

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO**



**T E S I S**

**Las 5s como estrategias para el mejoramiento de la calidad de los  
servicios en Enfermería en el Hospital Daniel Alcides Carrión -  
Pasco 2022**

**Para optar el grado académico de Maestro en  
Salud Pública y Comunitaria  
Mención Gerencia en Salud**

**Autor:**

**Bach. Saul YANAYACO SALCEDO**

**Asesor:**

**Dr. Ricardo Arturo GUARDIÁN CHÁVEZ**

**Cerro de Pasco - Perú - 2023**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**ESCUELA DE POS-GRADO**



**T E S I S**

**Las 5s como estrategias para el mejoramiento de la calidad de los  
servicios en Enfermería en el Hospital Daniel Alcides Carrión -  
Pasco 2022**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dr. Isaías Fausto MEDINA ESPINOZA**

**PRESIDENTE**

---

**Mg. Luz Gloria CASTRO BERMÚDEZ**

**MIEMBRO**

---

**Mg. Cesar Ivon TARAZONA MEJORADA**

**MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación dedico a mis abnegados padres y hermanos que, con su apoyo incondicional, contribuyeron a mi formación profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A los profesores que me abrieron las ventanas y me mostraron los caminos del conocimiento.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación intitulado “Las 5s como estrategias para el mejoramiento de la calidad de los servicios en enfermería en el Hospital Daniel Alcides Carrión - Pasco 2022”. Se utilizó la metodología basada en la aplicación de 5 principios representado por las palabras japonesas que engloban la utilidad, organización, limpieza, normalización y disciplina, para mejorar la calidad de los servicios y la continuidad de estos. El tipo de investigación es básico y teórico con la responsabilidad posterior de convertirlo en práctico. El método es el analítico – sintético. El diseño es pre - experimental con dos grupos, uno de control y otro experimental y se llegaron a las siguientes conclusiones después del análisis estadístico. Por tanto, se indican: Las pruebas de hipótesis y la intervención estadística para obtener las principales decisiones estadísticas manifestamos que existen evidencias suficientes que mediante la adecuada elaboración de los procedimientos de trabajo se incrementa la capacidad de respuesta del HDAC. Utilizando en la prueba de hipótesis la T de Student para muestra relacionadas se evidencia que la aplicación de programas de capacitación, incrementa el nivel de conocimiento sobre temas de calidad en servicio de enfermería. La implementación de la estrategia de las 5s incrementa el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de enfermería del HDAC.

**Palabras claves:** Las 5s como estrategias y Mejoramiento de la Calidad

## **ABSTRACT**

The present research work entitled "The 5s as strategies for improving the quality of nursing services at the Daniel Alcides Carrión Hospital - Pasco 2022". The methodology based on the application of 5 principles represented by the Japanese words that include utility, organization, cleanliness, normalization and discipline was used to improve the quality of services and their continuity. The type of research is basic and theoretical with the subsequent responsibility of making it practical. The method is analytical - synthetic. The design is pre-experimental with two groups, one control and the other experimental, and the following conclusions were reached after the statistical analysis. Therefore, the following are indicated: Hypothesis tests and statistical intervention to obtain the main statistical decisions. We declare that there is sufficient evidence that through the adequate elaboration of work procedures, the response capacity of the HDAC is increased. Using the Student's T test for related samples in the hypothesis test, it is evident that the application of training programs increases the level of knowledge on quality issues in nursing service. The implementation of the 5s strategy increases the level of user satisfaction in HDAC nursing services.

**Keywords:** The 5s as strategies **and** Quality improvement

## INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación intitulado “Las 5s como estrategias para el mejoramiento de la calidad de los servicios en enfermería en el Hospital Daniel Alcides Carrión - Pasco 2022” contiene la formulación del problema, los objetivos y la justificación de la investigación. Por otro lado, en el capítulo II se encuentran el marco teórico conteniendo los antecedentes de estudio, las bases teóricas científicas, la identificación de las variables, la definición operacional de variables e indicadores. En el capítulo III metodología y técnicas de investigación se encuentran el tipo, métodos y diseños de investigación, población y muestra , técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procedimientos y análisis de datos, selección y validación de instrumentos, entre otros. En el capítulo IV la descripción del trabajo de campo, la presentación, análisis e interpretación de resultados, prueba de hipótesis y discusión de resultados, finalmente las conclusiones, recomendaciones y bibliografía. Se añaden los anexos correspondientes como matriz de consistencia, instrumentos de recolección de datos, procedimiento de validez y confiabilidad.

## INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCION	
INDICE	

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema .....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	5
1.3. Formulación del problema.....	6
1.3.1. <i>Problema general</i> .....	6
1.3.2. <i>Problemas específicos</i> .....	6
1.4. Formulación de objetivos.....	6
1.4.1. <i>Objetivo General</i> .....	6
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	6
1.5. Justificación de la investigación.....	6
1.6. Limitaciones de la investigación.....	7

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio .....	8
2.2. Bases teóricas – científicas.....	13

2.3.	Definición de términos básicos .....	18
2.4.	Formulación de Hipótesis.....	19
2.4.1.	<i>Hipótesis General</i> .....	19
2.4.2.	<i>Hipótesis específicas</i> .....	19
2.5.	Identificación de variables.....	19
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores.....	20

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION**

3.1.	Tipo de investigación. ....	22
3.2.	Nivel de investigación .....	22
3.3.	Método de investigación. ....	22
3.4.	Diseño de investigación. ....	23
3.5.	Población y muestra. ....	23
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.7.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	24
3.8.	Tratamiento Estadístico.....	25
3.9.	Orientación ética filosófica y epistémica.....	25

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1.	Descripción del trabajo de campo .....	27
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	27
4.3.	Prueba de hipótesis .....	40
4.3.1	<i>Prueba de Hipótesis Específica 1</i> .....	40

4.3.2	<i>Prueba de Hipótesis específica 2</i> .....	41
4.3.3	<i>Prueba de Hipótesis Específica 3</i> .....	42
4.3.4	<i>Prueba de Hipótesis específica 4</i> .....	43
4.4.	Discusión de resultados.....	45
CONCLUSIONES		
RECOMENDACIONES		
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		
ANEXOS		

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

Las 5S es una estrategia organizacional de origen Japonés que tiene como objetivo mejorar los ambientes de trabajo, ligados a los conceptos de calidad y forma parte de la metodología de mejora continua. Esta herramienta recibe el nombre de 5S la primera letra en japonés, de cada uno de los principios que lo componen: Seiri (Clasificación), Seiton (organización) Seiso (Limpieza), Seiketsu (estandarización), Shitsuke (disciplina).

Cuando las organizaciones enfrentan el reto de establecer modelos o estrategias de calidad y mejora continua existen dos caminos a seguir, el primero mediante la innovación y el segundo a través de modelos de mejora continua. (kaizen).

Demos ese ejemplo en la introducción ya para desmontar uno de los primeros mitos relacionados con el 5S, que afirma que esa es una metodología a ser aplicada sólo en industrias, en el piso de fábrica.

De hecho, el origen del método es incluso industrial. Pero hoy, su dinámica salió de ese medio y pasó a ser implantada en empresas de todos los segmentos y

portes, en distintos ambientes de trabajo e incluso en la vida personal de los colaboradores.

Así como el momento actual de varios países, la metodología 5S también nació en un escenario de crisis económica. Esto ocurrió a principios de los años 50, luego del final de la Segunda Guerra Mundial.

En ese momento, el devastado Japón necesitaba reestructurar su economía rápidamente y traer competitividad a sus productos, que comenzaban a entrar en el mercado internacional.

Su objetivo era asegurar la calidad de los procesos y transformar el país en una potencia económica. ¡Y funcionó! Gracias a esto, hoy el método se adopta en organizaciones de todo el mundo, como un modelo de gestión de la calidad.

En la práctica, la metodología 5S es más que una herramienta de gestión: se trata de una filosofía. Su aplicación consiste en comprometer colaboradores y ayudarles a desarrollar habilidades, como disciplina y organización, que garantizarán mucha más calidad y seguridad en el trabajo, además de mejorar el clima organizacional.

El método se basa en la aplicación de 5 principios, representados por las palabras japonesas Seiri (o «sentido de utilización»), Seiton («sentido de organización»), Seiso («sentido de limpieza»), Seiketsu («sentido de normalización»), y Shitsuke («sentido de disciplina»).

Cada uno de estos términos revela un precepto a ser aplicado en el día a día de la compañía, entonces hay que entender lo que, exactamente, significan:

**Seiri.** - Comencemos por el Seiri (sentido de utilización). Este primer S se refiere al uso más eficiente de recursos y materiales. En las empresas, esto requiere una reflexión sobre lo que realmente es necesario. Con esta evaluación, es posible hacer un levantamiento de todos los documentos, equipos, herramientas y stock de

la empresa, separando y descartando aquello que ya no sirve más y puede, eventualmente, quedarse entubando el espacio. Esto sirve para optimizar determinados ambientes físicos, evitar el desperdicio, reducir costos y facilitar la limpieza o el mantenimiento de estos materiales.

**Seiton.** - Con el Seiton (sentido de organización), llega la hora de colocar todo en su debido lugar. Piense bien en cómo no es nada raro ver por ahí mesas desorganizadas, salas que parecen haber sido reviradas por un huracán y existencias donde nadie encuentra nada, ¿no es así? La organización es crucial para el éxito de cualquier trabajo, por lo que en ese momento, una detallada clasificación de los objetos es muy útil. En la práctica, el segundo «S» facilita la localización de cualquier objetivo, archivo o material en la compañía y trae un enorme ahorro de tiempo.

**Seiso.** - Entonces saltamos al Seiso. En el tercer S, se crea la conciencia de que la limpieza es responsabilidad de todos – y no sólo del encargado de la limpieza. Así, cada colaborador es responsable de mantener la higiene de sus ítems de trabajo, velando también por la buena utilización y el mantenimiento de los espacios comunes. Este S también se refiere a la apariencia personal, afirmando que la persona debe presentarse adecuadamente. La posibilidad de accidentes es reducida, los equipos se vuelven más conservados y las relaciones interpersonales acaban mejorando.

**Seiketsu.** - Usted debe haber percibido que los 3 primeros principios tienen el propósito de promover una verdadera limpieza en la empresa, cambiando la percepción de la organización junto a sus diversos públicos, tanto externos como internos. Llegamos, entonces, al Seiketsu, que nos trae el concepto de normalización, de hacer cotidiano y sistematizar los nuevos valores y patrones impuestos por Seiri, Seiton y Seiso. Es aquí donde ocurre el establecimiento de rutinas y normas que

mantendrán el nuevo modelo. Con ese sentido, es posible dejar a mano todo lo que es de uso diario y en lugares más reservados lo que sólo es pedido en determinados momentos; crear un sentido de vigilancia de todos los colaboradores con la limpieza; fijar patrones que mantengan la organización – como el uso de etiquetas, paneles de control y estanterías, por ejemplo – y así sucesivamente.

**Shitsuke.** - La idea del sentido de disciplina es hacer del cumplimiento de las etapas anteriores un nuevo hábito – o mejor: un estilo de vida. Permite un monitoreo eficaz de los 5 sentidos, trayendo impactos positivos para la gestión, seguridad en el trabajo y calidad. Para ello, las empresas no pueden simplemente exigir cambios de los empleados. También es importante invertir en capacitación continua y estimular los nuevos valores, para que ellos pasen a formar parte de la cultura organizacional. Otra actitud fundamental, en ese momento, es establecer evaluaciones periódicas, para monitorear constantemente si la metodología 5S continúa siendo aplicada y qué puntos deben ser perfeccionados a lo largo del tiempo.

La implantación de las 5S en empresas y organizaciones de todo el mundo han demostrado beneficios tales como: incremento de la productividad, reducción de los plazos de entrega, incremento de la calidad, mayor seguridad, un mejor entorno de trabajo, fomenta la creatividad de los empleados y facilita la comunicación. Por otra parte, los dispositivos visuales son puntos centrales de comunicación focalizados en torno a información actualizada específica de un equipo de trabajo y las actividades de mejora continua que proporcionan una mayor colaboración y comunicación. Además, la habilidad para compartir visualmente la información importante del proceso, tiene un impacto profundo sobre la eficiencia, la productividad y la rentabilidad de la empresa. La implantación tanto de la metodología de las 5S como de los paneles visuales son un primer paso para implantar otras herramientas (Lean), crear un lugar de trabajo visual, aumentar la utilización eficiente del espacio y

los recursos a través de la estandarización y crear rutinas diarias de mantenimiento para los trabajadores.

