Cronbach de instrumentos utilizados en la investigación de Bravo (2019): Alfa de Cronbach 0.83 fuerte confiabilidad.

DIMENSIÓN					
	Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	satisfactorio	Muy satisfactorio

Eficiencia	1 a 7	8 a 14	15 a 21	22 a 28	29 a 35
Eficacia	1 a 6	7 a 12	13 a 18	19 a 24	25 a 30
Total	3 a 20	21 a 40	41 a 60	61 a 80	81 a 100

#### ANEXO 4. Resultados del análisis de consistencia interna

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para obtener la confiabilidad del instrumento en el presente estudio se realizó a través del coeficiente alfa de Cronbach y se trabajó con una muestra piloto de 15 psicólogos asistenciales de la red asistencial de Chiclayo. Se obtuvieron los siguientes resultados

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: Nivel de productividad y evaluación de desempeño

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,727	15

De los resultados que se muestran en la tabla estadísticas de fiabilidad se obtiene un alfa de Cronbach de 0,727 para el instrumento Nivel de productividad y evaluación de desempeño. Por lo tanto, el instrumento en estudio es confiable en un nivel aceptable

RESPUESTAS AL INSTRUMENTO CONOCIMIENTO FRENTE AL DENGUE -ESCALA DE LIKERT  
MUESTRA PILOTO DE 15 ASISTENCIALES DEL HOSPITAL REFERENCIAL FERREÑAFAE

n	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1
2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
4	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1
6	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1
8	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1
9	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2
10	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
11	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1
12	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
13	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1

## ANEXO 5. Consentimiento informado UCV

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, ..... Acepto participar voluntariamente de esta investigación, conducida por el estudiante de la Maestría de Gestión de Servicios de Salud, Manuel De La Piedra Senmache. He sido informado que el objetivo de este estudio es diseñar un plan de mejora basado en la teoría 5S para la productividad de Psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, 2024. Me han indicado que tendré que responder a un cuestionario relacionado a la productividad, de psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, 2024, el cual tomará un tiempo aproximado de 15 minutos.

Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al responsable de esta investigación, al correo: [manuelguillermo140181@gmail.com](mailto:manuelguillermo140181@gmail.com)

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto puedo contactarme con el autor, al correo anteriormente mencionado.

---

Firma del participante  
DNI del participante

# ANEXO 6. Reporte de similitud en software del Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=2424911515&u=1088032488&is=1&ro=103&lang=es

feedback studio Manuel Guillermo De La Piedra Senmache Plan de mejora basado en la teoría 5S para la productividad de psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, 2024 -- /100 < 5 de 20 > ?

**Resumen de coincidencias**  
**12 %**  
Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés

**Coincidencias**

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe	3 %
2	hdl.handle.net	2 %
3	Entregado a Universida...	2 %
4	Entregado a Universida...	<1 %
5	www.ccuahetero.com	<1 %
6	UPC Acad. Openrepositor...	<1 %
7	de.slidshare.net	<1 %
8	rua.las.es	<1 %
9	es.slidshare.net	<1 %
10	worldwidescience.org	<1 %
11	www.researchgate.net	<1 %
12	Entregado a Universida...	<1 %
13	www.upu.edu.ec	<1 %
14	diplo.mados.beso.mx	<1 %
15	www.natureclassroom...	<1 %
16	resameglobal.wordpress...	<1 %

Página: 1 de 28 Número de palabras: 8363 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 15:56 30/07/2024

**Universidad César Vallejo**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTION DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Plan de mejora basado en la teoría 5S para la productividad de  
psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, 2024**

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

**AUTOR:**  
De La Piedra Senmache, Manuel Guillermo (orcid.org/0009-0001-1830-8148)

**ASESORES:**  
Dra. Monteagudo Zamora, Vilma (orcid.org/0000-0002-7602-1807)  
Dr. Mejía Salazar, Max Kevin (orcid.org/0009-0004-0763-0133)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Calidad de Prestaciones Asistenciales y de Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Promoción de la Salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO — PERÚ  
2024

ANEXO 7.

**Propuesta de Implementación de la Metodología 5s para mejorar la producción de psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, 2024**

**Fundamentación:**

La metodología 5S es un enfoque de la ingeniería industrial ampliamente utilizado tanto en entornos manufactureros como en servicios, con el objetivo de optimizar la eficiencia operativa. Este método incorpora una serie de prácticas diseñadas para aumentar la productividad al minimizar el desperdicio y eliminar los cuellos de botella, que son procesos que consumen más recursos de los necesarios. Estas estrategias están siendo implementadas en las instituciones de salud para asegurar la viabilidad de los procesos dentro del sistema sanitario actual, introduciendo un nuevo enfoque para identificar mejoras en los lugares de trabajo y en las unidades de hospitalización. En este contexto, se enfatiza la importancia de la colaboración y la comunicación entre todos los empleados de los diversos centros de salud que forman parte de la red de Ferreñafe.