Las 5S representan uno de los pilares del Gemba (lugar de trabajo) y el Kaizen (mejora continua) por lo que son aplicables a cualquier tipo de organización, abarcan desde pequeñas cosas hasta grandes, no requieren inversiones costosas y el atributo más importante de esta herramienta, es la participación de todos los miembros de la organización. Este modelo gerencial japonés podría pensarse que las 5S, no tienen que ver con la cultura occidental, sin embargo, sus principios son de aplicación universal, por lo que pueden implementarse en diferentes países y su resultado será siempre satisfecho. Esta problemática enunciada y al observar los servicios de Enfermería en los distintos servicios de Salud ofertados en el Hospital Daniel Alcides Carrion pasco podemos mejorarlos a través de otras metodologías para mejorar su calidad de atención, por lo que nos planteamos la siguiente pregunta de investigación: **¿COMO INFLUYEN LAS 5S COMO ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN ENFERMERIA EN EL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN PASCO – 2022**

## **1.2. Delimitación de la investigación.**

### **a) Delimitación conceptual**

En esta investigación se enfocó las variables; 5s como estrategia y calidad de los servicios en enfermería en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

### **b) Delimitación espacial**

El ámbito espacial donde se desarrolló la investigación: **las 5s como estrategias para el mejoramiento de la calidad de los servicios en enfermería en el hospital Daniel Alcides Carrión -Pasco 2022**

### **c) Delimitación temporal**

El periodo comprendido es de 8 meses

#### **d) Delimitación social**

El estudio se desarrolló en el hospital Daniel Alcides Carrión que se encuentra en la localidad del Distrito de Yanacancha (San Juan).

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Como influyen las estrategias de 5S en el mejoramiento de la calidad de los servicios en enfermería en el hospital Daniel Alcides Carrión -Pasco 2022?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- ✓ Como influyen las 5S en la calidad con los servicios de enfermería
- ✓ De qué manera influyen las 5S en la calidad de la satisfacción laboral
- ✓ Como influyen las 5S en el aumento de la productividad

### **1.4. Formulación de objetivos.**

#### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la influencia de las 5S como estrategias para el mejoramiento de la calidad de los servicios en enfermería en el hospital Daniel Alcides Carrión -Pasco 2022

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- ✓ Determinar cómo influyen las 5S en la calidad de la satisfacción laboral
- ✓ Determinar cómo influyen las 5S en el aumento de la productividad.
- ✓ Determinar la influencia de las 5S en la calidad con los servicios de enfermería.

### **1.5. Justificación de la investigación.**

#### **a. Justificación teorica**

El presente estudio se realizó con el propósito de conocer las 5s como estrategia para el mejoramiento de la calidad de los servicios de enfermería en el Hospital

**b. Justificación metodológica**

La investigación tiene justificación metodológica en los siguientes aspectos: La metodología empleada sirve para orientar el desarrollo de otros estudios similares aplicando a un grupo control. Los instrumentos podrán ser utilizados por otros investigadores.

**1.6. Limitaciones de la investigación.**

Se considera en la presente investigación excluir a profesionales de salud de los hospitales de estudio por su número poco significativo cuyos resultados pueden influenciar en los resultados de la Investigación y por la falta de continuidad con la relación con el paciente en la atención.

Considerándose en la presente investigación como personal de salud como sujetos de estudio a: Médicos, Odontólogos, Obstetras y Enfermeras.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

##### **Internacional**

- ✓ **DIEGO AMADO DOMÍNGUEZ LOZADA (1) (2018)** En su investigación, “implementación de la metodología 5s en el área de logística del hospital Teodoro Maldonado Carbo”. Actualmente en muchas organizaciones se han detectado algunos problemas que no permiten el correcto desarrollo de las actividades como: desorganización, riesgos a la salud de los colaboradores, ineficiencia y otros factores que generan una mala calidad de los servicios. Para este problema existen diferentes técnicas de lean manufacturing que orientan a la mejora continua. Desde el tiempo que se pierde al no encontrar lo que se requiere en un momento importante, así como herramientas, archivos en las computadoras, materias primas y maquinarias las cuales se deterioran por un mal almacenamiento, entre otras cosas más. Las empresas están orientadas bajo estrategias las cuales deben de estar orientadas a poder llegar a lograr una constante actualización y así obtener mejora continua. El gobierno ecuatoriano decidió mejorar la calidad de los servicios brindados en las instituciones públicas

a través del instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS); por medio de la metodología 5S se ha implementado en diversas organizaciones como una opción debido a su bajo costo de implementación y los beneficios que este genera; por este motivo este proyecto se enfocó en la aplicación de esta herramienta en el área de logística del Hospital Teodoro Maldonado Carbo . Palabras claves: implementación, mejora continua, hospital, área de logística, estandarización.

- ✓ **HERNANDEZ VALENCIA JOSE LUIS (2017) (6)** en su investigación “La Metodología 5S como estrategia para la mejora continua en industrias del Ecuador y su impacto en la Seguridad y Salud Laboral”. Se ve una investigación documental cuyo objetivo es identificar el impacto de la aplicación de la metodología 5S sobre la gestión de seguridad y salud laboral en las industrias ecuatorianas. La metodología 5S, es una herramienta que parte de la filosofía de manufactura, cuyo fin es la mejora continua de los procesos de gestión, con la tarea de crear un ambiente de trabajo altamente eficiente, limpio y ergonómico. La literatura muestra suficientes evidencias de aplicaciones de esta metodología para sustentar su difusión en el contexto ecuatoriano. Con base en los estudios previos, identifican ventajas de su aplicación, y potenciales barreros.
- ✓ **LILIANA LOPEZ SILVA (11) (2013)**. En su investigación “implementación de la metodología 5S en el área de almacenamiento de materia prima y producto terminado de una empresa de fundición – Colombia. Esta investigación fue realizada con el fin de implementar integralmente la metodología de 5S en los almacenes de una empresa de fundición de cobre, aluminio y bronce, haciendo hincapié en el positivo efecto que representa a la organización desde los puntos de vista de sinergia operativa, ventaja financiera y creación de ambientes de trabajo que al disponer de los elementos realmente indispensables se transforma en sitios agradables y seguros. Se tomó para iniciar con el proyecto un área piloto

en la cual se identificaron varios desperdicios que provocaban que la actividad fuera improductiva; mediante la generación de planes de acción se sugirieron una serie de actividades para que con su cumplimiento dieran solución a los problemas que no generaban valor a la actividad como: el retraso en la respuesta al cliente en la entrega de pedidos, la acumulación de materiales sin movimiento y la desorganización de las bodegas de materia prima y producto terminado.

### **Nacional**

- ✓ **Fuentes, K. (4) 2017.** En su tesis "Implementación de la metodología 5s para reducir los tiempos en la ubicación de documentos en el área de aseguramiento y control de la calidad de una entidad bancaria", se desarrolla con la finalidad de demostrar los beneficios de la metodología 5s, ya que en primera instancia podría observarse que la implementación no facilitaría grandes cambios en el área de aseguramiento y control de la calidad porque no requiere de tecnologías ni una gran inversión. Siendo su principal requisito para el éxito de la metodología, tener al personal 100% comprometido con el desarrollo de las actividades. La investigación muestra una realidad que se vive diariamente en el área de calidad, y los cambios que surgieron a partir de la implementación; para ello se realizó un antes y después del uso de la metodología 5S. Los cambios no solo se perciben visualmente sino también en tiempos y costos. El procesamiento y análisis de los datos recolectados permitieron concluir que la implementación de la metodología 5S mejoró significativamente los tiempos de búsqueda de documentación hasta un 99%, en los casos más críticos y un 85% en los casos menos críticos; ello debido a que se clasificaron por prioridad los documentos de mayor importancia y utilidad.
- ✓ **ZEVALLOS VALDIVIEZO CARLOS STEVEN (16) (2017)** "En su investigación "Implementación de la metodología 5s para mejorar la productividad en el área de

seguridad salud ocupacional y medio ambiente de la empresa DEMARSA S.A.C. Lurín, 2017. Muchas industrias le brindan un realce a la metodología 5S dentro de su plan de mejora debido a que permite lograr grandes cambios en la organización. Busca que las áreas laborales sean más seguras, ordenadas y limpias. El presente trabajo de tesis tiene como objetivo analizar la situación actual de la empresa en estudio, siendo específica el área de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente (SSOMA), a su vez implementar la metodología 5S, con la cual se reducirá el tiempo de entrega de diversos documentos, también permitirá contar con un stock de documentos requeridos por nuestro cliente para poder realizar nuestras labores. A través de un análisis metodológico se pudo determinar el estado actual de la empresa, se implementó cada uno de los pasos de la metodología 5S el cual fue medido a través de auditorías semanales. Tras la implementación de la metodología se consiguió que los documentos sean entregados eficazmente, alcanzando un incremento de un 96% frente al 82% antes de la implementación. A su vez se redujo el tiempo de entrega de los documentos a solo 30 segundos más del tiempo estándar que son 5 minutos, esto traducido en eficiencia ha sido un incremento de un 81 % frente a un 65% antes de las mejoras realizadas en el área. Haciendo que el área sea más productiva alcanzando un incremento de un 78% después de la implementación.

- ✓ **WILBER ANGEL LIMA LLASACA (9) (2018)** En su investigación “Diseño e implementación de la Metodología 5S para mejorar la gestión de almacén de la Empresa CFG Investment SAC, Lima”. La tesis se enfoca en la disección de la gestión de almacén para conocer los problemas y dar soluciones mejorando el proceso de gestión. Posteriormente, implantar la metodología 5S: Clasificar (Seiri), Organizar (Seiton), Limpieza (Seiso), Estandarizar (Seiketsu), Disciplina (Shitsuke); para conseguir mejorar la gestión de almacén y seguro para las

personas y equipos. El logro de la mejora se centró en gestionar de forma sistemática los elementos y materiales en las áreas de trabajo, para que las personas puedan disponer de entornos adecuados en los procesos de la gestión de almacén, de acuerdo a cinco etapas preestablecidas, las cuales son conceptualmente sencillas, pero demanda esfuerzo, monitoreo constante y perseverancia para mantenerlas.

- ✓ **ROJAS VELASQUEZ, CAROLINA ELIZABETH (13) (2019)** En su investigación “Aplicación de la metodología 5S para la optimización en la gestión del almacén en una empresa importadora de equipos de laboratorio”. Se elaboró este estudio en la empresa Bionet S.A., la cual es una organización dedicada a la importación de equipos e instrumentos de laboratorio con más de veinticinco años de experiencia en el mercado comercial nacional e internacional. En este sentido, se busca mejorar la gestión en el área del almacén y así lograr un crecimiento beneficioso para la empresa. Para ello, se propuso la aplicación de la metodología 5’S en el área de almacén. Con la aplicación de la metodología 5’S, se quiere llegar a resolver los principales problemas e inconvenientes que se encontraron en dicha área, como aumentar los pedidos de entrega en fecha, aumentar el espacio o área útil y reducir la cantidad de pedidos con errores, lo que impide una eficiente gestión en el almacén.
- ✓ **KATIA DENISSE FUENTES LOAYZA (4) (2017)** En su investigación “Implementación de la metodología 5s para reducir los tiempos en la ubicación de documentos en el área de Aseguramiento y Control de la Calidad de una entidad bancaria”. El presente estudio se desarrolla con la finalidad de demostrar los beneficios de la Metodología 5S, ya que puede parecer que su implementación no aportaría grandes cambios en el área de Aseguramiento y Control de la Calidad (ACC) porque no requiere de tecnología moderna, ni contar con personal que

tenga cualidades sobresalientes, ni una gran inversión. El principal requisito para el éxito de la metodología es contar con el personal comprometido al 100%. El presente trabajo muestra la problemática que se vive día a día en el área de ACC, y los cambios que surgieron a partir de la implementación de la herramienta, para ello se realizó un comparativo de la situación antes y después del uso de la metodología. Los cambios no solo se perciben visualmente sino también en tiempos y ahorros.

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

**5S COMO ESTRATEGIA:** En nuestros días, las empresas de nuestra región lagunera como las del resto del país se encuentran frente a una situación en donde es necesario desarrollar alternativas que permitan aprovechar las fortalezas y oportunidades que las diferencien y posicionen en un nivel superior con respecto a sus competidores. Para alcanzar los objetivos y mejorar la competitividad, es esencial implementar técnicas y herramientas que logren el fortalecimiento de la gestión empresarial. La estrategia de las 5S es una metodología de trabajo totalmente comprobada y difundida alrededor del mundo, considerada como una herramienta gerencial con enfoque japonés para la mejora de calidad y productividad, fomentando una cultura de mejoramiento continuo mediante la participación activa del personal, que ha servido como complemento para adoptar e implementar otras herramientas gerenciales.

Esta estrategia fomenta la creación de un ambiente laboral agradable en la empresa, en el cual todos los niveles estructurales de la organización/ empresa se involucran y se comprometen con las actividades de mejora, haciéndose énfasis especialmente en el trabajo de equipo, la comunicación y la importancia del compromiso de la Alta Dirección, a fin de que se genere un entorno altamente motivador y productivo y por ende se transforme en una ventaja competitividad. En

esta metodología como en cualquier otra es de vital importancia el compromiso de la Alta Dirección para tener resultados extraordinarios, sin duda este es el primer paso para la implantación de esta metodología.

Las 5S es una metodología práctica para el establecimiento y mantenimiento del lugar de trabajo bien organizado, ordenado y limpio, a fin de mejorar las condiciones de seguridad, calidad en el trabajo y en la vida diaria. Está integrado por cinco palabras japonesas que inician con la letra “s”, que resumen tareas simples que facilitan la ejecución eficiente de las actividades laborales.

Las 5S fue un programa desarrollado por Toyota para conseguir mejoras duraderas en el nivel de organización, orden y limpieza; además de aumentar la motivación del personal.

#### **Objetivos de la estrategia de las 5s**

**Personal.** - Relacionados con la actitud, cambios de conducta, eliminación de malos hábitos, fomentar en el personal de la empresa la necesidad de mejorar continuamente, tanto en el ámbito personal como en el laboral, además de abandonar prácticas erróneas y despertar un espíritu emprendedor en el desarrollo de actividades de mejora y eliminar paradigmas que detienen el progreso por malos hábitos.

Según la experiencia a nivel mundial, el éxito viene por poseer una actitud dispuesta a producir cambios de manera constantes, mediante la colaboración, entusiasmo, dedicación y aportación de ideas para desarrollarlas.

**Equipo de trabajo.** - Con base en liderazgo práctico para la solución de problemas En los equipos de trabajo surgen líderes que impulsan la implementación de actividades de mejora, quienes estimulan que los demás se involucren ya sea en la generación de ideas para la solución de problemas como la participación de los miembros del equipo. Por otro lado, tanto la Alta Dirección como los líderes asumen

el papel protagónico de involucrarse ellos mismos dando el ejemplo y animando a los demás a que cooperen con un espíritu de unidad.

**Empresarial.** - Enfocado a las mejoras del ambiente de trabajo y logro de objetivos. Es importante fomentar la cooperación, participación e integración entre los equipos de trabajo en general o equipos que desarrollan proyectos de mejora, lo que facilitará su anuencia en la creación o mantenimiento de un ambiente laboral bien organizado, y la motivación de lograr mejores resultados aplicando la creatividad y el sentido común. Es importante definir acciones que apoyen a la consecución de los objetivos planteados previamente (relacionado con las 5S) que sean ejecutadas por los equipos de las áreas de trabajo asumiendo la responsabilidad de cumplir con lo encomendado, y que la Alta Dirección proporcione los insumos necesarios para que aquellos desarrollen el proceso de mejoramiento.

La estrategia de las 5S es una metodología de trabajo desarrollada por la industria japonesa después de la II Guerra Mundial, debido a que existía la necesidad de incorporarse nuevamente al mercado internacional después que las industrias en general fueran casi totalmente destruidas, enfrentando en aquel entonces una sensible baja en la economía y en la producción de bienes y servicios. En esa búsqueda de elevar el nivel de competitividad y reputación, ya que mundialmente se consideraba que los productos fabricados en Japón eran baratos y de baja calidad, por lo que iniciaron la solicitud de apoyo técnico a otros países. Expertos llegaron a Japón a instruir en distintas conferencias acerca de la aplicación de nuevas teorías y métodos de trabajo, por lo que rápidamente asimilaron las enseñanzas. Además, se formaron organizaciones empresariales que impulsaron el desarrollo de las empresas e industrias japonesas, tales como: *Japanese Union of Science and Engineering (JUSE)* en 1946, *Japanese Industrial Management Association (JIMA)* en 1950, entre otras. Tanto era el espíritu emprendedor de los gerentes que comenzaron a aplicar lo

aprendido, a través de un cambio radical que los llevó en el camino que conduce a la eficiencia y productividad.

**Calidad de servicios en enfermería:** Podemos expresar la calidad de la asistencia sanitaria en los siguientes términos: Calidad asistencial es dar la respuesta más adecuada a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales de que disponemos y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales, al costo más razonable. Conseguir un nivel de calidad óptimo equivale, por tanto, a desarrollar grados de efectividad, de eficiencia, de adecuación y de calidad científico-técnica en la práctica asistencial que satisfagan por igual a administradores, profesionales y usuarios. La Calidad de la Atención de Enfermería podemos definirla como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que no ser dado remitirle.

La calidad no hace muchos años era real, se podía percibir, se la apreciaba, pero no se la consideraba susceptible de medición. Posteriormente, se buscó en este campo quizás demasiado tecnicismo, con lo que se olvidaba todo el aporte humanístico y personal que requiere la correcta atención del paciente, desvirtuándose la esencia de nuestra profesión.

Difícilmente se podrá establecer una relación entre el proceso y el producto. El primer paso en la elaboración de un instrumento de medida de la calidad de los cuidados de Enfermería consiste en precisar el concepto de los cuidados, en explicitar el objetivo de los mismos". De ahí, la gran importancia del Modelo Conceptual y la evaluación de la calidad sobre la base de elementos a investigar siempre referidos a dicho modelo, así como el refuerzo de los Principios Teóricos y el soporte documental que sustentan nuestra práctica.

Teniendo en cuenta que el volumen de personal de Enfermería es aproximadamente el 50% de la plantilla del hospital, dada la continuidad de la asistencia que presta y el porcentaje del presupuesto global que utiliza, se hace absolutamente necesario que la Dirección de enfermería establezca sus propios sistemas de control para conocer de forma sistemática y periódica, que calidad de servicio se está ofreciendo en comparación con estándares previamente elaborados. Históricamente los sistemas para evaluar la calidad de los servicios de enfermería se centraron en el análisis de la estructura, más tarde en el proceso y, posteriormente, en los resultados obtenidos de los cuidados. Desde los años 90 se reconoce la necesidad de analizar los tres componentes básicos, pero haciendo siempre hincapié en que sirve para la identificación y resolución de problemas. El conocimiento de las necesidades de cada uno de los pacientes para sustituirlos o complementarlos de forma que éste alcance el máximo de plenitud y satisfacción posible, evitar molestias, complacer deseos, anticiparse a los fallos, da una sensación de bienestar que sitúa la calidad de vida en el hospital en unos niveles altos que deben perdurar después del alta del paciente, proporcionando instrucciones precisas y consultorio abierto para cada tipo de problema que pudiera surgir. La idea de calidad del producto debe partir del concepto del propio producto, nace en la filosofía del cuidado enfermero. No puede, por tanto, centrarse el control en acciones puntuales, como encuestas de satisfacción del usuario, ni tampoco sobre el personal, aunque sean elementos importantes a tener en cuenta.

La preocupación de los cuidados de calidad no es algo reciente para enfermería, pues se encuentra arraigada al ejercicio profesional. la calidad de los cuidados como “la capacidad de alcanzar el mayor beneficio posible deseado, teniendo en cuenta los valores de los individuos y de las sociedades”.

La seguridad de los pacientes es definida por la Organización Mundial de la Salud

(OMS), como “la ausencia de riesgo o daño potencial asociado con la atención sanitaria, que se basa en el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas con el objeto de minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias

### 2.3. Definición de términos básicos

- ✓ **5S.**- La estrategia de las 5S es una metodología práctica para el establecimiento y mantenimiento del lugar de trabajo bien organizado, ordenado y limpio, a fin de mejorar las condiciones de seguridad, calidad en el trabajo y en la vida diaria. Está integrado por cinco palabras japonesas que inician con la letra “s”, que resumen tareas simples que facilitan la ejecución eficiente de las actividades laborales.
- ✓ **CALIDAD.** - El significado del concepto calidad **es algo complejo y requiere de un largo y gran recorrido** para ser comprendido tanto en la vida económica como en la vida social.
- ✓ **SERVICIOS EN SALUD.** - Los **servicios de salud**, por lo tanto, son aquellas prestaciones que brindan **asistencia sanitaria**. Puede decirse que la articulación de estos servicios constituye un sistema de atención orientado al **mantenimiento, la restauración** y la **promoción** de la **salud** de las **personas**.
- ✓ **MEJORAMIENTO.** - Busca continua y permanentemente la forma de perfeccionar las operaciones y los procesos. Implica la identificación y aplicación de estándares de excelencia e involucra íntegramente a las personas encargadas del trabajo porque son ellas quienes pueden identificar lo que funciona o no.

## **2.4. Formulación de Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

Existe relación significativa entre las 5S como estrategias para el mejoramiento de la calidad de los servicios en enfermería en el Hospital Daniel Alcides Carrión-Pasco 2022

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- El Existe relación entre la práctica de las 5S como estrategias para el mejoramiento de la calidad de los servicios en enfermería en el hospital Daniel Alcides Carrión 2022
- Existe relación significativa entre las prácticas de la calidad con los servicios de enfermería en el hospital Daniel Alcides Carrión 2022

## **2.5. Identificación de variables**

- ✓ **Variable 1:** Las 5s como estrategia
- ✓ **Variable 2:** Calidad de los servicios en enfermería.

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Escala de Medición
<p>V1;</p> <p>Independiente</p> <p><b>Las 5 Ss.</b></p>	<p>La metodología de las 5 S es una técnica de gestión japonesa basada en cinco principios simples: <b>Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke</b> que permite implantar y establecer estándares para tener áreas y espacios de trabajo en orden y limpieza para poder realizar con eficiencia las actividades de trabajo. La Gestión por Procesos se define como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.</p>	<p>La estrategia de las 5S es una metodología práctica para el establecimiento y mantenimiento del lugar de trabajo bien organizado, ordenado y limpio, a fin de mejorar las condiciones de seguridad, calidad en el trabajo y en la vida diaria. Está integrado por cinco palabras japonesas que inician con la letra "s", que resumen tareas simples que facilitan la ejecución eficiente de las actividades laborales.</p>	<p><b>Satisfacción del paciente</b></p>	<p>Ordinal</p>
<p><b>V2:</b></p> <p><b>Variable Dependiente</b></p>	<p>"Son las características que marcan la diferencia en la prestación de un servicio de acuerdo a la percepción del cliente, de la cual se debe alcanzar la máxima satisfacción. El servicio como actividad y como producto siempre debe ser de la mejor calidad, sin embargo, cuando es parte de</p>	<p>Busca continua y permanentemente la forma de perfeccionar las operaciones y los procesos. Implica la identificación y aplicación de estándares de excelencia e involucra íntegramente a las personas encargadas del trabajo porque</p>	<p><b>Tiempo de búsqueda</b></p> <p><b>Capacidad de Respuesta</b></p> <p><b>Conocimiento sobre calidad de servicio</b></p>	<p><b>Razón</b></p> <p><b>Razón</b></p>



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION**

#### **3.1. Tipo de investigación.**

El presente estudio de investigación es de tipo básico o descriptivo porque contribuye al conocimiento de nuevas teorías, a través de la metodología científica, y que posteriormente se convertirá en práctica para la confección de materiales que marquen la hoja de ruta para el mejoramiento de las actitudes científicas en base a las experiencias adquiridas.

#### **3.2. Nivel de investigación**

La presente investigación tiene nivel descriptivo correlacional

#### **3.3. Método de investigación.**

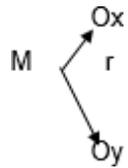
Analítico - Sintético porque interrelaciona las partes de un todo y finalmente llega a conclusiones teóricas; a través del análisis de las realidades llegándose a una conclusión científica. Se utiliza como método al auxiliar estadístico para la explicación de resultados a través de la estadística descriptiva, como también se puede dar uso a las bondades de la estadística inferencial, lo que permitirá demostrar las hipótesis planteadas.

### 3.4. Diseño de investigación.

El Descriptivo - Correlacional teniendo en consideración lo prospectivo para determinar la calidad de los servicios en Salud.

Porque permitirá determinar la influencia de las variables independientes sobre la dependiente, estableciéndose una relación consecutoria entre ambas.

El diseño se diagrama de la siguiente manera:



**Donde:**

**M** : Muestra o población

**Ox, Oy** : Datos en cada variable

**r** : Posible correlaciones entre variables

### 3.5. Población y muestra.

**Población:**

- ✓ Todos los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión Cerro de Pasco - 2022.

**Muestra:**

- ✓ 40 profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión

**Criterios de inclusión:**

- a) 40 profesionales del área de enfermería del hospital Daniel Alcides Carrión Cerro De Pasco -2022.

### **Criterios de exclusión:**

Profesionales de otro grupo ocupacional

Todos los profesionales de enfermería que no aceptaron participar en el presente estudio.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### ✓ **Instrumentos**

La técnica que se utilizara es la ENCUESTA DE OPINION, siendo el instrumento un CUESTIONARIO, consta de introducción, instrucciones, datos generales y específicos; que serán sometidos a juicio de expertos. Para la recolección de datos se aplica un cuestionario de 20 preguntas cerradas, con preguntas formuladas en forma sencilla y clara a fin de que el encuestado responda con facilidad y es de carácter anónimo que tendrá una duración de aproximadamente 15 minutos.