En este contexto, es crucial reconocer que gestionar los procesos en los centros de salud es complejo debido a la gran cantidad de personas implicadas, muchas de ellas con altos niveles de cualificación y responsabilidad. Por esta razón, tanto los directivos de las IPPRES como los psicólogos deben asumir la responsabilidad de organizar, mantener y mejorar las diferentes áreas donde realizan sus actividades diarias, lo cual conduce a una mayor productividad. Además, las nuevas tecnologías facilitan esta tarea al proporcionar herramientas que mejoran la gestión del conocimiento y la organización interna. En este marco, se plantea la adopción de la metodología 5S para que los responsables de los consultorios psicológicos puedan optimizar los procesos de manera efectiva, apoyando a los profesionales en la planificación, ejecución, evaluación y mantenimiento de procesos de calidad dentro de sus IPPRES.

Garantizar el cuidado y conservar adecuadamente las condiciones estructurales, de mantenimiento, manutención y hostelería de los centros son procesos críticos implementando el sistema y en la calidad percibida por los usuarios, en este sentido, la metodología 5 S trata de ayudar a construir áreas de trabajo más seguras y productivas. Hay que recalcar además que es necesario que para cumplir con esta

metodología trabajar en equipo y comunicarse entre los psicólogos de los centros de salud.

El nombre de las 5S tiene que ver con la transcripción de palabra en japonés al español:



Si estos pasos se implementan de una forma correcta, será posible obtener:  
Organizar el lugar de manera efectiva.

- Generar mayor productividad.
- Evitar posibles accidentes.
- Mantenimiento preventivo de averías y gestión de recursos.
- Crear una imagen de garantía con el cliente.
- Personal comprometido e identificado con su trabajo.

La aplicación de la metodología 5S, comprende las siguientes etapas:

SEIRI (Seleccionar, clasificar) Llevar a cabo esta etapa, debe permitir clasificar los equipos, herramientas y materiales donde se desea aplicar la metodología; determinados grupos de la siguiente forma: Si se utilizan de manera frecuente. Materiales necesarios que se usan ocasionalmente Innecesarios. En el proceso de identificación de equipos, materiales, documentos y objetos se pueden realizar diversas acciones: Evaluar el lugar y seleccionar adecuadamente los elementos aplicar un documento donde queden registrados equipos, materiales, objetos y herramientas que son necesarios, dándole una descripción a dicho elemento seleccionado.

SEITON (Organizar) En esta etapa se coloca los equipos, objetos, documentos y herramientas que son definidos como servibles determinando un orden de aplicación, tomando como referencias criterios de seguridad, eficacia, tiempo de utilidad, gestión de calidad denominándolo con un color, señal o distintivo que así puedan ser ubicados fácilmente cuando son necesarios y donde son almacenados después de utilizarlos.

También es necesario elegir un área donde estarán ubicados dichos equipos, materiales, documentos y objetos en el centro de salud en mención. Para llevar a cabo una eficiente organización, es preciso considerar lo siguiente: Seguridad: prevención de caídas, movimientos innecesarios y no ser un estorbo. El objetivo es evitar posibles situaciones problemáticas e inseguridad. Calidad: evitar el óxido, además de cualquier tipo de golpe, evitar mezclas y desorden por su puesto evitar el deterioro de los mismos, en este caso en el centro hospitalario se debe tener mucho cuidado con la calidad de los equipos que se emplean en los diferentes procesos y servicios médicos que solicitan los pacientes. Eficacia: Se trata de minimizar el tiempo perdido, que se puede presentar al buscarlo.

SEISO (Limpiar) Esta etapa consiste en mantener limpio y aseado las distintas áreas del espacio de trabajo, recursos e instrumentos y los espacios comunes, mientras se aplica el Seiso es probable encontrar algunos defectos en los equipos, instrumentos, maquinaria o contaminación que con el polvo no son visibles, pero ser reconocidos de manera previa pueden evitar inconvenientes.

Llevar a cabo esta etapa se consigue con la práctica de los siguientes pasos: Eliminar cualquier elemento que cause suciedad y lo más importante no generarlo. Crear conciencia desde el inicio de la importancia de realizar una buena inspección a la limpieza, por ser clave en la consecución de ésta S. Crear un plan de limpieza detallando las tareas a realizar paso a paso, y hacer de conocimiento de las responsabilidades que debe tener el encargado de esta etapa. Buscar referencias serias de que efectivamente se lleva a cabo la limpieza por el personal encargado de esta labor. Llevar a cabo todas estas acciones genera mejoras para el desempeño de un equipo, o una máquina tiene relación con la ubicación, la utilidad además está relacionado a situaciones seguras; ayudando a generar mejorar la condición entre trabajador y ecosistema, espacio, comodidad y orden.