#### ✓ **Técnicas**

**La Encuesta.** - Es la técnica para aplicar los dos instrumentos y se realizara en forma semipresencial.

**Técnicas estadísticas.** - Como auxiliar para la presentación de los datos, la validación del instrumento y para el contraste de la hipótesis.

### **3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

✓ **Trámite administrativo.** - Se iniciará mediante la solicitud de permiso a las instituciones de salud, luego por el consentimiento informado de los profesionales participantes del estudio.

✓ **Recogida de datos y su procesamiento.** - Luego se procederá a la aplicación de la encuesta directa o indirecta por vía telefónica verificándose que esté debidamente llenado. Los instrumentos serán procesados en una base de datos en el formulario de Excel. Desde donde construirán los cuadros estadísticos de

frecuencia asociada con cruce de indicadores en forma ordenada.

- ✓ **Contraste de Hipótesis.** - Con esta finalidad se elaborarán las hipótesis alternativa y nula y se aplicara pruebas estadísticas de correlación por ser una investigación cualitativa y categorial. Se aplicará para ello el software de SPSS versión 21. Esto permitirá concluir la aceptación o rechazo de la hipótesis.

### **3.8. Tratamiento Estadístico**

En el análisis descriptivo los resultados serán presentados por variables y dimensiones mediante tablas de frecuencia, porcentajes y gráficos de porcentajes. Y en el análisis inferencia se hizo la contrastación de hipótesis con el estadígrafo T de Student que calcula las medias para compararlas y comprobar la significancia del cambio.

### **3.9. Orientación ética filosófica y epistémica**

Siendo personas, los sujetos de estudio, se le reserva sus derechos y la información de los resultados dentro los principios universales de la ética y la moral, aplicados en toda investigación con seres humanos:

**Respeto a la dignidad humana:** Existe la libre voluntad del investigado de participar o negarse en la investigación; dentro de su derecho de apoyar o no la investigación desde su inicio hasta el final, si así lo desearan o de interrumpirla en el momento que ellos lo deseen.

**Beneficencia:** los resultados se disponen en beneficio tanto para el profesional como para la institución, sin maltrato o sanción alguna por parte de las autoridades por la información que resulte de la investigación.

**Justicia:** Todos los sujetos en estudio recibirán buen trato y en forma igualitaria, sin discriminación, por raza, credo, cargo, condición social o preferencia sexual y con el mayor respeto

**Consentimiento informado:** a través de formato de consentimiento informado en donde se solicita la participación voluntaria, teniendo la opción de retirarse en el momento que lo deseara. Dicha información difunde en forma clara y precisa la justificación e importancia, objetivos, propósitos del estudio y el beneficio de la investigación.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

El presente trabajo de investigación sobre las 5s como estrategia para el mejoramiento de la calidad de los servicios en enfermería en el hospital Daniel Alcides Carrión Pasco 2022 se llevó a cabo en el Hospital Daniel Alcides Carrión. Una vez concluidos los trabajos de campo se empezaron a llenar los cuadros estadísticos resaltando los datos encontrados, que fueron procesados con ayuda estadística para llegar a la conformación final de ellos, luego fueron analizados con propuestas de estadística inferencial para posteriormente llegar al análisis, discusión y conclusiones concluyendo las etapas planteadas en el proyecto de investigación.

#### **4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.**

**Variable 1: Mejoramiento de la Calidad de Servicios**

**Tabla N°01:** Variables generales y socioeconómicas de la población de estudio (n: 98). Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco

<b>Variables</b>	<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sexo</b>	Varones	40	40,82%
	Mujeres	58	59,18%
	<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100,0%</b>
<b>Edad (años)</b>	20 -29	12	12,24%
	30 – 39	56	57,14%
	40 – 49	20	20,41%
	50 a más	10	10,20%
	<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100,0%</b>
<b>Estado Civil</b>	Soltero(a)	25	25,51%
	Casado(a)	60	61,22%
	Conviviente	13	13,27%
	<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100,0%</b>
<b>Ocupación</b>	Médico	18	18,37%
	Enfermera	32	32,65%
	Técnico en Enfermería	33	33,67%
	Administrativos	15	15,31%
	<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100,0%</b>
<b>Tiempo de Servicio (años)</b>	< de 5	20	20,41%
	5 – 10	40	40,82%
	10 – 15	38	38,77%
	<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100,0%</b>
<b>Estatus Laboral</b>	Contratado	20	20,41%
	Nombrado	78	79,59%
	<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Cuadro elaborado por el investigador

### Interpretación:

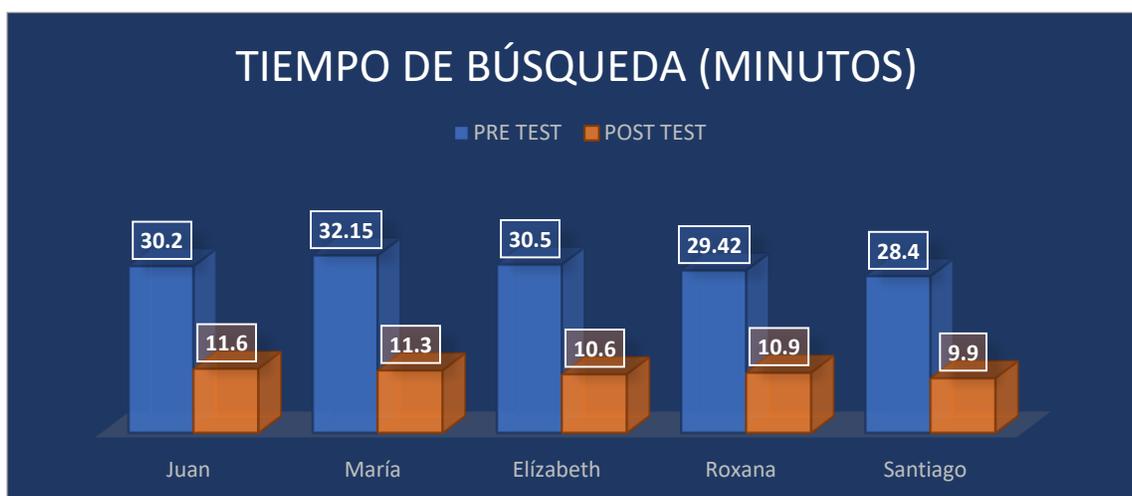
La población laboral fue relativamente joven (edad media de 38,8 años y DE:  $\pm 6,8$ ), con discreta predominancia del sexo femenino (59,18 %) puesto que el sexo masculino alcanzó el 40,82%. En cuanto al estado civil la mayoría de los profesionales de la salud son casados que representan el 61,22% del total. La gran mayoría de los trabajadores del hospital son Técnicos en enfermería con el 33,67% seguido por los profesionales de enfermería con el 32,56% y en tercer lugar tenemos los médicos con el 18.37%. El 79.59% son nombrados y tienen como tiempo de servicios entre 5 a 10 años que representa el 40,82%.

## Dimensión Tiempo de Búsqueda

**Tabla N°02** Tiempo de búsqueda de los materiales de salud en el Pre y Postes

<b>Tiempo de búsqueda (Minutos)</b>			
Nombre	<b>Área: Servicio de Enfermería</b>		
	<b>Material:</b>		
	<b>Cargo</b>	<b>Tiempo de búsqueda acumulado PRE TEST</b>	<b>Tiempo de búsqueda acumulado POST TES</b>
Juan	E1	30,20	11,6
María	E2	32,15	11,3
Elizabeth	E3	30,50	10,6
Roxana	E4	29,42	10,9
Santiago	E5	28,40	9,9
	<b>PROMEDIO</b>	<b>30,134</b>	<b>10,86</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura N° 01** Tiempo de búsqueda en minutos en el Pre test y Post test

### Interpretación:

El reordenamiento de los servicios de calidad de enfermería está referido al tiempo de búsqueda de los materiales, equipos y herramientas para la ejecución de las actividades del Hospital. Estos materiales deben estar en orden y clasificados bajo una metodología de trabajo que permita comprometer a los profesionales de salud a

cumplirlos y a su vez, minimizar el tiempo de búsqueda para que realicen las operaciones en el tiempo menos posible, y así mismo el paciente o cliente externo no se sienta insatisfecho por los retardos en los servicios.

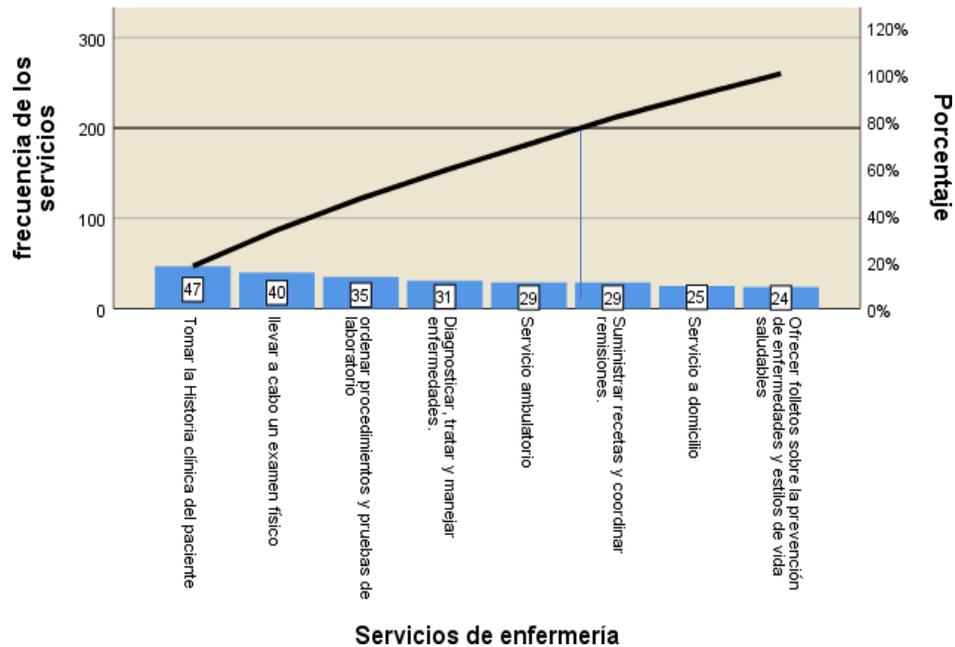
En la Tabla N°02 se muestran los resultados de los tiempos que tardan los 05 profesionales de enfermería del área de servicios de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión en identificar los materiales y equipos de trabajo antes y después de la implantación de la Metodología de las 5 S “S”. Para ello se solicitó a los profesionales de salud a que integren un equipo de 5 miembros para llevar a cabo el trabajo, cuyos integrantes los tenemos referenciados con sus nombres en el respectivo cuadro estadístico. Apreciamos en el pretest que el tiempo promedio de demora en la búsqueda de los materiales es de 30,134 minutos y en el post - test 10,86 minutos.

### **Dimensión Capacidad de respuesta**

**Tabla N°03** Servicios frecuentes en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2016

Servicios de Enfermería	f	F. A	%	% Acumulado
Tomar la historia clínica del paciente	47	47	18,08	18,08
Llevar a cabo un examen físico	40	87	15,38	33,46
ordenar procedimientos y pruebas de laboratorio	35	122	13,46	46,92
Diagnosticar, tratar y manejar enfermedades.	31	153	11,92	58,84
Suministrar recetas y coordinar remisiones.	29	182	11,15	69,99
Ofrecer folletos sobre la prevención de enfermedades y estilos de vida saludables	24	206	9,23	79,22
Servicio ambulatorio	29	235	11,15	90,37
Servicio a domicilio	25	260	9,63	100,00
<b>Total</b>	<b>260</b>		<b>100.00</b>	

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura N°02** Diagrama Pareto que muestra los servicios más frecuentes en el HDAC

### Interpretación

El Diagrama de Pareto es un gráfico que permite organizar datos de forma que estos queden en orden descendente de izquierda a derecha y separados por barras, que tiene como principal uso asignar un orden de prioridades en la toma de decisiones dentro de una entidad de salud, como es el caso del Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco que necesitó estimar la frecuencia de sus servicios mostrando gráficamente los “pocos vitales” a la izquierda y los muchos triviales” a la derecha, permitiendo llevar un registro adecuado y un control minucioso para el funcionamiento de operaciones evitando errores y fallas durante el proceso de ejecución. Por lo que se consideró una estimación de los servicios prestados en los últimos 8 meses, como se muestra en la tabla N°03. Para ello se hizo necesario realizar un Diagrama de Pareto, (Ver Gráfico 2), para los servicios más frecuentes del hospital en mención.

Para realizar el análisis en el diagrama de Pareto, nos fijamos en la intersección de la línea 80 – 20 con la línea de porcentaje de la frecuencia acumulada, en aquel punto de intersección deslizamos una línea perpendicular a la línea 80 – 20, la cual indica que los servicios más ejecutados por el Hospital son: Tomar las historias clínicas del paciente, llevar a cabo un examen físico, ordenar procedimientos y pruebas de laboratorio, Diagnosticar, tratar y manejar enfermedades y realizar servicios ambulatorios. Lo cual significa que estas cinco causas representan los pocos vitales, con casi el 80% de los servicios, en tanto las causas restantes representan los muchos triviales que tienen que evaluarse después de emprender acciones a favor de los pocos vitales. En consecuencia, el Hospital DAC cuenta con una capacidad de respuesta que entrega a los clientes, servicios en el momento, en el lugar y en la forma que lo deseen resolviendo las incidencias con rapidez y eficacia lo que conlleva a una mejora en la calidad de los servicios de enfermería.

### Dimensión conocimiento sobre Calidad de Servicio

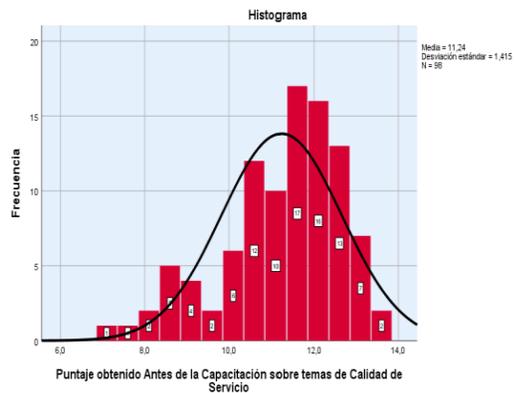
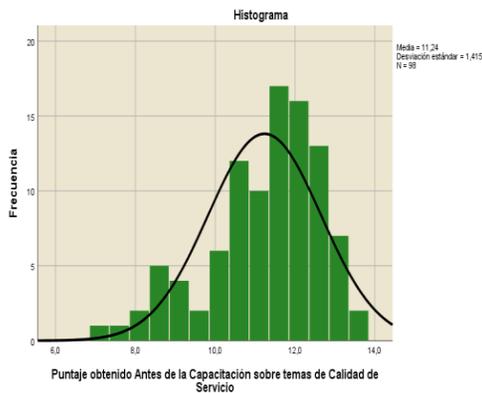
**Tabla N° 4** Nivel de Conocimiento de los profesionales de salud en la muestra de estudio sobre temas de Calidad de Servicio en enfermería Antes y Después de la Capacitación

<b>Antes</b>	12,8 12,1 12,0 11,4 11,6 11,4 11,6 11,5 10,2 10,3 11,2 10,6 7,6 7,1 10,1 10,7 12,2 8,3 8,6 9,0 10,6 12,3 7,9 10,6 9,1 11,8 9,2 8,4 8,4 8,6 10,6 11,3 12,5 13,1 11,5 13,2 11,7 12,0 11,9 12,5 10,9 13,3 12,0 9,6 11,6 10,2 9,7 12,8 13,6 11,8 12,9 11,3 12,1 10,8 11,9 13,2 11,7 13,5 12,4 11,3 8,9 12,1 11,9 8,6 11,8 11,4 10,8 10,3 12,5 11,9 11,6 12,2 11,9 12,0 12,4 10,7 12,6 11,1 10,6 12,4 9,9 10,9 12,1 11,7 12,8 11,2 10,8 12,9 13,0 12,5 11,4 10,6 12,7 10,9 13,3 11,7 10,5 12,6
<b>Después</b>	13,6 13,5 12,6 18,0 18,6 19,6 19,2 19,6 18,6 19,4 18,6 18,4 18,9 14,6 11,6 18,5 18,8 19,0 18,8 18,6 19,8 18,6 18,9 19,2 18,4 19,3 19,8 16,8 19,2 19,6 19,4 19,3 19,6 18,7 16,9 17,7 15,9 18,4 17,9 18,3 19,1 17,8 18,5 16,9 17,8 19,5 17,9 16,8 17,8 18,9 19,2 17,8 16,8 17,0 19,0 18,2 15,7 16,9 16,6 17,9 16,6 18,4 18,4 18,7 19,6 18,3 17,8 18,8 19,3 17,2 16,9 18,5 16,9 16,1 18,3 17,9 18,2 18,9 16,7 19,6 19,2 18,9 17,8 18,7 19,1 18,8 16,9 17,4 18,9 19,6 18,9 17,7 18,7 19,1 18,4 17,8 18,9 19,5

**Tabla N° 5 Resumen Estadístico**

	Puntaje obtenido <b>Antes</b> de la Capacitación sobre temas de Calidad de Servicio	Puntaje obtenido <b>después</b> de la Capacitación sobre temas de Calidad de Servicio
N Válido	98	98
Perdidos	0	0
<b>Media</b>	<b>11,238</b>	<b>18,087</b>
Desviación estándar	1,4151	1,5074
Mínimo	7,1	11,6
Máximo	13,6	19,8

Fuente: Elaboración propia



Para medir del nivel de conocimiento de los profesionales de la salud en el hospital Daniel Alcides Carrión, se utilizó como instrumento el cuestionario desarrollado para tal fin. Este cuestionario que contiene preguntas abiertas, se elaboró con el objetivo de recoger un indicador medible sobre el conocimiento adquirido por el personal sobre aspectos relacionados con temas de calidad en el servicio. En el caso del cuestionario que nos ocupa, los datos fueron recogidos en el mes de junio del 2022, por lo que el análisis permitió tomar decisiones para elaborar un plan de capacitaciones en temas puntuales que se ven reflejados en las preguntas planteadas en el cuestionario, como tal.

El enlace de la encuesta fue aplicada a los profesionales de salud en el hospital Daniel Alcides Carrión, siempre garantizando la confidencialidad de esta. El cuestionario se realizó sobre una población de 98 profesionales pertenecientes al HDAC de Cerro de Pasco. La distribución del personal según su condición laboral es la siguiente: Médicos 18, Enfermeras 32, Técnicos en Enfermería 33 y Administrativos 15.

Se estableció una escala de medición para determinar el nivel de conocimiento en temas de calidad de servicio que se ve reflejado en los trabajadores del HDAC, que es la siguiente: Malo cuando el resultado promedio de la encuesta aplicada da como resultado entre 0 – 10, Regular cuando el resultado promedio del cuestionario aplicado da como resultado entre 10 – 13, Bueno cuando el resultado promedio del cuestionario da como resultado entre 14 – 17, así mismo cuando el promedio del cuestionario da como resultado entre 17 – 20 entonces se determina que el nivel de conocimiento es muy bueno. se calcularon valores en base al cuestionario que se aplicó, alcanzando los siguientes resultados mostrados en la tabla.

De las tablas anteriores se muestran los resultados de la encuesta que se aplicó a los profesionales de Salud del Hospital Daniel Alcides Carrión - Pasco, se observa que antes de brindar las capacitaciones en temas de Calidad de Servicios, el nivel de conocimiento de los sujetos en la muestra fue de 11,238 puntos en promedio, mientras que después de brindar las capacitaciones el nivel de conocimiento de los colaboradores incrementó notablemente resultando un promedio de 18.087, obteniendo un nivel de conocimiento sobresaliente, lo cual indica que se logró cumplir con el objetivo de la investigación.

### **Calidad de Servicios**

En primer lugar, se trata de conocer cuáles son las dimensiones de la calidad de servicio respecto a la consulta externa en el Hospital Daniel Alcides Carrión, luego

determinar cuál es la dimensión que más influye en la calidad de servicio. Como se trata de consulta externa es necesario conocer la población de participantes para luego determinar el tamaño de muestra. Para tal efecto se empleó el siguiente modelo:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

$$n = (1.96)^2 (0.5 * 0.5) / (0.07)^2 = 200$$

De esta manera, la muestra está constituida por 200 pacientes externos que acuden a los servicios que presta el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco.

**Tabla N° 06** Distribución de la Muestra según Características Demográficas

Características	Frecuencias	F.A	Porcentaje
<b>Género:</b>			
Masculino	80	80	40%
Femenino	120	200	60%
<b>Total</b>	<b>200</b>		<b>100%</b>
<b>Edad</b>			
Entre 20 a 24 años	20	20	10%
Entre 25 a 54 años	80	100	40%
Entre 55 a 59 años	40	140	20%
Mayor a 65 años	60	200	30%
Entre 29 a 64 años	160		
<b>Total</b>	<b>200</b>		<b>100%</b>
<b>Edad Promedio</b>	<b>49,5 años</b>		
<b>Estado civil:</b>			
Soltero (a)	36	36	18%
Casado (a)	109	145	54,5%
Convivencia	30	175	15%
Separado (a)	25	200	12,5%
<b>Total</b>	<b>200</b>		<b>100,0%</b>
<b>Nivel de Instrucción</b>			
Primaria completa	15	15	7,5%
Secundaria completa	40	55	20,0%
Superior no universitaria completa	65	120	32,5%
Superior Universitaria completa	50	170	25,0%
Postgrado (Maestría o Doctorado)	30	200	15,0%
<b>Total</b>	<b>200</b>		<b>100,0%</b>

Fuente: Cuadro elaborado por el investigador

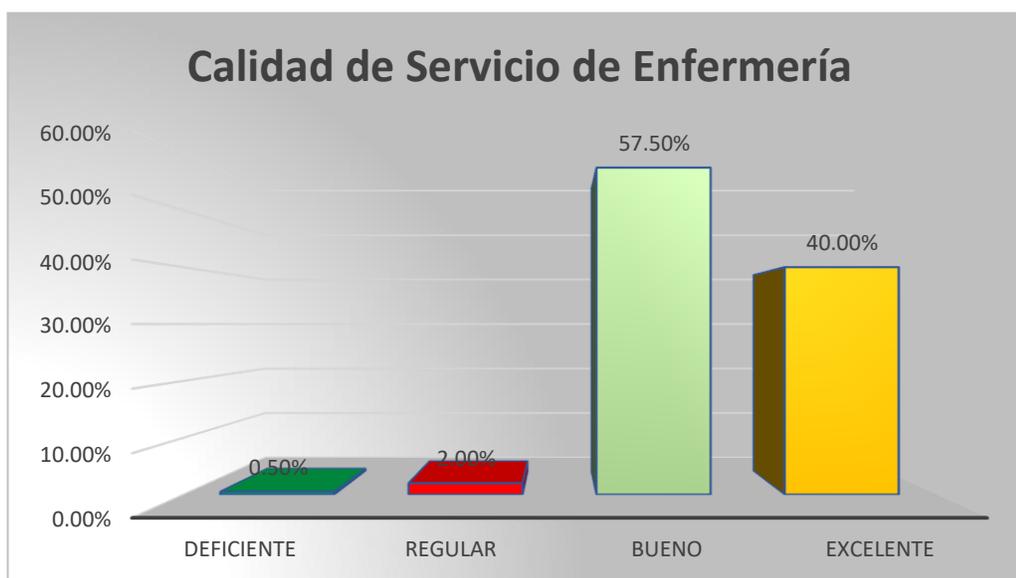
## Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos como consecuencia de la aplicación del instrumento de recolección de datos, en la Tabla N°06 se observa que la mayor proporción de los pacientes encuestados son del género femenino (60%), mientras que el 40% pertenecen al género masculino. En relación a la edad, se evidencia que el promedio de edad de los participantes fue de 49,5 años. Al analizar la etapa de edad, se evidencia que la mayor proporción se encuentra en el grupo de 25 a 54 años seguido de los pacientes mayores a 65 años. Con respecto al estado civil de los pacientes encuestados, se muestra que 54,5%. Finalmente, respecto al nivel de educación, los grados que prevalecen son el nivel superior no universitario y superior universitario con el 32,5% y 25%, respectivamente.

**Tabla N°07** Percepción de los pacientes externos sobre Calidad de Servicio de Enfermería en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco

Calidad de Servicio en Enfermería	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	0,5%
Regular	4	2,0%
Bueno	115	57,5%
Excelente	80	40,0%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Resultado de la aplicación del instrumento de recolección de datos



## Interpretación

La calidad de servicio de enfermería consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente o paciente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades. Por lo cual, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco de acuerdo a los resultados a la aplicación del cuestionario y consignados en la Tabla N° 06 se puede observar que los pacientes externos opinaron en un 57,55 que el servicio es bueno y en forma excelente en un 40%. Estos resultados se han dado teniendo en cuenta ciertas características como, por ejemplo: la comunicación boca – oído; las necesidades personales; las experiencias anteriores y la comunicación externa. El instrumento que hemos aplicado para medir la Calidad de Servicio de Enfermería se le conoce con el nombre Servqual de Parasumarán.