SEIKETSU (Estandarizar) "seiketsu tiene relación con la limpieza o pulcritud. Es necesario ser limpios y ordenados todo el día, estas actividades buscan generar buenas prácticas y realizar actividades en la organización y con mayor responsabilidad tratándose de una IPRESS, es necesario contar con los documentos adecuados y revisiones constantes generando seguridad del cumplir con las 3s anteriormente definidas y sobre todo haciendo hincapié en la necesaria relación que deben tener las 5 S. Todo esto lleva la secuencia aplicados las etapas previas de las 5s donde se busca mejorar la cultura y la forma de trabajar de los empleados en un

determinado lugar, también se busca ser constante de lo que se realiza, se hace y se realizará en el futuro, para los trabajos posteriores, llevando documentación de los pasos requeridos y de soporte en tema de 5s. Esta relación está ligada a las demás S donde la cultura y el modo de trabajo tienen una relación- estrecha por consiguiente los trabajadores lo tienen de esta manera se trata de tener constancia de lo que se hace para diversos trabajos posteriores con documentación respectiva de la metodología que se aplica y ser de apoyo para la siguiente S Implementando esta S se debe concluir con algunos resultados que tienen resultados visibles: La gestión de la organización en cuanto al orden y aseo distintas áreas de trabajo por parte de los trabajadores. Considerar la importancia de la metodología. Contar con una bitácora visible para el personal interesado en donde se pueda debatir lo que se realiza y como continuar con la aplicación. En el caso de los empleados se buscará generar una mayor eficiencia y satisfacer propiamente con la aplicación de la metodología.

SHITSUKE (Autodisciplina) La autodisciplina, se convierte en una etapa clave debido a que tiene como objetivo conseguir que los trabajadores se comprometan hasta lograr las metas esta etapa sea beneficioso para alcanzar una mayor productividad del trabajador y por consiguiente una satisfacción del paciente y perduren en el tiempo, por esta razón la gerencia debe buscar la forma de motivarlos de manera constante para implementar de la mejor manera las 5s hasta tener los principios como filosofía. Se define autodisciplina como la conducta del propio trabajador quien se encarga de continuar llevando a cabo los logros obtenidos con la implementación sin necesidad de que haya alguien verificando constantemente su trabajo. Dicha situación se consigue comprometiéndolo al trabajador desde el momento en que este asume el cargo que le corresponde. Se le deja claro que no es la idea trabajar más sino trabajar mejor.

La siguiente figura muestra un ejemplo de una lista de chequeo la estandarización y la autodisciplina, esto es importante para verificar las metas que se deben cumplir y el tiempo determinado por proceso.

Lista de chequeo 5S (OFICINA)			Auditor _____					
			Departamento _____					
			Calificación (Actual) _____/100	Calificación (Anterior) _____/100	Fecha ____/____/____			
5S	No.	Ítem a Evaluar	Criterio de Evaluación	CALIFICACIÓN				
				0	1	2	3	4
C L A S I F I C A C I Ó N (/20)	1	Archivos	Documentos no Clasificados (Es archivos físicos y virtuales).					
	2	Escritorios	Documentos, equipos, material gastable innecesario en tope o gavetas					
	3	Control visual.	Artículos o documentos irrelevantes pueden ser identificados a simple vista.					
	4	Estándares para descartar.	Evidencia de estándares para descartar documentos y equipos.					
	5	Regla para desechar	Evidencias de normas para desechar ítems innecesarios.					
O R G A N I Z A R (/20)	6	Rótulos, lugares de almacenamiento	Rótulos de lockers y equipos permiten fácil identificación.					
	7	Etiquetas de documentos.	Son los documentos fácilmente identificables y localizables.					
	8	Gavetas de escritorio.	Mezcla de documentos y artículos sin afinidad de uso.					
	9	organización de equipos y documentos.	Todo tienen un lugar fijo y está siempre en su lugar.					
	10	Documentos y equipos	Ubicados según frecuencia y secuencia de uso.					
	11	Piso.	Piso limpio, sin polvo, manchas, ni basura.					
	12	Polvo y sucio.	Ventanas,					

L I M P I A R (/20)			puertas, rincones, etc. Libes de polvo y suciedad.					
	13	Limpieza habitual.	Es evidente el uso de herramientas de limpieza.					
	14	Herramienta de limpieza.	Todo tiene un lugar fijo y está siempre en su lugar.					
	15	Equipos de oficina.	Archivos, computadoras, sumadoras, teléfonos, etc. Sin polvo, grasa, ningún otro tipo de suciedad.					
E S T A N D A R I Z A R (/20)	16	Evidencia de sostenibilidad de 3 primeras S.	Identificar normas y recursos para mantener clasificación, organización y limpieza.					
	17	Evidencias de patrulla o auditoria de 5s.	Ver físicamente secuencia de registros de auditorías realizadas.					
	18	Evidencia de algún tipo de incentivo por avances de 5s logrados.	Competencias departamentales, premios metálicos y no metálicos, pergaminos (por áreas).					
	19	Evidencias de reuniones de seguimiento para tratar asuntos relativos al avance del proceso 5s.	Agendas de reuniones realizadas.					
	20	Evidencias de compromiso de alta gerencia y	Verificar nivel de involucramiento y compromiso de alta gerencia y el resto de los colaboradores.					

		los demás involucrados.						
D I S C I P L I N A (/20)	21	Regulaciones y normas.	Todas las regulaciones y normas son estrictamente observadas.					
	22	Interacción entre compañeros.	¿Hay una atmósfera laboral agradable? ¿Se tratan las personas con respeto y cortesía?					
	23	Horarios de comidas, reuniones, eventos, etc.	¿Hacen todos esfuerzo por ser puntuales?					
	24	Equipo de oficina.	Regularmente dejan encendidas, sumadoras, computadoras, luces, etc.					
	25	Comer beber y fumar.	En áreas no destinadas a tales fines.					

## OBJETIVO

La propuesta tiene por objetivo aumentar la productividad mejorando el espacio de trabajo con la aplicación de las cinco S y reducción de tiempos para atender al cliente que brinda cada psicólogo. Elaborar el plan de capacitación de la metodología 5S para adecuar al personal psicólogo de la red asistencial de Ferreñafe, en forma constante las 5 fases de la metodología 5S, mejorando el clima laboral para un correcto desempeño de los trabajadores psicólogo.

## JUSTIFICACIÓN

La implementación de la metodología 5S permitirá que los consultorios de psicología de una Red asistencial de Lambayeque, mantenga las áreas de atención al paciente de forma organizada, limpia y segura consiguiendo tiempos cortos en atención y de reservas en las citas y la consecuente satisfacción de los pacientes en relación a los servicios de salud que solicitan.

La importancia que conlleva la implementación de la metodología 5S es dar a conocer a los psicólogos de una Red asistencial de Lambayeque, los beneficios que conlleva la práctica de la misma, sobre todo en el logro de mejorar permanentemente la atención, elevando la productividad de los psicólogos y satisfacer a los pacientes que están ahí diariamente para solicitar la atención psicológica. Con la presente propuesta se busca reducir los factores que impiden los distintos procesos ser más eficientes y eficaces hasta eliminarlos, de tal manera de lograr la satisfacción a corto plazo de los usuarios.

## **Plan de Actividades**

**Seiri** (seleccionar) El objetivo principal de esta primera “S” es crear almacenamientos apropiados, evitando de esta manera ocupar espacios innecesarios que interrumpen las labores cotidianas de los trabajadores de por la presencia de elementos en desuso que se encuentran en las distintas áreas del centro de salud. Las herramientas innecesarias perjudican la visión del trabajador, causan errores entre las áreas, producen errores al manipular los productos, documentos, historias clínicas, etc. y en muchas ocasiones pueden ocasionar problemas en el lugar de trabajo.

Lo importante en la aplicación de la etapa del Seiri (seleccionar) es tener la capacidad de dar a conocer los compuestos que no son necesarios en los centros de salud, y para esto se considera continuar con las siguientes normal: Separar en las diferentes áreas de trabajo del centro de salud los objetos, equipos, instrumental médico, documentos, etc. Es preciso evaluar si realmente se utilizan de las que no se utilizan. Clasificar lo necesario de lo innecesario que se va a utilizar en trabajo que se desarrolla día a día.

Mantener lo que es necesario en el trabajo rutinario y eliminar lo excedente. Con el fin de agilizar el trabajo en las distintas áreas del centro de salud, se debe agrupar de acuerdo al uso, seguridad, aplicación todos los compuestos. Organizar los equipos, y material psicológico, así como los insumos que se usan en lugares donde los cambios minimicen el tiempo disponible. Desechar elementos que perjudiquen el desempeño de los trabajadores y el funcionamiento de los equipos, los cuales pueden ocasionar problemas. Desechar información inútil que pueda traer errores, por parte de los trabajadores o el personal profesional psicólogo.

Identificación de los elementos que no son necesarios, para la identificación se debe seguir los siguientes pasos: Visualizar los objetos, instrumentos psicológicos, herramientas, mobiliario y equipo, documentos, etc., que no tengan un tipo específico de uso o no lleven un mantenimiento que sirva para las operaciones. Tomar fotografías del área bajo análisis, para poder tener las evidencias necesarias y el historial del área bajo estudio. Realizar el inventario correspondiente al área de trabajo bajo estudio, y realizar el registro que correspondiente.

Depuración, este proceso consiste en retirar o eliminar en forma definitiva físicamente de las áreas de trabajo en análisis; todo objeto, herramientas, equipos, instrumental, documentos, etc., que ya no se utiliza ya sea por deterioro o porque ya cumplió su ciclo de vida, para lo cual se requiere desecharlo a la basura o reciclarlo si se puede hacer. Al efectuar este procedimiento será necesario recibir el permiso del jefe de turno y la firma del responsable del área para evitar problemas la eliminación o reciclado del objeto, equipo, herramienta, documento en mención. Para llevar a cabo el procedimiento de depuración se debe:

- Luego de haber realizado el inventario en el área bajo estudio y habiendo consignado en el formato correspondiente se retiran dichos objetos en bolsas ya sea para desecharlos o reciclarlos.
- Ubicarlos en el recipiente de basura o del reciclado. Hay que tener sumo cuidado en la selección de los objetos, equipos, u herramientas que son tóxicos o con oxido, ya que estos pueden ocasionar accidentes y perjudicar la salud de los trabajadores encargados de dicha labor.
- Cuando son desechados en un tacho o en el correspondiente depósito para el reciclado se firman y sellan la hoja de inventarios correspondiente.