### Variable 2: Las 5 “S”

#### Dimensión Satisfacción del usuario A nivel Profesional

**Tabla 07:** Satisfacción laboral en el Servicio de Enfermería de los profesionales de salud, según tiempo de servicio. Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco

Tiempo de servicio	Satisfacción Laboral						TOTAL	%
	Insatisfechos		Medianamente Sat.		Satisfechos		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%
Menor a 5 Años	7	7,14	10	10,20	3	3,06	20	20,41
De 5 – 9 años	11	11,22	24	24,49	5	5,10	40	40,82
De 10 a 15 años	5	5,11	28	28,58	5	5,10	38	38,87
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>23,47</b>	<b>62</b>	<b>63,27</b>	<b>13</b>	<b>13,26</b>	<b>98</b>	<b>100,0</b>

## Interpretación

A nivel profesional y en relación al tiempo de servicio se determinó en mayor escala (63.27%) que los profesionales de salud se sienten medianamente satisfechos en el servicio de enfermería, Insatisfechos el 23,47% y sólo el 23,26% se sienten satisfechos. El alto porcentaje de insatisfacción es preocupante y se tiene que

advertir al director y demás autoridades de salud a que pongan mayor énfasis para mejorar los servicios de enfermería que presta el Hospital Daniel Alcides Carrión.

**Tabla 8:** Satisfacción laboral en el Servicio de Enfermería, según Grupo Ocupacional. Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco

Profesionales de Salud	Satisfacción Laboral						TOTAL	%
	Insatisfechos		Medianamente Sat.		Satisfechos			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Médicos	0	0,00	3	3,06	15	15,31	18	18,37
Enfermera (o)	0	0,00	2	2,04	30	30,61	32	32,65
Técnico en Enfermería	5	5,10	25	25,51	3	3,06	33	33,67
Administrativos	3	3,06	0	0,00	12	12,24	15	15,31
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>8,16</b>	<b>30</b>	<b>30,61</b>	<b>60</b>	<b>61,12</b>	<b>98</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

Observando la tabla N°08, el 61,12% de los profesionales de salud se sienten satisfechos por la labor que realizan en los servicios de enfermería del hospital HDAC; medianamente satisfechos el 30,61%. Estos resultados se dan posiblemente por la implementación de la estrategia de las 5 “S” que representa, el orden, la limpieza, la limpieza estandarizada y la disciplina, las cuales, en la medida que se aplican, dan la posibilidad de contar con una calidad de servicios más elevados.

### A Nivel de Usuarios

Al hablar de usuarios me refiero a los pacientes externos que acuden al hospital para atenderse de problemas de salud al servicio de enfermería y es a ellos a los que tenemos que encuestar para medir el nivel de satisfacción aplicando la estrategia de las 5 “S” en el servicio de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco, para ello necesitamos estimar el número de pacientes externos para aplicar un programa de capacitación y luego ser evaluados. El modelo estadístico para determinar el número de elementos es el siguiente:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

$$n = (1,96)^2 * 0,5 * 0,5 / (0,12)^2 = 66,69 = 67$$

Como podemos apreciar, son 67 pacientes externos que se consideró para el experimento, digo experimento por que el diseño que se ha utilizado la investigación, es el diseño pre experimental con dos grupos, grupo control y grupo experimental antes y después de aplicar la estrategia de la 5 “S”. Los resultados lo observamos en la siguiente tabla estadística:

**Tabla N°08** Nivel de Satisfacción del Cliente antes y después de la Implantación de la estrategia de las 5 S´s

<b>Evaluación Antes de la implantación de la estrategia de las 5 S´s</b>	34 26 20 17 20 31 19 30 18 22 21 29 17 22 21 32 18 25 23 22 19 32 27 30 17 14 21 19 21 22 31 25 24 26 28 17 15 17 24 34 22 36 30 28 21 22 38 26 30 24 34 21 38 40 32 38 25 26 32 21 17 30 22 31 18 20 18
<b>Evaluación Después de la implantación de la estrategia de las 5 S´s</b>	38 42 31 36 31 41 38 42 40 37 38 35 40 36 42 43 36 32 40 38 40 37 35 38 31 31 36 43 36 41 38 39 36 42 40 39 43 41 37 42 39 44 37 42 39 40 38 40 42 43 39 44 44 38 43 41 40 37 38 41 40 36 42 44 40 41 38

Fuente: Elaboración propia

**Promedio Antes** de la implantación de las 5 “S” = **25,03 puntos** **Promedio Después** de la implementación de las 5” S” = 38,97 puntos

Por los resultados obtenidos se puede observar que existe diferencia significativa entre promedios, lo cual, nos indica que la capacitación ha sido efectiva y que la estrategia de las 5 “S” influye en la calidad de los servicios de enfermería en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco. Pero para tener mayor seguridad es necesario realizar una prueba de hipótesis, que realmente corresponde a la hipótesis específica 4.

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### 4.3.1 Prueba de Hipótesis Específica 1

1. Formulación de las Hipótesis estadísticas

Ho:  $\mu_1 = \mu_2$ : La implantación de la estrategia de las 5 S´ mediante el reordenamiento de los servicios de enfermería **no** disminuye los tiempos de búsqueda de los elementos de trabajo del Hospital Daniel Alcides Carrión - Paco

H1:  $\mu_1 \neq \mu_2$ : La implantación de la estrategia de las 5 S´ mediante el reordenamiento de los servicios de enfermería disminuye los tiempos de búsqueda de los elementos de trabajo del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco

2. Nivel de significancia  $\alpha = 0,05$

3. Estadístico de Prueba: T para muestras relacionadas

4. Cálculo del P-valor

#### Estadísticas de muestras relacionadas

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Tiempo (minutos) de búsqueda de materiales y equipos en el Servicio de Enfermería en el PRE TEST	30,1340	5	1,38917	,62125
	Tiempo (en minutos) de búsqueda de materiales y equipos en el Servicio de Enfermería en el POST TEST	10,8600	5	,65803	,29428

### Prueba de muestras relacionadas

Diferencias emparejadas

	Media	Desv. Estándar	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		T	gl	Sig. (bilateral)
				Inferior	Superior			
Tiempo (minutos) de búsqueda de materiales y equipos en el Servicio de Enfermería en el PRE TEST y POSEST	19,27400	1,06037	,47421	17,95738	20,59062	40,644	4	,000

#### 4.3.2 Prueba de Hipótesis específica 2

1. Formulación de la Hipótesis específica 2

**H0:  $\mu_1 = \mu_2$ :** Mediante la adecuada elaboración de los procedimientos de trabajo

**no** incrementa la capacidad de respuesta del Hospital Daniel Alcides Carrión

**H1:  $\mu_1 \neq \mu_2$ :** Mediante la adecuada elaboración de los procedimientos

de trabajo incrementa la capacidad de respuesta del Hospital Daniel

Alcides Carrión

2. Nivel de Significancia:  $\alpha = 0,05$  o 5%

3. Estadístico de Prueba: T de estúdent para muestras relacionadas

4. Cálculo del P-valor

Prueba de muestras relacionadas									
		Diferencias emparejadas					T	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desv. Estándar	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	Nivel de capacidad de respuesta antes y Después de la elaboración de los procedimientos de trabajo	19,27400	1,06037	,47421	17,95738	20,59062	35,132	97	<b>,000</b>

5. Decision **Estadística**. Se concluye que utilizando la prueba de hipótesis (T-Student) para muestras relacionadas, observamos que el nivel de significancia bilateral (p) es de **0,000** y el nivel de significancia ( $\alpha$ ) es 5%, es decir p-valor <  $\alpha$ , entonces se acepta la Hipótesis alternativa (**H1**) y se rechaza la Hipótesis nula (**H0**), por lo cual se puede decir que existen evidencias suficientes que mediante la adecuada elaboración de los procedimientos de trabajo, se incrementa la capacidad de respuesta del Hospital Daniel Alcides Carrión.

#### 4.3.3 Prueba de Hipótesis Específica 3

##### 1. Formulación de las Hipótesis Estadísticas

**H<sub>0</sub>:  $\mu_1 = \mu_2$** : Las capacitaciones en temas de calidad de servicio **no** influye en el aumento del nivel de conocimiento del mismo en los profesionales de salud del área de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión

**H<sub>1</sub>:  $\mu_1 \neq \mu_2$** : Las capacitaciones en temas de calidad de servicio influye en el aumento del nivel de conocimiento del mismo en los profesionales de salud del área de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión

De acuerdo al análisis estadístico realizado en el SPSS, se obtuvieron las siguientes tablas que a continuación se detallan:

### Correlaciones de muestras emparejadas

		N	Correlación	Sig.
Par 1	Puntaje obtenido Antes de la Capacitación sobre temas de Calidad de Servicio & Puntaje obtenido después de la Capacitación sobre temas de Calidad de Servicios	98	-,039	,705

### Prueba de muestras relacionadas

	Media	Desviación Estándar	Media del error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
				Inferior	Superior			
Puntaje obtenido Antes y Después de la Capacitación sobre temas de Calidad de Servicio	-6,8490	2,1072	,2129	-7,2714	-6,4265	-32,176	97	,000

En conclusión, utilizando la prueba de hipótesis (Tde Student) para muestras relacionadas, observamos que el nivel de significancia bilateral (p) es de **0.000** y el nivel de significancia ( $\alpha$ ) es 5%, es decir  $p < \alpha$ , entonces se acepta la Hipótesis alternativa ( $H_1$ ) y se rechaza la Hipótesis nula ( $H_0$ ), lo que evidencia que mediante la aplicación de programas de capacitación, se incrementa el nivel de conocimiento sobre temas de calidad de servicio de enfermería.

#### 4.3.4 Prueba de Hipótesis específica 4

1. Formulación de las hipótesis estadísticas

**$H_0: \mu_1 = \mu_2$ :** La implantación de la estrategia de las 5 "S" **no** incrementa el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de enfermería del Hospital Daniel Alcides

Carrión

**H<sub>1</sub>:  $\mu_1 \neq \mu_2$ :** La implantación de la estrategia de las 5 “S” incrementa el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de enfermería del Hospital Daniel Alcides

Carrión

2. Nivel de Significancia:  $\alpha = 0,05$
3. Estadístico de Prueba: Distribución T para muestras relacionadas
4. Cálculo del P- valor

De acuerdo al análisis estadístico realizado en el SPSS versión 28, se obtuvieron los siguientes cuadros que a continuación se detallan:

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Evaluación de los pacientes antes de la implantación de la Estrategia de las 5 "S"	<b>25,03</b>	67	6,438	,787
	Evaluación de los pacientes después de la implantación de la Estrategia de las 5 "S"	<b>38,97</b>	67	3,294	,402

Prueba de muestras emparejadas							
	Diferencias emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)
	Mediana	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia			
				Inferior			

Pa r 1	Evaluación de los pacientes antes de la implantación de la Estrategia de las 5 "S" - Evaluación de los pacientes después de la implantación de la Estrategia de las 5 "S"	- 13,94 0	6,346	,775	-15,488	- 12,3 92	- 17, 98 1	66	<b>,000</b>
-----------	--	-----------------	-------	------	---------	-----------------	---------------------	----	-------------

5. **Decisión estadística:** P-valor = **0,000** <  $\alpha$  = **0,05** se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis del investigador que a letra dice: La implantación de la estrategia de las 5 "S" incrementa el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión

#### 4.4. **Discusión de resultados.**

1. En la tabla N° 1 se observan las variables generales y socioeconómicas de la población en estudio (n 98) del Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco 2023 en la que se observa que la población laboral es relativamente joven (edad media de 38.8 años y D. E.  $\pm$  6.8) con predominancia del sexo femenino (59.18%) respecto al masculino (40.82%). En cuanto al estado civil la mayoría de profesionales de salud son casados y representan el 61.22 % del total. La gran mayoría de trabajadores del Hospital son técnicos con un 33.67%, seguido de los profesionales de Enfermería (32.56%) y en tercer lugar tenemos a los médicos con un 18.37%. El 79.59% son nombrados y tienen como tiempo se servicios entre 5 a 10 años que representa el 40.82%. Las investigaciones relacionadas al rubro no trabajan directamente con el personal humano, profesionales de Medicina, enfermería o técnicos, se abocan a estudios logísticos utilizando las 5s (4) y (9).