Por otro lado, al momento de la depuración hay que cumplir las siguientes normas: Llevar a cabo el procedimiento de depuración con la presencia del jefe del área. Las decisiones que se tomen respecto a la depuración requieren necesariamente la presencia del jefe de área. Después de ejecutada la depuración, la desaparición de basura y el material reciclado debe tener como plazo máximo una semana.

**Seiton** (Orden) Encontrado el sitio en donde se ubican los elementos que son necesarios frecuentemente, es necesario ordenarlos de tal forma que se elimine el tiempo de encuentro y así realizar el retorno de los mismos una vez que han sido ya utilizados.

El proceso de orden que se lleva a cabo debe facilitar a los trabajadores observar instantáneamente la anormalidad que se presente con algún objeto, herramienta, equipo o documento, etc., y así tomar acciones correctivas en las diferentes áreas (papeles, escritorios desordenados, gran cantidad de herramientas, instrumental, cajas, etc.) en donde se detecten inconvenientes.

El fin primordial del Seiton es mantener el orden en las áreas de trabajo y se debe llevar a cabo día a día, siguiendo las consideraciones que se presentan a continuación: Realizar la disposición de los lugares adecuados para cada elemento que se utiliza en el lugar de trabajo haciendo más simple su acceso y retorno al mismo sitio una vez haya sido empleado.

Los espacios o lugares asignados a cada equipo, herramienta, instrumental documento, etc., debe estar identificado completamente para almacenar los elementos que han sido utilizados frecuentemente. Asignar un espacio preestablecido para almacenar aquellos compuestos que ya no se aplicaran en el futuro. En cuanto a las herramientas, equipos, sistemas de seguridad, instrumentos psicológicos, etc., se debe facilitar la inspección visual para facilitar su control y limpieza. Identificar realizar la señalización de todos los sistemas que involucren la seguridad, no solo de los equipos sino también de las personas que cumplen sus labores en el centro de salud.

Marcación de la ubicación, la marcación de la ubicación permitirá saber dónde se encuentran los elementos y que cantidad hay de los mismos. Para conseguir esta marcación se debe seguir los siguientes pasos: Describir la cantidad de los elementos que son del mismo tipo que se encuentran en el área de trabajo y anotarlos en el formato respectivo. El formato debe informar la cantidad mínima y máxima de cada elemento y la cantidad que existe en el área bajo análisis. El documento debe de colocarse en un espacio visible y de fácil acceso para los trabajadores del área de trabajo.

**Seiso** (limpieza) Luego de haber llevado a cabo las dos primeras etapas (seiri y seiton), se debe de eliminar toda la suciedad en el área de trabajo y para lograr ello se debe de comprometer a las personas que laboran en los consultorios psicológicos de una Red asistencial de Lambayeque.

Limpieza, el trabajador en su lugar de labores correspondiente es la persona capaz de realizar la limpieza para eliminar la contaminación en el lugar, maquinaria o mobiliario ni tampoco en equipos. Esta práctica permitirá disminuir los problemas

como averías en las máquinas, en los instrumentos psicológicos, la contaminación, etc. Para llevar a cabo la limpieza se debe seguir las siguientes reglas: Llevar a cabo la limpieza de 5 a 10 minutos diarios en cada área de atención psicológica. Es necesario que la limpieza e inspección trabajen de forma conjunta para crear una actividad de mantenimiento autónomo. Todos los trabajadores deben asumir la responsabilidad de mantener la labor de limpieza en forma constante en su respectiva área de trabajo. Asignar a un encargado de cada área de verificar que se haya realizado la limpieza de los distintos espacios y mesas de trabajo, cumpliendo lo que se ha estipulado en el programa de las 5S. Con la limpieza se podrá además identificar las fuentes de contaminación, lo que permitirá eliminarlos definitivamente tomando las acciones correctivas necesarias. Realizar el ciclo de barrer, limpiar, revisar, arreglar, en forma constante y permanente. La acción de limpiar considera los siguientes pasos a llevar a cabo.

Elegir un día de la semana cuando se está aplicando la metodología 5S para realizar la limpieza general con la participación de todos los trabajadores psicólogos de una Red asistencial de Lambayeque. Cada trabajador contará con el instrumental necesario para realizar la labor de limpieza de su área de trabajo. Se debe también limpiar los pisos, paredes y ventanas de los consultorios psicológicos.

**Seiketsu** (estandarización) El fin primordial de la aplicación de estandarizar consiste en tener la situación de organizar y limpiar que se ha obtenido con la aplicación de las tres primeras "S". Así para conseguir la estandarización en los procesos de los consultorios psicología, se emplean diferentes herramientas, entre las cuales se considera estudiar las condiciones de trabajo en situación de antes y después visualizadas por los trabajadores y hacerles notar que es lo que se quiere conseguir con áreas de trabajo limpias y organizadas, lo que optimizará el trabajo de los psicólogos de una Red asistencial de Lambayeque.

**Reglamento interno** La reglamentación de la organización aparte de velar por la limpieza utilizando ropa adecuada para las atenciones psicológicas, también fomentar un entorno de trabajo tranquilo donde exista respeto a la convivencia entre todos los trabajadores. En este sentido, entre las normas establecidas en el reglamento interno del Seiketsu, se tienen: Los resultados obtenidos con la aplicación de las tres primeras S se deben mantener en forma frecuente. Es de responsabilidad de los trabajadores, mantener en forma constante limpio el entorno de trabajo. Las experiencias obtenidas con la aplicación de la metodología 5S, permitirá acumular conocimiento y

experiencias, lo cual nos permitirá tomar las decisiones mejores en el entorno laboral. Es de responsabilidad de cada trabajador, usar las herramientas necesarias en el aseo propios de lo que se usa en su centro salud. Mantener siempre informado a los trabajadores psicólogos el estado de mantenimiento del entorno laboral, por medio de fotografías y expuestos en forma visible en las distintas áreas de trabajo. Revisar las metas obtenidas y comprobar constantemente su cumplimiento.

Criterios de evaluación Llegado el momento de la evaluación, los criterios que se apliquen juegan un rol importante, pues bajo la responsabilidad del Comité de la Metodología 5S tienen que gestionar adecuadamente los conceptos para que se implemente de manera correcta la metodología 5s. Es tomando referencia a estándares de evaluación generando que los consultorios psicológicos se vuelvan, limpias y estandarizadas. El criterio de evaluación que se emplee consiste en asignar un puntaje a los espacios en evaluación y estos tienen un máximo de 4 puntos hasta un mínimo de 1 punto. Para dicha evaluación hay que tomar en cuenta lo siguiente: Examinar la primera "S", se tiene que contar, insumos para trabajar, mantenimiento del mobiliario, herramientas, tamaño de recursos del área de trabajo. Examinar la "S", se tiene que tener, orden e instalación del equipo, localización de los materiales, ubicación de herramientas, ubicación de instrumentos psicológicos, documentos ordenados y ubicados. Examinar la "S", se debe tener en cuenta, área limpia, aseo del equipo, aseo de los implementos psicológicos, aseo del mobiliario. Examinar la "S", se tiene que contar, aplicación del equipo, uso de las áreas y servicios generales, uso adecuado de recursos de trabajo, uso de herramientas psicológicas. Examinar la "S", se debe tener, disciplina en las horas de trabajo, cumplir el reglamento interno, ser responsable.

Lista de Chequeo de evaluación, el formato de la Lista de Chequeo de la Evaluación contendrá datos con: fechas, normas de evaluación, reseña de las personas, también normativa en consideración en cada S (seiri, seiton, seiso, seiketsu). El esquema tiene lo siguiente. La persona encargada de evaluar las distintas áreas, será nombrado por el Comité de la Metodología 5S. El esquema contendrá los recuadros en donde se escriben los puntajes respectivos. La respuesta es la suma de puntajes, indicará la situación en la que se encuentra el área evaluada. Las reglas a tomar en cuenta en la evaluación consideran: El formato de la Lista de Chequeo tiene que tener una evaluación considerando a los parámetros de las cinco S. Las decisiones que se adopten respecto a modificaciones que se hagan en las distintas áreas se tomarán

en reunión del Comité de la metodología 5 S y el gerente general de una Red asistencial de Lambayeque. Las siguientes figuras muestran los formatos que se pueden emplear para la evaluación. El puntaje asignado tendrá la siguiente valoración. Si es 0 es muy malo, un punto está mal, dos puntos es bueno, tres puntos es regular y cuatro está muy bueno.

La interpretación del puntaje obtenido en cada área psicológica de la red asistencial de Ferreñafe, indicará el deterioro o mejora.

**Shitsuke** (disciplina) Se debe entender que cuando el personal se adecua a llevar a cabo las S mencionadas (seiri, seiton, seiso y seiketsu) es donde han conseguido poder hacer actividades con autodisciplina. Las reglas para la práctica de la disciplina se presentan a continuación: Se deberá tener permanentemente limpio y ordenado el lugar de trabajo. Mantener en excelentes condiciones las áreas de trabajo, cumpliendo normas, reglamentos y estándares estipulados por el comité de la metodología 5S. Mantener una comunicación fluida y de información verídica entre todos los psicólogos de una Red asistencial de Lambayeque. Fomentar un clima laboral óptimo entre todos los trabajadores psicólogos. Evaluar al personal y verificar si se está cumpliendo con los estándares de autodisciplina de las reglas establecidas. Mantener el orden, limpieza, seguridad en forma frecuente y dando el ejemplo uno mismo para así fomentar las buenas prácticas de la metodología 5S. Conseguir la mejora continua con la buena práctica de la disciplina.