2. En la dimensión tiempo de búsqueda de materiales de salud en cuanto al reordenamiento de los servicios en el pre y post test se está refiriendo al tiempo de búsqueda de materiales, equipos y herramientas para la ejecución de las actividades del Hospital. A los profesionales los tenemos referenciados con su nombre en el respectivo cuadro estadístico. Se aprecia en el pre test que el tiempo promedio de demora en la búsqueda de los materiales que de 30.144 minutos y en el post test de 10.86 minutos. Estos materiales deben estar en orden y clasificados bajo una metodología de trabajo, que permita comprometer a los profesionales en salud en cumplirlos y a su vez minimizar el tiempo de búsqueda para que se realicen las operaciones en el tiempo mas optimo posible. Después de la metodología empleada a través de las 5s se solicito a los profesionales de salud que se integren al trabajo con equipos de 5 miembros. Al crear ambientes de trabajos seguros y limpios, manteniendo equipos humanos inculcándolos responsabilidad y respeto al trabajo se obtienen beneficios en la productividad y la moral de los trabajadores mejora de forma sustancial (1).
3. En el diagrama de Pareto que permite explicar gráficamente las decisiones, en este caso de la problemática presentada, gráficamente nos muestra “pocos vitales” a la izquierda y “muchos triviales” a la derecha permitiendo llevar un registro adecuado y un control minucioso para el funcionamiento de operaciones evitando errores y fallas durante el proceso de ejecución, por lo que se consideró una estimación de los servicios prestados en los últimos 8 meses. Demostrando que los servicios más ejecutados en el hospital son: Toma las historias clínicas del paciente, llevar a cabo un exámen físico, ordenar procedimientos, pruebas de laboratorio, diagnosticar y tratar y manejar enfermedades como realizar servicios ambulatorios lo que significa que estas 5 causas representan los pocos vitales con casi el 80% de los servicios, en tanto las causas restantes presentan

los muchos triviales que tienen que evaluarse después de emprender acciones a favor de los pocos vitales. En consecuencia, el Hospital DAC cuenta con una capacidad de respuesta rápida que entrega los servicios a los clientes mejorando la calidad de los servicios, porque de esta manera se crea estrategias de sentido común y además disminuyen las pérdidas de tiempo con el trabajo organizado de los generadores del servicio (1).

4. En cuanto a la dimensión conocimiento sobre calidad de servicio se utilizó como un instrumento del cuestionario desarrollado para tal fin, que contiene preguntas abiertas con el objetivo de recoger un indicador medible sobre el conocimiento adquirido por el personal sobre aspectos relacionados con temas de calidad en el servicio. Este cuestionario y los datos implementados en él, fueron recogidos en el mes de Junio del 2022 por lo que su análisis permitió tomar decisiones para elaborar un plan de capacitaciones en temas puntuales. La encuesta fue aplicada en las profesiones de salud en el Hospital Daniel Alcides Carrión, garantizando la confidencialidad de éste, el cuestionario se realizó sobre una población de 98 profesionales pertenecientes del mencionado Nosocomio y cuya distribución laboral fue la siguiente: médicos 18, enfermeras 32, técnico en enfermería 33 y administrativos 15. La escala de medición para determinar el nivel de conocimiento en temas de calidad de servicio fue la siguiente: malo cuando el resultado promedio es entre 0 y 10, Regular cuando el resultado es entre 10 y 13, Bueno cuando el resultado da entre 14 y 17 y Muy bueno cuando es de 17 a 20. De las tablas anteriores se observa que antes de brindar las capacitaciones en temas de calidad de servicios, el nivel de conocimiento de los sujetos de la muestra fue de 11,238 puntos en promedio, por otro lado, después de las capacitaciones el nivel de conocimiento de los colaboradores se incrementó a 18,087, obteniendo un nivel de conocimiento sobresaliente, lo cual indica que se

logro cumplir con el objetivo de la investigación. Para establecer la satisfacción interna es importante que los líderes conozcan a profundidad los conceptos de calidad a través de diversos modelos que sirvan como guía para establecer una cultura de calidad, el grado de satisfacción que experimenten constituirá la unidad de medida de la calidad otorgada. (1) y (4).

5. En cuanto a la calidad de servicios se conoce cuales son las dimensiones de la calidad de servicio respecto a la consulta externa en el HDAC, luego se determinó cual es la dimensión que mas influye en la calidad de servicio, por lo que la muestra fue constituida por 200 pacientes clasificados en género, edad, estado civil y nivel de instrucción. De acuerdo a los resultados obtenidos se observa en la tabla N° 6 que la mayor proporción de los pacientes encuestados son del género femenino (60%) mientras que el 40% pertenecen al género masculino, el promedio de edad de los participantes fue de 49.5 años, se evidencia que la mayor de proporción se encuentra en el grupo de 25 a 54 años seguido de los pacientes mayores a 65 años. En cuanto al estado civil de los pacientes encuestados muestra el 54.5% son casados y finalmente el nivel de educación que prevalece son el nivel no universitario y superior universitario con 32.5% y 25% respectivamente.
6. En cuanto a la calidad de servicio en enfermería que consiste en cumplir las expectativas que tiene el cliente o paciente sobre un servicio que satisface o no sus necesidades y por los datos consignados en la tabla N° 6 los pacientes externos opinaron en un 57.5% que el servicio es bueno y en forma excelente en un 40%.
7. Sobre la variable 2 en dimensión y satisfacción del usuario se observa que al nivel profesional y en relacion a tiempos de servicios se determinó en mayor proporción que el 63.27% de los profesionales en salud se sienten

medianamente satisfechos en el servicio de enfermería, insatisfechos el 23.47% y solo el 23.26 se sienten satisfechos. El alto porcentaje de insatisfacción es preocupante debiéndose advertir al director y demás autoridades de salud que pongan mayor énfasis para mejorar los servicios de enfermería. El personal de salud contemporáneo debe tener una visión siempre hacia mejorar los procesos en donde esta inmerso, con el objetivo de garantizar la satisfacción del cliente externo sin descuidar a los clientes internos ya que el principal objetivo es la mejora continua de la calidad. (1) y (4).

8. En la tabla numero 8 se observa que el 61.12% de los profesionales en salud se sienten satisfechos por la labor que realizan en los servicios de enfermería del HDAC, medianamente satisfechos el 30.61% estos resultados se dan posiblemente por la implementación de la estrategia de las 5s que representa el orden, la limpieza estandarizada y la disciplina que dan la posibilidad de contar con servicios más elevados.
9. A nivel de los usuarios se refiere a los pacientes externos que acuden al hospital para atenderse de problemas de salud y es a ellos a quienes tenemos que encuestar para medir el nivel de satisfacción. El modelo estadístico utilizado nos indicó la participación de 67 pacientes externos y que el diseño utilizado en la investigación fue el diseño pre – experimental con dos grupos, uno control y otro experimental antes de aplicar la estrategia de las 5s.

Los resultados encontrados son:

PROMEDIO ANTES de la implantación de las 5s igual a 23.03 puntos

PROMEDIO DESPUES de la implantación de las 5s igual a 38.97 puntos.

Por los resultados obtenidos se puede observar que existe diferencia significativa entre promedios, lo cual nos indica que la capacitación ha sido efectiva y que la estrategia de las 5s influye en la calidad de los servicios de enfermería del HDAC.

**10.** En cuanto a las pruebas de hipótesis y la intervención estadística para obtener las principales decisiones estadísticas manifestamos:

- Existen evidencias suficientes que mediante la adecuada elaboración de los procedimientos de trabajo se incrementa la capacidad de respuesta del HDAC.
- Utilizando en la prueba de hipótesis la T de Student para muestra relacionadas se evidencia que la aplicación de programas de capacitación, incrementa el nivel de conocimiento sobre temas de calidad en servicio de enfermería.
- La implementación de la estrategia de las 5s incrementa el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de enfermería del HDAC.

## CONCLUSIONES

Al finalizar el presente trabajo se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se observan las variables generales y socioeconómicas de la población en estudio (n 98) del Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco 2023 en la que se observa que la población laboral es relativamente joven (edad media de 38.8 años y D. E.  $\pm$  6.8) con predominancia del sexo femenino (59.18%) respecto al masculino (40.82%). En cuanto al estado civil la mayoría de profesionales de salud son casados y representan el 61.22 % del total. La gran mayoría de trabajadores del Hospital son técnicos con un 33.67%, seguido de los profesionales de Enfermería (32.56%) y en tercer lugar tenemos a los médicos con un 18.37%. El 79.59% son nombrados y tienen como tiempo de servicios entre 5 a 10 años que representa el 40.82%. Las investigaciones relacionadas al rubro no trabajan directamente con el personal humano, profesionales de Medicina, enfermería o técnicos, se abocan a estudios logísticos utilizando las 5s.
2. En la dimensión tiempo de búsqueda de materiales de salud en cuanto al reordenamiento de los servicios en el pre y post test se está refiriendo al tiempo de búsqueda de materiales, equipos y herramientas para la ejecución de las actividades del Hospital. Se aprecia en el pre test que el tiempo promedio de demora en la búsqueda de los materiales que de 30.144 minutos y en el post test de 10.86 minutos. Estos materiales deben estar en orden y clasificados bajo una metodología de trabajo, que permita comprometer a los profesionales en salud en cumplirlos y a su vez minimizar el tiempo de búsqueda para que se realicen las operaciones en el tiempo más óptimo posible. Después de la metodología empleada a través de las 5s se solicitó a los profesionales de salud que se integren al trabajo con equipos de 5 miembros. Al crear ambientes de trabajos seguros y limpios, manteniendo equipos humanos inculcándolos responsabilidad y respeto al trabajo se obtienen beneficios en la productividad y la moral de los trabajadores mejora de forma sustancial.

3. El diagrama de Pareto que permite explicar gráficamente las decisiones, en este caso de la problemática presentada, gráficamente nos muestra “pocos vitales” a la izquierda y “muchos triviales” a la derecha permitiendo llevar un registro adecuado y un control minucioso para el funcionamiento de operaciones evitando errores y fallas durante el proceso de ejecución, por lo que se consideró una estimación de los servicios prestados en los últimos 8 meses. Demostrando que los servicios más ejecutados en el hospital son: Toma las historias clínicas del paciente, llevar a cabo un exámen físico, ordenar procedimientos, pruebas de laboratorio, diagnosticar y tratar y manejar enfermedades como realizar servicios ambulatorios lo que significa que estas 5 causas representan los pocos vitales con casi el 80% de los servicios, en tanto las causas restantes presentan los muchos triviales que tienen que evaluarse después de emprender acciones a favor de los pocos vitales. En consecuencia, el Hospital DAC cuenta con una capacidad de respuesta rápida que entrega los servicios a los clientes mejorando la calidad de los servicios, porque de esta manera se crea estrategias de sentido común y además disminuyen las pérdidas de tiempo con el trabajo organizado de los generadores del servicio.
4. En cuanto a la dimensión conocimiento sobre calidad de servicio se utilizó como un instrumento del cuestionario desarrollado para tal fin, que contiene preguntas abiertas con el objetivo de recoger un indicador medible sobre el conocimiento adquirido por el personal sobre aspectos relacionados con temas de calidad en el servicio. Este cuestionario y los datos implementados en él, fueron recogidos en el mes de Junio del 2022 por lo que su análisis permitió tomar decisiones para elaborar un plan de capacitaciones en temas puntuales. La encuesta fue aplicada en las profesiones de salud en el Hospital Daniel Alcides Carrión, garantizando la confidencialidad de éste, el cuestionario se realizó sobre una población de 98 profesionales pertenecientes del mencionado Nosocomio y cuya distribución laboral fue la siguiente: médicos 18,

enfermeras 32, técnico en enfermería 33 y administrativos 15. La escala de medición para determinar el nivel de conocimiento en temas de calidad de servicio fue la siguiente: malo cuando el resultado promedio es entre 0 y 10, Regular cuando el resultado es entre 10 y 13, Bueno cuando el resultado da entre 14 y 17 y Muy bueno cuando es de 17 a 20. De las tablas anteriores se observa que antes de brindar las capacitaciones en temas de calidad de servicios, el nivel de conocimiento de los sujetos de la muestra fue de 11,238 puntos en promedio, por otro lado, después de las capacitaciones el nivel de conocimiento de los colaboradores se incrementó a 18,087, obteniendo un nivel de conocimiento sobresaliente, lo cual indica que se logró cumplir con el objetivo de la investigación. Para establecer la satisfacción interna es importante que los líderes conozcan a profundidad los conceptos de calidad a través de diversos modelos que sirvan como guía para establecer una cultura de calidad, el grado de satisfacción que experimenten constituirá la unidad de medida de la calidad otorgada.

5. En cuanto a la calidad de servicios se conoce cuáles son las dimensiones de la calidad de servicio respecto a la consulta externa en el HDAC, luego se determinó cual es la dimensión que más influye en la calidad de servicio, por lo que la muestra fue constituida por 200 pacientes clasificados en género, edad, estado civil y nivel de instrucción. De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que la mayor proporción de los pacientes encuestados son del género femenino (60%) mientras que el 40% pertenecen al género masculino, el promedio de edad de los participantes fue de 49.5 años, se evidencia que la mayor de proporción se encuentra en el grupo de 25 a 54 años seguido de los pacientes mayores a 65 años. En cuanto al estado civil de los pacientes encuestados muestra el 54.5% son casados y finalmente el nivel de educación que prevalece son el nivel no universitario y superior universitario con 32.5% y 25% respectivamente.
6. En cuanto a la calidad de servicio en enfermería que consiste en cumplir las

expectativas que tiene el cliente o paciente sobre un servicio que satisface o no sus necesidades y por los datos consignados en los pacientes externos opinaron en un 57.5% que el servicio es bueno y en forma excelente en un 40%.

7. Sobre la variable 2 en dimensión y satisfacción del usuario se observa que al nivel profesional y en relación a tiempos de servicios se determinó en mayor proporción que el 63.27% de los profesionales en salud se sienten medianamente satisfechos en el servicio de enfermería, insatisfechos el 23.47% y solo el 23.26 se sienten satisfechos. El alto porcentaje de insatisfacción es preocupante debiéndose advertir al director y demás autoridades de salud que pongan mayor énfasis para mejorar los servicios de enfermería. El personal de salud contemporáneo debe tener una visión siempre hacia mejorar los procesos en donde está inmerso, con el objetivo de garantizar la satisfacción del cliente externo sin descuidar a los clientes internos ya que el principal objetivo es la mejora continua de la calidad.
8. Se observa que el 61.12% de los profesionales en salud se sienten satisfechos por la labor que realizan en los servicios de enfermería del HDAC, medianamente satisfechos el 30.61% estos resultados se dan posiblemente por la implementación de la estrategia de las 5s que representa el orden, la limpieza estandarizada y la disciplina que dan la posibilidad de contar con servicios más elevados.
9. A nivel de los usuarios se refiere a los pacientes externos que acuden al hospital para atenderse de problemas de salud y es a ellos a quienes tenemos que encuestar para medir el nivel de satisfacción. El modelo estadístico utilizado nos indicó la participación de 67 pacientes externos y que el diseño utilizado en la investigación fue el diseño pre – experimental con dos grupos, uno control y otro experimental antes de aplicar la estrategia de las 5s.
10. Por tanto, se indican en las pruebas de hipótesis:

- Las pruebas de hipótesis y la intervención estadística para obtener las principales decisiones estadísticas manifestamos:
- Existen evidencias suficientes que mediante la adecuada elaboración de los procedimientos de trabajo se incrementa la capacidad de respuesta del HDAC.
- Utilizando en la prueba de hipótesis la T de Student para muestra relacionadas se evidencia que la aplicación de programas de capacitación, incrementa el nivel de conocimiento sobre temas de calidad en servicio de enfermería.
- La implementación de la estrategia de las 5s incrementa el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de enfermería del HDAC

## RECOMENDACIONES

- ✓ Se sugiere que se continúe realizando estudios utilizando las 5s porque es un método integral que maneja variables integrales en el mejoramiento de la calidad.
- ✓ Los resultados obtenidos deben ser difundidos a los nosocomios de salud para su práctica correspondiente en relación a la variable calidad.
- ✓ Asimismo, deben ser diseminados en congresos, encuentros, jornadas de salud en forma especial para conocimiento y aplicación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alvarado Falcon Aracely 2019. Administración y mejora continua en Enfermería. Mc Graw Hill. México.
2. Domínguez Lozada Diego Amado (2018.) En su investigación, “implementación de la metodología 5s en el área de logística del hospital Teodoro Maldonado Carbo”.
3. Fernández Paima, B. L., & Morales Cabada, C. A. (2018). Aplicación del modelo de las 5s para mejorar la productividad del área de operaciones de ganadera agrícola M&M SAC. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
4. Freyre Rosales, K. I., & Condori Balvin, B. (2017). Relación de la metodología 5S y los procesos operativos del almacén de distribuidoras en Lima Metropolitana. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
5. Fuentes Loayza Katia Denisse (2017) en su investigación “Implementación de la metodología 5s para reducir los tiempos en la ubicación de documentos en el área de Aseguramiento y Control de la Calidad de una entidad bancaria”.
6. Gutiérrez, H. T. (2005). Calidad Total y Productividad. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
7. Hernández Valencia José Luis (2017) en su investigación “La Metodología 5S como estrategia para la mejora continua en industrias del Ecuador y su impacto en la Seguridad y Salud Laboral”.
8. Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. México DF: Mc Graw Hill Education.
9. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (1997). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
10. Lima Llasaca Wilmer ángel (2018) en su investigación “Diseño e implementación de la Metodología 5S para mejorar la gestión de almacén de la Empresa CFG Investment SAC, Lima”.

11. Lozada, J. (diciembre de 2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. Ciancia América.
12. López Silva Liliana (2013) En su investigación "implementación de la metodología 5S en el área de almacenamiento de materia prima y producto terminado de una empresa de fundición.
13. Rodríguez, M. (2002). Implementación de la Metodología de Mejora 5S en una Empresa Litográfica (tesis pregrado). Escuela Superior Politécnico, Facultad de Ingeniería Mecánica y Ciencias de la Producción, Guayaquil-Ecuador.
14. Rojas Velásquez, Carolina Elizabeth (2019) En su investigación "Aplicación de la metodología 5S para la optimización en la gestión del almacén en una empresa importadora de equipos de laboratorio".
15. Sánchez, L. O. (2006). Aplicación de la Herramienta de las Cinco "S" en Frico's de Colima (tesis pregrado). Facultad de Contabilidad y Administración de Colima de la Universidad de Colima, Colima-México.
16. Villaseñor, A., y Galindo, E. (2010). Sistema 5S's Guía de implementación. México: Limusa.
17. Zevallos Valdiviezo Carlos Steven (2017) "En su investigación "Implementación de la metodología 5s para mejorar la productividad en el área de seguridad salud ocupacional y medio ambiente de la empresa DEMARSA S.A.C. Lurín, 2017

## ANEXOS

### *Instrumentos de recolección de datos*

**Instrucciones:** Marque la opción que considere se acerque más a lo que sigue sucediendo en su entorno laboral

1. Nunca   2. Rara Vez   3. En Ocasiones   4. Casi Siempre   5. Siempre

Variable:	Preguntas	Puntuación				
		1	2	3	4	5
<b>Las 5 Ss.</b>						
Clasificación	¿Siguen existiendo artículos inservibles u obsoletos en los pasillos?					
	¿La papelería y material de trabajo está en un lugar y ordenado?					
	¿Se siguen dejando objetos y material de trabajo sin uso encima de mesas por varias semanas?					
Organización	Tomo más de 30 segundos para encontrar lo que necesito para realizar mi trabajo					
	¿Se siguen mezclando instrumentos de trabajo que sirven con que no sirven?					
	¿Sigue habiendo por todos lados cosas viejas y objetos innecesarios?					
Limpieza	¿Al terminar la jornada el área de trabajo se sigue quedando desordenada?					
	¿Sigue habiendo cosas sobre las mesas y sillas que impiden limpiar?					
	¿Mis herramientas y equipos de trabajo las sigo dejando limpias?					
Estandarización	Se coordinan los esfuerzos del equipo a través de procedimientos o normas					
	Cuando hay un cambio en las reglas para realizar tareas se comunica a todos en el mismo tiempo					
	Conozco los procedimientos o normas para la realización de mi trabajo					
Disciplina	Generalmente sigo los procedimientos indicados					
	La práctica de la disciplina permite que realice mejor mi trabajo					
	La disciplina es un hábito que practiqué cotidianamente					

**Procedimiento de validación y confiabilidad**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

“LAS 5S COMO ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN ENFERMERIA EN EL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION - PASCO 2022”

**MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA: MENCIÓN GERENCIA EN SALUD**

**INVESTIGADOR: YANAYACO SALCEDO SAUL**

ESCALA DE VALORACIÓN	0=Deficiente 1=Regular 2=Buena											
	ASPECTOS	INDICADORES	PREGUNTAS/ITEMS									
1			2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado	2										
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables		2									
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología			2								
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				2							
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					2						
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias						1					
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos							2				
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones								2			
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico									2		
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado										2	
<b>TOTALES PARCIALES</b>		2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
<b>TOTAL</b>		<b>Muy Bueno</b>							<b>19</b>			

## RESULTADOS DE VALIDACION

- Valoración total cuantitativa: **19 puntos** DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_
- Opinión: FAVORABLE **X** NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

El instrumento validado corresponde a la investigación: CAULIDADES Y VALORES EN EL CUIDADO HUMANIZADO DEL PERSONAL DE SALUD. HDAC. PASCO 2022

## DATOS GENERALES DEL VALIDADOR:

- Apellidos y nombres del experto: **Luis D. OTINIANO CELESTINO**
- Grado Académico: **Dr. En Administración**
- Profesión: **Lic. En Estadística**
- Institución donde labora: **Rector en la UNID**

Pasco, 16 Abril del 2022



---

**FIRMA DE EXPERTO**  
**Luis D. OTINIANO CELESTINO**  
**DNI: 04072191**

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“LAS 5S COMO ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN ENFERMERIA EN EL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION - PASCO 2022”

### MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA: MENCIÓN GERENCIA EN SALUD

INVESTIGADOR: YANAYACO SALCEDO SAUL

ESCALA DE VALORACIÓN	0=Deficiente    1=Regular    2=Buena											
ASPECTOS	INDICADORES	PREGUNTAS/ITEMS										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<b>1.CLARIDAD</b>	Está formulado con lenguaje apropiado	2										
<b>2.OBJETIVIDAD</b>	Está expresado en conductas observables		2									
<b>3.ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología			2								
<b>4.ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica.				2							
<b>5.SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					2						
<b>6.INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias						2					
<b>7.CONSISTENCIA</b>	Basado en aspectos teórico científicos							2				
<b>8.COHERENCIA</b>	Entre los índices, indicadores y las dimensiones								2			
<b>9.METODOLOGIA</b>	La estrategia responde al propósito del diagnostico									2		
<b>10. OPORTUNIDAD</b>	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado										2	
<b>TOTALES PARCIALES</b>		2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
<b>TOTAL</b>		<b>Muy Bueno</b>							<b>20</b>			

## RESULTADOS DE VALIDACION

- Valoración total cuantitativa: **20 puntos** DEBE MEJORAR \_\_\_\_
- Opinión: FAVORABLE **X** NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

El instrumento validado corresponde a la investigación: CAULIDADES Y VALORES EN EL CUIDADO HUMANIZADO DEL PERSONAL DE SALUD. HDAC. PASCO 2022

## DATOS GENERALES DEL VALIDADOR:

- Apellidos y nombres del experto: **Nancy M. ALARCON TARAZONA**
- Grado Académico: **Maestra en Salud Pública y Comunitaria**
- Profesión: **Lic. en Enfermería**
- Institución donde labora: **Gerencia de la Red Prestación Almenara**

Pasco, 24 Abril del 2022



---

**FIRMA DE EXPERTO**  
**Nancy M. ALARCON TARAZONA**  
**DNI: 43719266**

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“LAS 5S COMO ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN ENFERMERIA EN EL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION - PASCO 2022”

### MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA: MENCIÓN GERENCIA EN SALUD

INVESTIGADOR: YANAYACO SALCEDO SAUL

ESCALA DE VALORACIÓN	0=Deficiente    1=Regular    2=Buena											
ASPECTOS	INDICADORES	PREGUNTAS/ITEMS										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<b>1.CLARIDAD</b>	Está formulado con lenguaje apropiado	2										
<b>2.OBJETIVIDAD</b>	Está expresado en conductas observables		2									
<b>3.ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología			2								
<b>4.ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica.				2							
<b>5.SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					2						
<b>6.INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias						1					
<b>7.CONSISTENCIA</b>	Basado en aspectos teórico científicos							2				
<b>8.COHERENCIA</b>	Entre los índices, indicadores y las dimensiones								2			
<b>9.METODOLOGIA</b>	La estrategia responde al propósito del diagnostico									2		
<b>10. OPORTUNIDAD</b>	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado										2	
<b>TOTALES PARCIALES</b>		2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
<b>TOTAL</b>		<b>Muy Bueno</b>							<b>19</b>			

## RESULTADOS DE VALIDACION

- Valoración total cuantitativa: **19 puntos** DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_
- Opinión: FAVORABLE  NO FAVORABLE

El instrumento validado corresponde a la investigación: CAULIDADES Y VALORES EN EL CUIDADO HUMANIZADO DEL PERSONAL DE SALUD. HDAC. PASCO 2022

## DATOS GENERALES DEL VALIDADOR:

- Apellidos y nombres del experto: **SACHUN GARCIA, FLOR**
- Grado Académico: **DOCTORADO**
- Profesión: **Lic. Enfermería**
- Institución donde labora: **DOCENTE UNDAC- PASCO**

Pasco, 27 Abril del 2022



---

**FIRMA DE EXPERTO**  
**Dra.SACHUN GARCIA,Flor Marlene**  
**DNI:17862060**