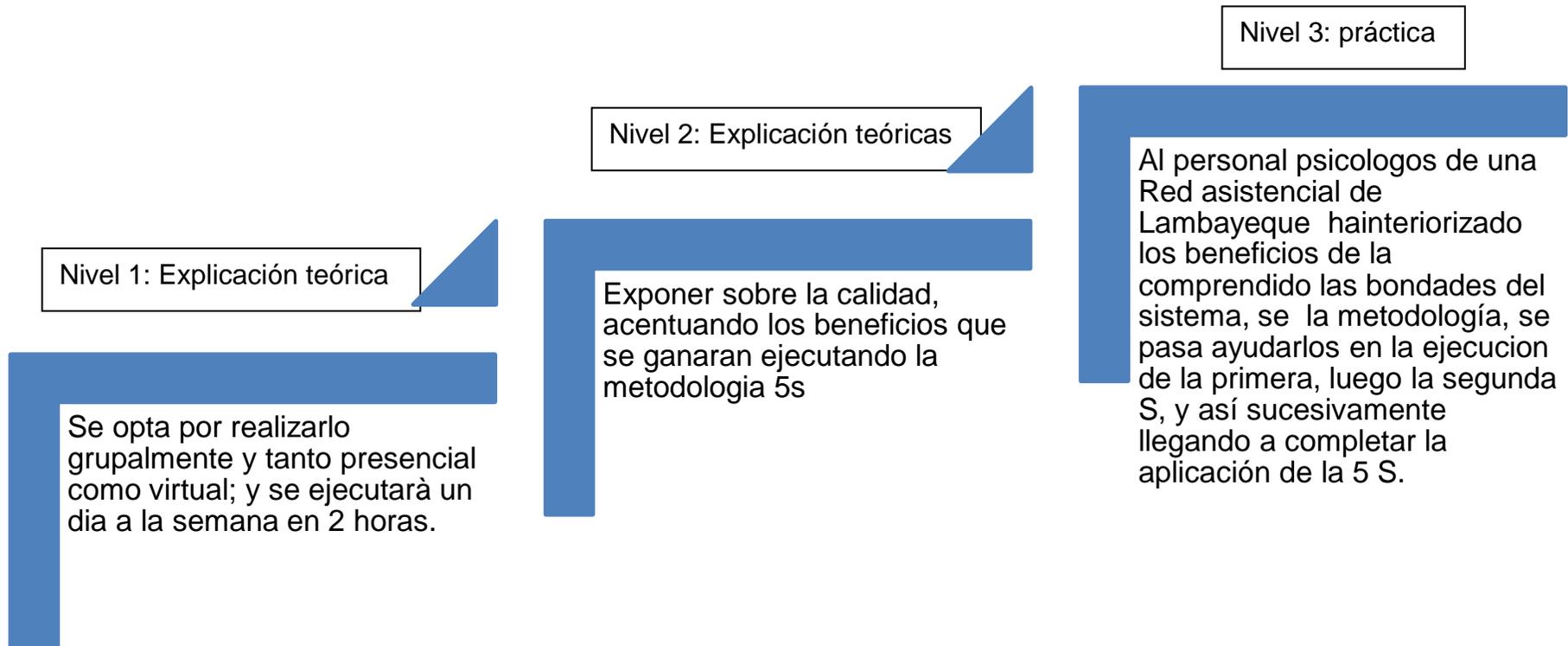
Es importante señalar que los trabajadores requieran el tiempo necesario para poder asumir con frecuencia la práctica de las 4S anteriores (es importante que el personal reciba capacitaciones sobre las S anteriores) por lo que se requiere tener siempre el apoyo de los órganos directivos de una Red asistencial de Lambayeque para lograr el éxito en la práctica de la metodología 5S.

Plan de Capacitación, lograr la efectividad de la aplicación de la metodología es importante entrenar a los trabajadores psicólogos en todas las fases que involucra la metodología. En este sentido es necesario planificar y poner en práctica las formas de entrenamiento para cumplir con el objetivo de la metodología 5S, manteniendo constantemente limpia y ordenada el área. Por esta razón la necesidad de contar con entrenamiento para que los trabajadores entiendan los procedimientos establecidos en cada fase de la metodología 5S y así se logre la mejora continua. El esquema de entrenar plantea en tres niveles que son: Nivel 1: Explicación teórica. Se plantea hacerlo de manera grupal de manera presencial y virtual, y se realizará una vez por

semana durante 2 horas. Nivel 2: Explicación teóricas. Explicar el tema de calidad resaltando las bondades generadas aplicando la metodología 5S. Nivel 3: práctica. Una vez que el personal psicólogo de una Red asistencial de Lambayeque ha comprendido las bondades de la metodología, se procede a apoyarlos e implementar la primera S, luego la segunda S, y así sucesivamente llegando a completar la aplicación de la 5 S. Las reglas propuestas para el plan de capacitación consideran: Las capacitaciones se realizarán en presencia del comité de la metodología 5S, como validez.

El esquema debe contar con los puntos que se van a estudiar y herramientas por utilizar y los grupos de trabajadores considerados para la capacitación. Es obligatoria la asistencia a los programas de capacitación.

**Propuesta de Implementación de la Metodología 5s para mejorar la producción de psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, 2024**



**FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA  
METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA PRODUCCIÓN DE PSICÓLOGOS  
DE UNA RED ASISTENCIAL DE LAMBAYEQUE, 2024**

Yo, Olenka Marcela Serquén Mesa, identificado con DNI N. 43473297 con Grado Académico de Maestra con código de inscripción en SUNEDU N. 0001977898

Hago constar que he leído y revisado la "Propuesta de Implementación de la Metodología 5s para mejorar la producción de psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, 2024", correspondiente a la tesis de la Maestría en Gestión de los Servicio de Salud de la Universidad Cesar Vallejo.

a. Pertinencia con la investigación

N	Criterio	Si	No	Observaciones
1	Pertinencia con el problema, objetivo e hipótesis de la investigación.	✓		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	✓		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	✓		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	✓		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos.	✓		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación.	✓		
7	Pertinencia de la propuesta el diagnóstico del problema	✓		

b. Pertinencia con la aplicación

N	Criterio	Si	No	Observaciones
1	Es aplicable el contexto de la investigación	✓		
2	Soluciona el problema de la investigación	✓		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	✓		
4	Es viable en su aplicación	✓		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	✓		

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

DECISIÓN O FUNDAMENTO DE EXPERTO:

Propuesta cuenta con todos los aspectos para ser aplicada

Observaciones: Ninguna

Chiclayo, 05 de julio del 2024

Olivia Sorquen Mesones, código de registro de SUNEDU N. 1977898  
con centro de labores en Hospital Provincia de Ferrocarril de celular:



FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

**FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA  
METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA PRODUCCIÓN DE PSICÓLOGOS  
DE UNA RED ASISTENCIAL DE LAMBAYEQUE, 2024**

Yo, Alexandro Burgos Miranda, identificado con DNI N. 16637980, con Grado Académico de Maestría con código de inscripción en SUNEDU N. 1977875

Hago constar que he leído y revisado la "Propuesta de Implementación de la Metodología 5s para mejorar la producción de psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, 2024", correspondiente a la tesis de la Maestría en Gestión de los Servicio de Salud de la Universidad Cesar Vallejo.

**a. Pertinencia con la investigación**

N	Criterio	Si	No	Observaciones
1	Pertinencia con el problema, objetivo e hipótesis de la investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos.	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación.	X		
7	Pertinencia de la propuesta el diagnóstico del problema	X		

**b. Pertinencia con la aplicación**

N	Criterio	Si	No	Observaciones
1	Es aplicable el contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

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

DECISIÓN O FUNDAMENTO DE EXPERTO:

..... *Cumple con ser aplicada* .....

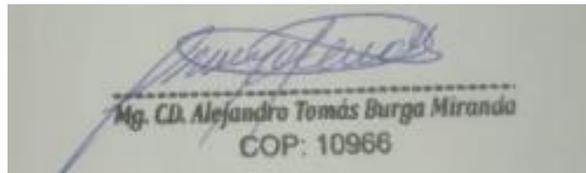
.....

Observaciones: *Ninguna* .....

.....

Chiclayo, 05 de julio del 2024

*Alejandro Burga Miranda*, código de registro de SUNEDU N. *1977875*  
con centro de labores en *Hospital Princesa de España*, N de celular: .....



FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

**FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA  
METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA PRODUCCIÓN DE PSICÓLOGOS  
DE UNA RED ASISTENCIAL DE LAMBAYEQUE, 2024**

Yo, Ignacio ALVA DE CALDE....., identificado con DNI N. 41212534, con Grado Académico de Maestría..... con código de inscripción en SUNEDU N. 1977900.....

Hago constar que he leído y revisado la "Propuesta de Implementación de la Metodología 5s para mejorar la producción de psicólogos de una red asistencial de Lambayeque, 2024", correspondiente a la tesis de la Maestría en Gestión de los Servicio de Salud de la Universidad Cesar Vallejo.

**a. Pertinencia con la investigación**

N	Criterio	Si	No	Observaciones
1	Pertinencia con el problema, objetivo e hipótesis de la investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos.	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación.	X		
7	Pertinencia de la propuesta el diagnóstico del problema	X		

**b. Pertinencia con la aplicación**

N	Criterio	Si	No	Observaciones
1	Es aplicable el contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

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

DECISIÓN O FUNDAMENTO DE EXPERTO:

..... *Propuesta Aprobada* .....

.....

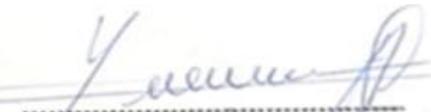
.....

Observaciones:..... *Ninguna* .....

.....

Chiclayo, 05 de julio del 2024

*Ygnacio Alva Alcalde*....., código de registro de SUNEDU N. *1977 900*  
con centro de labores en *Carra. Insurvid. Diagnóstico y Tto.*, N de celular:.....

  
.....  
**Ygnacio C. Alva Alcalde**  
Lic. PSICOLOGIA  
C. Ps. P. Reg. 14994

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO