

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY

VICERRECTORADO ACADÉMICO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA: INGENIERÍA INDUSTRIAL



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL
SOCIAL EN EL CENTRO MÉDICO DOCENTE LAS ACACIAS**

Presentado por:

**BR. Valeria Peña Quijada
C.I. 28.096.078**

**BR. Daismar Saray Salas Torres
C.I. 30.258.758**

TRUJILLO, VENEZUELA

2024

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY

VICERRECTORADO ACADÉMICO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA: INGENIERÍA INDUSTRIAL



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL
SOCIAL EN EL CENTRO MÉDICO DOCENTE LAS ACACIAS**

Trabajo Especial de Grado para Optar al título de Ingeniero Industrial

Presentado por:

**BR. Valeria Peña Quijada
C.I. 28.096.078**

**BR. Daismar Saray Salas Torres
C.I. 30.258.758**

TUTOR

PROF. Yumary Valecillos

TRUJILLO, VENEZUELA

2024



**VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA**

VEREDICTO

Nosotros, **Profa. Yumary Valecillos, Profa. Liliana Rivera y Profa. Marilyn Briceño** designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo de Grado titulado: **“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL EN EL CENTRO MÉDICO DOCENTE LAS ACACIAS “**, que presenta la **bachiller Daismar Saray Salas Torres** portadora de la C.I. N° **30.558.705**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con **Veinte (20)** puntos, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Mombuy, referente a la evaluación de los Trabajos de Grado para optar al título de Ingeniero Industrial.

En fe de lo cual firmamos en Carvajal a los ventidos (22) días del mes de julio del dos mil veinticuatro (2024).

Profa. Marilyn Briceño
C.I: 13.205.436
JURADO

Profa. Yumary Valecillos
C.I: 14.151.309
TUTORA

Profa. Liliana Rivera
C.I. 13.048.877
PRESIDENTE DEL JURADO



Profa. Yumary Valecillos
C.I. 14.151.309
DECANO



Profa. Zaida Kassar
C.I. 9.175.011
**VICERRECTORA
ACADEMICA**



+58 412 2263605



www.uvm.edu.ve



universidadvalledelmombuy@uvm.edu.ve



VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA

VEREDICTO

Nosotros, **Profa. Yumary Valecillos, Profa. Liliana Rivera y Profa. Marilyn Briceño** designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo de Grado titulado: **“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL EN EL CENTRO MÉDICO DOCENTE LAS ACACIAS “**, que presenta la bachiller: **Valeria Peña Quijada** portadora de la C.I. N° **28.096.078**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con **Veinte (20)** puntos, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Mombay, referente a la evaluación de los Trabajos de Grado para optar al título de Ingeniero Industrial.

En fe de lo cual firmamos en Carvajal a los ventidos (22) días del mes de julio del dos mil veinticuatro (2024).

Profa. Marilyn Briceño
C.I: 13.205.436
JURADO

Profa. Yumary Valecillos
C.I: 14.151.309
TUTORA

Profa. Liliana Rivera
C.I. 13.048.877
PRESIDENTE DEL JURADO



Profa. Yumary Valecillos
C.I. 14.151.309
DECANO



Profa. Zaida Kassar
C.I. 9.175.011
**VICERRECTORA
ACADEMICA**



+58 412 2263605



www.uvm.edu.ve



universidadvalledelmombay@uvm.edu.ve

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERÍA INDUSTRIAL



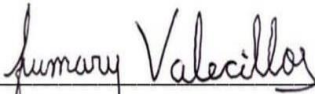
ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Carvajal, 05 de abril de 2024.

Director del CIDIFI
Presente. -

Por medio de la presente, hago de su conocimiento, que ante la solicitud realizada por las bachilleres: Valeria Peña Quijada, titular de la cédula de identidad No. V-28.096.078, y Daismar Saray Salas Torres, titular de la cédula de identidad No. V- 30.558.705 acepto el compromiso de Tutorar el desarrollo de su trabajo de investigación titulado: ” **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL EN EL CENTRO MÉDICO DOCENTE LAS ACACIAS.** , para optar al título universitario en **INGENIERIA INDUSTRIAL**; hasta su presentación y evaluación.

Atentamente,


Prof(a) Yumary Valecillos
C.I. N° 14.151.309

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERÍA INDUSTRIAL

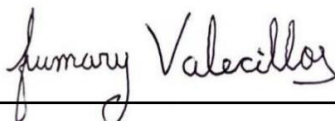


APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado: “ **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL EN EL CENTRO MÉDICO DOCENTE LAS ACACIAS** “. **Presentado** por las bachiller: Valeria Peña Quijada, titular de la cédula de identidad No. V-28.096.078, y Daismar Saray Salas Torres, titular de la cédula de identidad No. V- 30.558.705, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En Valera ____ a los 15 días del mes de junio del 2024.

Atentamente,



Prof(a). Yumary Valecillos
C.I. N° 14.151.309

DEDICATORIAS

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, quien ha sido mi fuente de sabiduría y guía a lo largo de este camino académico, también quiero expresar mi profunda gratitud hacia mis padres, cuyo amor incondicional y ayuda constante han sido mi mayor fortaleza; mi hermano José ha sido un regalo invaluable en mi vida, su amistad, aliento en los momentos difíciles y ejemplo de perseverancia han dejado una huella imborrable. Además, dedico este logro a mi hermano Wilmer, quien ya no está físicamente entre nosotros, aunque su partida dejó un vacío en mi vida, su espíritu y recuerdo siguen vivos en mi corazón, con amor y nostalgia, su memoria me impulsa a seguir adelante.

Daismar Salas

DEDICATORIAS

A mis padres Héctor Peña y Elizabeth Quijada por brindarme su infinito amor, su apoyo incondicional, así mismo por acompañarme en cada paso dado a lo largo de mi vida.

Valeria Peña Quijada

AGRADECIMIENTOS

Para alcanzar esta meta, siento una profunda gratitud por la ayuda incondicional que cada uno de ustedes me ha brindado a lo largo de este camino, sus palabras de aliento, gestos de cariño y presencia constante han sido mi mayor fuente de inspiración y motivación.

En primer lugar, quiero expresar mi gratitud a Dios por permitirme vivir esta experiencia académica, a mis padres, quienes han sido mi pilar fundamental y fuente inagotable de amor y sabiduría, les agradezco por alentarme a perseguir mis sueños y brindarme su apoyo incondicional en cada paso que he dado, a mi hermano quien ha fortalecido mi determinación con su apoyo inquebrantable, siempre presente para escucharme, animarme y celebrar cada logro.

A mi abuela y mi tía Yomaira, cuyo cariño y generosidad han sido un faro en los momentos de duda y dificultad, sus consejos sabios y su presencia reconfortante han sido un apoyo invaluable. A mi amigo Raymon Naranjo que ha sido un pilar fundamental en este viaje, su amistad sincera, lealtad y ánimo constante me han impulsado a seguir adelante y a celebrar cada pequeño logro, su ayuda incondicional y amistad verdadera son un tesoro que atesoro con gratitud y agradezco a todos los profesores que durante mi carrera han compartido su experiencia y conocimientos conmigo.

Daismar Salas

AGRADECIMIENTOS

A mis queridos padres,

No encuentro suficientes palabras para expresar mi profundo agradecimiento por su apoyo incondicional a lo largo de este difícil camino académico, no fue fácil, pero su motivación, amor y sacrificio fueron los pilares que me impulsaron a este gran logro.

Gracias por creer en mí, animarme en cada momento y por brindarme las herramientas necesarias para superar los desafíos que se han presentado a lo largo de este camino, su confianza y dedicación han sido un faro brillante en mis momentos de duda y desánimo, recordándome siempre que puedo lograr cualquier meta que me proponga.

A mi querida Universidad Valle del Momboy,

Me gustaría expresar mi agradecimiento a este centro de estudios por brindarme la oportunidad de desarrollarme tanto académicamente como personalmente, me gustaría agradecer a todos los profesionales dedicados que han dejado una huella imborrable en mi educación y que me han acompañado con sabiduría y paciencia a lo largo de mis estudios universitarios; Siempre estaré agradecida con mis profesores por su gran compromiso y dedicación que brindan en la formación de futuros profesionales como yo, su pasión por la enseñanza fue inspiradora, también su capacidad para impartir conocimientos fue invaluable.

Esta tesis es el resultado de esfuerzo, dedicación y sacrificio, pero también es un reflejo del amor y apoyo que he recibido a lo largo del camino. ¡Un agradecimiento infinito para mis padres, a mi querida Universidad Valle del Momboy y mis profesores!

Con gratitud eterna, Valeria Pena Quijada.

RESUMEN

El capital social y el sistema de gestión de calidad se han convertido en dos elementos esenciales para las empresas de hoy en día, las cuales deben adaptarse a los distintos cambios continuos para así generar grandes beneficios. La investigación se considera de campo no experimental, con un enfoque cuantitativo, de tipo proyectivo, con una población de treinta (30) trabajadores (personal administrativo y profesional médico), considerada finita, por tal razón, se considera la muestra censal, con muestra igual a la población. La investigación consta de dos (2) técnicas, la encuesta y la observación directa, y con dos (2) instrumentos el cuestionario y la lista de cotejo, siendo el primero, con opciones tipo Likert, de siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca, y la lista de cotejo con opciones dicotómicas de sí y no. Los instrumentos fueron validados por tres (3) expertos del área, dando como resultado el cuestionario un coeficiente de confiabilidad de 0,8594 considerada muy alta. La investigación genera como resultados fortalezas, en la variable de capital social, los elementos del mismo, como son la cooperación, confianza y reciprocidad, y mostrando una debilidad en la comunicación, aspecto que debe ser corregido de manera inmediata. En cuanto, a los indicadores de calidad, se muestra fortaleza en aceptación del mercado, atención al cliente e impacto, y debilidades en los reclamos y capacitación del personal, además, se tiene conocimiento que no existe un departamento de calidad, lo cual es necesario el mismo, así como el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en el capital social bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

Palabras Claves: capital social, calidad, sistema, cliente.

ABSTRACT

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON SOCIAL CAPITAL AT THE LAS ACACIAS MEDICAL TEACHING CENTER

Social capital and the quality management system have become two essential elements for today's companies, which must adapt to the various continuous changes in order to generate great benefits. The research is considered a non-experimental field, with a quantitative, projective approach, with a population of thirty (30) workers (administrative staff and medical professionals), considered finite, for this reason, the census sample is considered, with a sample equal to the population. The research consists of two (2) techniques, the survey and direct observation, and with two (2) instruments, the questionnaire and the checklist, the first being, with Likert-type options, always, almost always, sometimes, almost never and never, and the checklist with dichotomous yes and no options. The instruments were validated by three (3) experts in the area, resulting in the questionnaire having a reliability coefficient of 0.8594, considered very high. The research generates strengths as results, in the social capital variable, its elements, such as cooperation, trust and reciprocity, and showing a weakness in communication, an aspect that must be corrected immediately. As for the quality indicators, there is strength in market acceptance, customer service and impact, and weaknesses in complaints and staff training. In addition, it is known that there is no quality department, which is necessary. the same, as well as the design of a quality management system based on social capital under the guidelines of the ISO 9001:2015 standard.

Keywords: social capital, quality, system, customer.

INDICE

VEREDICTOS.....	5
DEDICATORIAS	7
AGRADECIMIENTOS	9
RESUMEN	11
ÍNDICE.....	15
ÍNDICE DE TABLAS	19
ÍNDICE DE FIGURAS.....	20
INTRODUCCIÓN	21
I. FASE DE PLANIFICACIÓN	23
Diagnóstico Situacional	23
Problemas de la Investigación	28
Problema General.....	28
Problemas Específicos	28
Formulación de Objetivos.....	29
Objetivo General.....	29
Objetivos Específicos.....	29
Justificación de la Investigación.....	29
Delimitación.....	31
Revisión de la Literatura.....	31
Estudios Previos.....	31
Bases Teóricas.....	34
Capital Social.....	35
Sistema de Gestión de Calidad.....	37
Políticas de Calidad.....	38
Elementos del Capital Social.....	39
Comunicación.....	39
Reciprocidad.....	40
Confianza.....	41

Cooperación.....	42
Indicadores de Calidad.....	42
Aceptación del Mercado.....	44
Impacto.....	44
Atención al Cliente.....	45
Tiempo de Respuesta.....	45
Reclamos.....	46
Capacitación del Personal.....	46
Norma ISO9001:2015.....	47
Cronograma de Planificación.....	49
Operacionalización de las Variables.....	50
II. FASE DE IMPLEMENTACIÓN.....	52
Diseño de la Investigación.....	52
Población y Muestra.....	53
Diseño de Instrumento de Recolección de Datos.....	54
Validación y Confiabilidad de Instrumentos.....	55
Análisis de Datos.....	56
Objetivo 1. Diagnosticar la Situación Actual en cuanto a las Dimensiones del Capital Social en el Centro Médico Docente Las Acacias.....	56
Dimensión 1. Elementos del Capital Social.....	56
Objetivo 2. Establecer Indicadores de Calidad a Nivel de Integración y Aprovechamiento del Capital Social bajo los Lineamientos de la Norma ISO 9001:2015.....	65
Dimensión 2. Elementos de Calidad.....	65
Integración de Resultados.....	81
Validación de Resultados.....	84
III. FASE DE PRESENTACIÓN.....	89
Conclusiones y Recomendaciones.....	89
Conclusiones.....	89
Recomendaciones.....	92
Planteamiento de la Propuesta.....	92
Justificación de la Propuesta.....	93

Objetivos de la Propuesta.....	93
Objetivo General.....	93
Objetivos Específicos.....	94
Propuesta del Sistema de Gestión de Calidad para los Trabajadores (Personal Administrativo y Profesional Médico) en el Centro Médico Docente Las Acacias.....	95
Introducción.....	95
Capítulo I: Objeto y Campo de Aplicación.....	96
Capítulo II: Referencias y Normativas.....	96
Capítulo III: Términos y Definiciones.....	97
Capítulo IV: Contexto de la Organización.....	100
Capítulo V: Liderazgo.....	101
Capítulo VI: Planificación.....	102
Capítulo VII: Apoyo.....	103
Capítulo VIII: Operación.....	104
Capítulo IX: Evaluación del Desempeño.....	105
Capítulo X: Mejora.....	106
Mapa de Procesos.....	110
Documentación de la Política de Calidad.....	112
Establecer Procedimientos.....	112
Capacitación.....	113
Implementación.....	115
Auditoría Interna.....	115
Comprobación Total del Sistema de Gestión de Calidad.....	117
Acciones Correctivas de No Conformidades.....	117
Análisis para Mejora Continua.....	118
Auditoría Externa.....	119
REFERENCIAS.....	120
ANEXOS	123
ANEXO A. Cuestionario Aplicado a los Trabajadores (Personal Administrativo y Profesional Médico) en el Centro Médico Docente Las Acacias.....	124
ANEXO B. Lista de Cotejo Aplicada a los Trabajadores (Personal Administrativo	

y Profesional Médico) en el Centro Médico Docente Las Acacias.....	127
ANEXO C. Validación de los Instrumentos Aplicados a los Trabajadores (Personal Administrativo y Profesional Médico) en el Centro Médico Docente Las Acacias....	130
ANEXO D. Confiabilidad del Cuestionario Aplicado a los Trabajadores (Personal Administrativo y Profesional Médico) en el Centro Médico Docente Las Acacias, según el Alpha de Cronbach.....	134
ANEXO E. Soportes de la Investigación, a través, de Diferentes Fotos en el Centro Médico Docente Las Acacias.....	136

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la Variable.....	51
Tabla 2. Clasificación de los Niveles de Fiabilidad según el Alpha de Cronbach.....	57
Tabla 3. Comunicación.	58
Tabla 4. Reciprocidad.	59
Tabla 5. Confianza	61
Tabla 6. Cooperación	63
Tabla 7. Resultados de la Lista de Cotejo.....	66
Tabla 8. Escala de Valores para Cumplir en cada Requisito Establecido por la Norma ISO 9001:2015.....	108
Tabla 9. Promedio Expresado en Porcentaje para cada Requisito Establecido por la Norma ISO 9001:2015.....	109
Tabla 10. Escala de la Evaluación en Promedio Generalde los Requisitos Establecidos por la Norma ISO 9001:2015.....	109
Tabla 11. Plan de Acción para Capacitación de Trabajadores en el Centro Médico Docente Las Acacias Sobre el Sistema de Gestión de Calidad.....	114

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cronograma de Planificación Representado en un Diagrama de Gantt	50
Figura 2. Comunicación.....	58
Figura 3. Reciprocidad.....	60
Figura 4. Confianza.....	62
Figura 5. Cooperación.....	64
Figura 6. Aceptación del Mercado.....	67
Figura 7. Impacto	68
Figura 8. Atención al Cliente	70
Figura 9. Tiempo de Respesta.....	71
Figura 10. Reclamos	73
Figura 11. Capacitación del Personal.....	74
Figura 12. Matriz FODA, Partiendo de los Resultados Obtenidos del Análisis de la Lista de Cotejo Aplicada a los Trabajadores (Personal Administrativo y Profesional Médico) en el Centro Médico Las Acacias.....	77
Figura 13. Lista de Verificación: Contexto de la Organización	101
Figura 14. Lista de Verificación: Liderazgo	102
Figura 15. Lista de Verificación: Planificación	103
Figura 16. Lista de Verificación : Apoyo	104
Figura 17. Lista de Verificación: Operación.....	105
Figura 18. Lista de Verificación: Evaluación del Desempeño.....	106
Figura 19. Lista de Verificación: Mejora.....	107
Figura 20. Mapa de Procesos Propuesto para el Centro Médico Docente Las Acacias.....	111
Figura 21. Formato Propuesto para Procedimientos en el Centro Médico Docente Las Acacias.....	113
Figura 22. Formato Propuesto para Auditoría Interna a los Trabajadores (Personal Administrativo y Profesional Médico) en el Centro Médico Docente Las Acacias.....	116
Figura 23. Formato Propuesto para Acciones Correctivas de No Conformidades	118

INTRODUCCIÓN

La adaptación continua de las empresas, a cambios constantes y situaciones acaecidas, les permite competir y mantener su imagen corporativa. El quehacer diario, conlleva procesos que resultan diferente, así como a clientes diferentes, por ende, a necesidades y expectativas satisfechas para mantener a los clientes y ganar uno que otros, y así poder mantenerse en pie con pasos acelerados, y, consolidar a las empresas que manejen la información de manera eficiente, que permiten el ganar de las mismas, y todo su entorno. En tal sentido, los distintos elementos y herramientas que generen crecimiento y mejora, deben ser aceptados y ser bienvenidos de la mejor forma, y su aprovechamiento permitirá competir en circunstancias tan cambiante como globalizadas.

El capital social se ha convertido en un elemento crucial para las empresas, por tal razón, el Centro Médico Docente Las Acacias, debe abrirse a sus beneficios, conociendo todas las oportunidades que brinda. El capital social, te permite mejorar las redes de trabajo, así como incrementar confianza y cooperación, hace que la comunicación sea más amplia, fluida, permitiendo la participación activa de los mismos, generando un mayor sentido de pertinencia, así como mejor tomar de decisiones efectivas que permitan al centro médico establecer elementos diferenciadores que lo identifiquen en todo momento, creando una mayor aceptación de la sociedad regional en el estado Trujillo.

Además, del capital social, se encuentra, el área de calidad como factor predominante en las empresas, por tal razón, el Centro Médico Docente Las Acacias, debe hacer énfasis en esa área como en otras, que permitan sostener y colocarla en un alto status identificado por los clientes. En tal sentido, radica la investigación, en un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, basado en el capital social que se adapte al personal administrativo y

profesional médico del Centro Médico Docente Las Acacias, con la intención de culturizar a los trabajadores en el área de calidad, mejorando la calidad del servicio y distintas necesidades, logrando un grado de satisfacción máximo, que permita incrementar la imagen corporativa del centro médico.

En tal sentido, la investigación actual, se estructuró, en tres (3) fases continuas, que permitirán lograr los objetivos planteados en la misma. Una primera fase, denominada Fase Planificación, la cual consta de un diagnóstico situacional, la formulación de los problemas de investigación, así como el planteamiento de los objetivos, la justificación del problema y la delimitación, continuando, con la revisión de la literatura, con estudios previos, sus bases teóricas, el cronograma de planificación para la investigación, finalizando con la operacionalización de las variables.

En la segunda fase, denominada Fase de Planificación, se exponen el diseño de la investigación, la población en estudio y la muestra, el diseño de los instrumentos, su validación por parte de expertos, y el cálculo de la confiabilidad. Luego, se procede al análisis de datos, la integración y su validación respectiva, a través de distintos autores. En la tercera y última fase, se presentan las conclusiones y recomendaciones, así como, el diseño de la propuesta, para finalizar con las referencias y todos los anexos planteados.

I. FASE DE PLANIFICACIÓN

La investigación es un proceso sistemático y exhaustivo que requiere de distintas fases, cada una, cuenta con elementos esenciales para cumplir dicha investigación. La fase de planificación es una especie de plan, donde se plantean y establecen el diagnóstico situacional, los problemas de la investigación, la formulación de objetivos, justificación de la investigación, delimitación, revisión de la literatura, bases teóricas, cronograma de planificación y operacionalización de las variables a estudiar. Del Río (2011), considera que la fase de planificación “consiste en trazar el plan o proyecto de la investigación por realizar” (p. 7), en este sentido, se comenzará con el diagnóstico situacional del estudio en cuestión.

Diagnóstico Situacional

El mundo globalizado, genera cambios continuos en las empresas quienes se deben adaptar de forma eficiente, para mantener el rumbo que se han establecido desde un principio, debido a que, en los actuales momentos distraerse por un segundo, puede incurrir directamente de forma negativa en las organizaciones de hoy en día, pero es la realidad, la era de la información o tecnología es cada vez más rápida, el manejo de la información, hace que las empresas puedan competir, de manera que si no existe adaptación, entonces, sencillamente es tender a la quiebra o desaparecer de un mercado muy exigente. El uso de las herramientas gerenciales se hace indispensable, dependiendo del área o rubro que se trate, entendiendo, que cada área específica en las organizaciones, puede requerir de herramientas diferentes, de acuerdo a sus necesidades, logrando que las empresas estén en constante capacitación, para poder mantenerse activo.

El área de calidad, es una de las áreas más importantes de las empresas, si es una empresa que elabora un producto, a través, de distintos procesos, siendo, el mismo un sistema, o, ya sea un servicio, que bien organizado, también, plantea un sistema, por tal razón, las empresas día a día se van adaptando a los distintos cambios, comenzando con los clientes, para el cumplimiento de sus necesidades y expectativas, sabiendo que los clientes cada día son más exigentes, y la mayoría de los productos o servicios, cuenta con un nivel de competencia alto, por tanto, resulta una carrera continua, en la cual, quien mejor se adapte se mantendrá en la vanguardia o en puestos cercanos, permitiendo que las empresas mantengan su imagen y su productividad, generando rendimientos positivos. Es importante destacar, que el término calidad, cambia dependiendo de la percepción del autor, es decir, cada autor, refiere una definición distinta, pero que está enmarcada al cliente, que claramente, es quien define la calidad del producto adquirido o servicio que ha recibido.

Tomando en consideración a Crosby (1989), quien expresa la calidad “es entregar a los clientes y a los compañeros de trabajos, productos y servicios sin defectos, y hacerlo a tiempo” (p. 24), es un concepto adecuado a la conformidad con requerimientos, y resulta una definición muy aceptada, en cambio, la definición de calidad para autores como Deming y Feigenbaum, es multidimensional. En este orden de idea, Deming (1988), expresa sobre la calidad “es una de cuestionamiento hacia una mejora continua” (p. 35), y, Feigenbaum (2001), considera “es la resultante total de las características del producto y servicio en cuanto a mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento por medio de las cuales el producto o servicio en uso satisface las expectativas del cliente” (p. 41), son definiciones que se adecúan más hacia un sistema conocido como calidad total, una herramienta gerencial muy utilizada en el mundo moderno, por todos los beneficios que brinda y genera en todo momento.

El mismo Feigenbaum (2001), considera “un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejora de la calidad de los distintos grupos de una organización, permitiendo productos y servicios con niveles más económicos que permitan la plena satisfacción del cliente” (p. 61), la adecuación por parte de una empresa, a esta herramienta gerencial, en parte, se basa en el diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad, siendo el mismo, la aplicación de varias técnicas para mejorar procesos, involucrando a todas las áreas. Un sistema de gestión de calidad permite que las actividades se desarrollen de forma ordenada y controlada, donde cada involucrado conozca los objetivos, y esté en la capacidad de tener un conocimiento amplio de las necesidades y expectativas de un mercado actual, que resulta muy competitivo y exigente.

Existe una brecha muy grande, entre los países denominados del primer mundo, y los del tercer mundo, en el aspecto o área de calidad, ya que, los primeros están claros que para poder competir deben adecuarse a distintas normas, logrando la certificación dependiendo del rubro o área en que se desempeñe la empresa. En cambio, en países del tercer mundo, son pocas las empresas que están certificadas con las normas actualizadas, ya que su enfoque es en el producto o en el servicio, y muchas veces en el cliente, pero sin el regimiento o el seguimiento de unas normas, que te pueden brindar un orden y control, además, de una mejora continua que permitirá competir claramente en el mundo actual. Venezuela, en los últimos años, con una crisis económica y social evidenciada, e incrementada luego de la pandemia COVID-19, se puede notar que hay muchas organizaciones que han cerrado, tantas otras, invierten en lo que requiere el momento, por cumplir con el mínimo, por así decirlo, por tal razón, no es fácil, es una crisis marcada, culturizar o concientizar a las empresas en las normas vigentes en el área de calidad.

En Venezuela, se cuenta con FONDONORMA, que es el organismo encargado de la certificación de calidad, de esta manera, se obtiene marca NORVEN, y se da lugar, a cumplir con las normas COVENIN, también, existe la certificación de la norma ISO9001:2015, que es la norma mundial aplicada a los sistemas de gestión de calidad, pero, rigiéndose claramente por lo que exige las leyes venezolanas, la ya nombrada FONDONORMA. La falta de cultura en el país, o tal vez el desgano por muchas empresas, provocada por la crisis económica y social que existe, aunque, en los dos últimos años según reportes del Banco Central de Venezuela, se ha incrementado en 5 % a final de cada año, las actividades comerciales y empresariales en el país, pero, hay que estar claros con que valores se está comparando, no es pecar de negativos, sino, que se debe establecer valor marcado por la entidad, en la realidad que vive el país, entonces, es importante que las empresas venezolanas busquen primeramente estabilizarse, y luego estudiar todas aquellas herramientas gerenciales y tecnológicas que le puedan incrementar su eficiencia.

Otro aspecto a considerar en la investigación, es capital social, un término acuñado por Coleman, y el mismo, se puede considerar como un concepto nuevo con relación, a otros conceptos que guardan relación con los elementos involucrados en las organizaciones. Coleman (1988), considera que es el

conjunto de recursos inherentes a las relaciones de familia y en la organización comunitaria y social, que son útiles para el desarrollo cognitivo o social de un niño o una persona joven. Estos recursos difieren para distintas personas y pueden constituir una ventaja importante para los niños y adolescentes en el desarrollo de su capital humano (p. 104).

Es un término, que se trasladó al mundo empresarial, por todos los beneficios que brinda en forma conjunta, ya que, toma en consideración a los accionistas, involucrando a distintos

elementos de las empresas, como imagen corporativa, alianzas, enfoque al cliente, enfoque en procesos, y otros, por tal razón, promueve las empresas, ya que, permite la confianza, el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, elementos primordiales para las organizaciones, además, permite relaciones excelentes, de manera interna como de manera externa, elevando el liderazgo en forma participativa, mejorando el clima laboral en las organizaciones, generando en cierta forma mejores relaciones laborales en forma afectiva

La concepción del capital social, a nivel empresarial, trata de un trabajo en equipo coordinado y controlado, objetivos trazados que pueden cumplirse, en donde, el interés grupal, es preponderante, que hace diferenciar entre las culturas que existe en distintas empresas a nivel mundial. En un país desarrollado o de primer mundo, siempre se va marcar elementos donde todos los involucrados sean beneficiados, es una cuestión de cultura, es decir, beneficio grupal, está por encima del individual, lo que cambia radicalmente, en países del tercer mundo, donde la cultura es más egoísta, y prevalece el interés individual por encima del interés grupal, resultando en problemas para las organizaciones, generando consecuencias que interrumpen el camino correcto.

Venezuela, es un país donde las brechas económicas, con la crisis actual, se marcan, se pueden observar estados con un mayor potencial económico, que se han adaptado mejor, y otros estados, que pareciera que la crisis los absorbió, el estado Trujillo, por inercia, se caracteriza por ser un estado de menos progreso en el país, teniendo el área agrícola, de diversos productos como su economía potencial, pero, la actividad comercial y empresarial si es bastante baja, en comparación con los restantes estados, es fácil entender, que son pocas organizaciones que cuentan con las certificación de las normas ISO9001:2015.

El Centro Médico Docente Las Acacias, capta clientes, porque cuenta con un personal médico muy respetado, con formación profesional que permite brindar un servicio excelente. En

conversaciones directas con el Dr. David Peré, expresa que tiene un capital social, que toman acciones correctivas en muchas áreas, sin contar, con un sistema de gestión de calidad certificado, es decir, sus indicadores de calidad son establecidos por la misma empresa, y no hay un seguimiento constante, ni se realiza de forma predictiva, sino más bien de forma correctiva. A menudo se reciben reclamos sobre el servicio, normativas establecidas y los procesos en desarrollo, considera que la ausencia de un departamento de calidad dirigido por expertos podría generar mayores beneficios, en este sentido, es crucial diseñar un sistema de gestión de calidad, que aborde las dimensiones del capital social, considerando tanto el entorno interno como externo.

Problemas de la Investigación

Problema General

¿Cómo sería un sistema de gestión de calidad basado en el capital social en el centro médico docente las acacias?

Problemas Específicos

¿Cuál es la situación actual de las dimensiones del capital social en el Centro Médico Docente Las Acacias?

¿Cuáles serían los indicadores de calidad a nivel de integración y aprovechamiento del capital social bajo los lineamientos de la norma ISO9001:2015?

¿Cuáles elementos conforman el diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en el capital social, más acorde para mejorar los procesos desarrollados en el Centro Médico Docente Las Acacias?

Formulación de Objetivos

Objetivo General

Proponer un sistema de gestión de calidad basado en el capital social en el Centro Médico Docente Las Acacias.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual en cuanto a las dimensiones del capital social en el Centro Médico Docente Las Acacias.

Establecer indicadores de calidad a nivel de integración y aprovechamiento del capital social bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en el capital social que se adapte al personal administrativo y doctores del Centro Médico Docente Las Acacias.

Justificación de la Investigación

En esta investigación, se ha realizado un análisis detallado del capital social presente, considerando aspectos como la confianza, la colaboración, la reciprocidad y la solidaridad, con encuestas y observaciones directas con trabajadores del centro médico, se ha recopilado información relevante para analizar la relación entre capital social y el servicio brindado. Con estos datos, se espera poder identificar áreas de mejora, así como establecer estrategias para fortalecer el servicio ofrecido. Además, esta investigación contribuye al cuerpo de conocimientos sobre la importancia del capital social en el ámbito de la salud.

Por tal razón, en el aspecto teórico, la investigación actual tomará en consideración autores como Nahapiet y Ghoshal, Stone para lo relacionado con las dimensiones del capital social, es

decir, dimensión estructural, relacional y cognitiva. La variable del sistema de gestión de calidad considera a Chiavenato, Imai, Kotler, Blanco, Zambelli y norma ISO 9001, autores expertos en el área, haciendo referencias en términos como calidad, norma ISO9001:2015, impacto, atención al cliente, reclamos, entre otros.

Desde el aspecto práctico, la investigación actual busca diseñar un sistema de gestión de calidad, creando un orden en el servicio, así como, la culturización y capacitación en los involucrados, para mejorar de manera considerable en el servicio que se brinda en el Centro Médico Docente Las Acacias,

En el aspecto metodológico, la investigación en curso se justifica porque sigue los lineamientos establecidos en la Universidad Valle del Momboy de los trabajos especiales de grado, cumpliendo cada normativa, y desarrollando la investigación en forma continua, cumpliendo con los objetivos planteados acordes a la problemática existente en el Centro Médico Docente Las Acacias en el área de calidad, así como poder aportar a futuras investigaciones que involucren la misma variable de investigación.

El aspecto social, al ser una propuesta, que involucra al personal administrativo y doctores del Centro Médico Docente Las Acacias, permitirá a los involucrados, tener una normativa legal, que brindará una mejor cultura y concientización en el área, brindando un mejor servicio, para una mejor percepción.

Delimitación

La investigación actual es en el espacio físico del Centro Médico Docente Las Acacias, ubicada en la Avenida 4, con calle 20, sector Las Acacias, municipio Valera, parroquia Juan

Ignacio Montilla, Valera, estado Trujillo. La investigación se llevará a cabo durante el período comprendido entre los meses de febrero a julio 2024, tiempo que se pretende dar cumplimiento con los objetivos propuestos. La investigación diseñará un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO9001:2015 haciendo énfasis en aspectos del capital social.

Revisión de la Literatura

Permite a los investigadores, conocer en forma amplia, la opinión de expertos en la variable de estudio de la presente investigación, Hernández, et al. (2014), apuntan: “uno de los propósitos de la revisión de la literatura es analizar y discernir si la teoría y la investigación anterior sugiere una respuesta (aunque sea parcial) a la pregunta o las preguntas de investigación, o si provee una dirección a seguir dentro del planteamiento de nuestro estudio” (p. 68), el proceso de encontrar autores que hayan estudiado las variables a desarrollar en esta investigación, permite sentar una base sobre la información teórica que sustenten el estudio.

Estudios Previos

Hernández et al. (2014), considera que los estudios previos o antecedentes son necesarios conocerlos, especialmente si el investigador no tiene el conocimiento necesario en el tema o en el área, afirmando:

conocer lo que se ha hecho con respecto a un tema ayuda a: No investigar sobre algún tema que ya se haya estudiado a fondo... a estructurar más formalmente la idea de investigación... a seleccionar la perspectiva principal desde la cual se abordará la idea de investigación (p. 81).

Los estudios previos permiten al investigador, conocer más profundamente sobre el tema, y tener una idea bastante clara sobre las variables a estudiar, su dimensión e indicadores. A

continuación, se presentan los estudios previos que se consideran guardan mayor relación con la investigación actual:

El primer antecedente relevante es el estudio realizado por Grovas y Valdivia (2022). En su investigación titulada “Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015, para la Mejora del Área de Logística del Sector Avícola, caso: Super Fresquitos, Arequipa 2022”, presentado en la Universidad Católica de Santa María, en Arequipa, se propone evaluar la mejora del sistema logístico. El enfoque de su investigación es proyectivo, con un diseño de campo no experimental y un nivel descriptivo, la población estudiada consta de cuarenta y siete (47) trabajadores, y se seleccionó una muestra de ocho (8) empleados del área logística. Para recopilar la información, utilizaron técnicas como encuestas y observación directa, empleando instrumentos como las entrevistas, las listas de cotejos y cuestionarios. Los resultados mostraron una alta confiabilidad de 0,9476.

En cuanto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, el estudio reveló un porcentaje del 24 %. Según los requerimientos de la norma, esto implica que se está aplicando la norma sin documentación adecuada. Como conclusión fundamental, se sugiere que los altos gerentes se involucren y se realice toda la documentación necesaria para mejorar continuamente los procesos y actividades en la empresa. el estudio es del 24 % en el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015, cuyo significado según los requerimientos de la misma norma, es que se aplica la misma sin documentación. Se concluye, como hecho primordial que los altos gerentes se involucren y se lleve a cabo toda la documentación que requiere la norma, para así mejorar continuamente todos los procesos o actividades que se llevan a cabo en la empresa. Este antecedente guarda relación con la investigación actual, especialmente en los pasos a considerar para diseñar un sistema de gestión de calidad siguiendo las directrices de la norma

ISO9001:2015, fortaleciendo dicho diseño mediante la aplicación de instrumentos y el análisis de resultados en el Centro Médico Docente Las Acacias.

El segundo antecedente relevante proviene de la investigación realizada por Iriarte (2021), en su estudio titulado “Dimensión estructural del capital social y su relación con el comportamiento pionero en las empresas productoras de calzado de la provincia de Arequipa, 2020”, presentada en la Universidad La Salle en Perú, el autor propuso examinar la conexión entre la dimensión estructural del capital social y el comportamiento pionero en las compañías dedicadas a la producción de calzado en la provincia de Arequipa durante el año 2020. La metodología utilizada en esta investigación es de enfoque cuantitativo, con un diseño de campo no experimental, investigación descriptivo y correlacional. La población estudiada consistió en noventa (90) empresarios activos con una antigüedad superior a un año. Se seleccionaron sesenta y tres (63) empresas productoras de calzado en Arequipa que cumplían en mayor medida con las variables de estudio. Para recopilar información, la técnica encuesta, y los instrumentos utilizados fueron cuestionarios.

El análisis estadístico incluyó la correlación de Spearman, con una confiabilidad de 0,9456 en los instrumentos. Los resultados del estudio reflejan la existencia de una relación positiva media entre las variables de estudio ($Rho=.506$). Lo que lleva al investigador, a establecer la implementación del capital social a través de la dimensión estructural en las empresas para lograr un comportamiento pionero, para así poder competir, en un mercado muy demandado. Este antecedente se relaciona con la investigación actual, especialmente en el aspecto metodológico, al considerar las referencias e instrumentos utilizados para estudiar la variable en cuestión. En este caso, la relación es el capital social, considerado como una variable en el estudio en cuestión, las

bases teóricas utilizadas, y la forma de relacionar las variables en estudio, permiten tener una idea de la importancia del capital social, pudiéndose reflejar en el diseño propuesto.

Finalmente, en su trabajo especial de grado Rentería (2019), presentó un análisis sobre la “Implementación del Sistema de Gestión ISO 9001:2015 en el Laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha-Lima-2019”, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco, Perú, teniendo como objetivo la mejora en el laboratorio con respecto a los análisis realizados. Es un estudio descriptivo, de diseño de campo, la población es veinte trabajadores, la muestra se considera censal, las técnicas la observación directa y la encuesta, los instrumentos la guía de observación y el cuestionario, la confiabilidad fue de 0,9167 considerada como muy alta. Se concluye que, la implementación de un sistema de gestión de calidad requiere de la participación activa de todos los involucrados, lo cual, permitirá garantizar la mejora continua de la calidad en la empresa y el cumplimiento de sus objetivos. La relación existente se enfoca en la definición de términos, las políticas de calidad y los indicadores necesarios para cumplir con la norma ISO 9001:2015.

Bases Teóricas

Arias (2012), considera “implican conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado para el problema planteado”. (p. 16), la teoría de diferentes autores que van relacionados con el capital social y sistema de gestión de calidad, marcando el camino hacia las fases siguientes.

Capital Social

El capital social es un activo intangible invaluable para las empresas, ya que genera competitividad, adaptación a los cambios, afronta los desafíos del mercado de manera más

efectiva. Por tanto, promover y cuidar el capital social en todas las organizaciones es necesario, para el desarrollo y éxito a largo plazo. El capital social también facilita la cooperación, ya que promueve la comunicación efectiva, la colaboración y el intercambio de conocimientos entre los miembros de la organización. Traduciéndose, en una mayor productividad y eficiencia en el cumplimiento de las metas y objetivos empresariales. Una empresa con un alto capital social se percibe como más confiable, transparente y comprometida con sus valores y principios. Bourdieu (1986), considera

es la suma de los recursos que se vinculan a la posesión de una red duradera de relaciones de conocimiento y reconocimiento mutuo más o menos organizadas que le brinda a cada uno de los miembros el respaldo del capital social adquirido (p. 246).

Este autor, consideraba para la época, que estaba conformado por la relación social, la cual, permite a todos los involucrados estar conectados en forma mutua, y las ventajas que representa asociarse (trabajar en equipo), ya que, cada individuo, siente confianza y seguridad en su grupo de trabajo. Distintos autores convergen con la existencia de cuatro modelos de capital a lo largo de la historia, que han sido parte fundamental en las economías de las empresas, incluso en distintos países; coinciden que un primer modelo establecido es el modelo natural, la garantía de contar con recursos naturales brindados por la naturaleza, que sirven para distintas áreas que generan beneficios económicos. El segundo modelo que se establece es el capital generado por las sociedades, que toma en cuenta tecnología, economía, aportes comerciales, infraestructuras.

Los dos últimos modelos que se han planteado es el capital humano, es decir, a medida que transcurren los años, las organizaciones, se han interesado arduamente en entender, el capital humano es un valor agregado de las empresas, y ese valor debe capacitarse de manera constante, para alcanzar objetivos de manera más eficiente, y por último, el modelo conocido como capital

social, que tiene las dimensiones del mismo (asociatividad, confianza, valores éticos y grado de civismo), el cual, es quien influye directamente en los otros capitales, los países que apuestan por un capital social obtienen beneficios inmediatos y distintas áreas de las empresas. Se considera en muchas oportunidades, que la diferencia de mentalidad entre países del primer mundo y los del tercer mundo, es una variable fundamental, para crear una brecha muy alta.

Siempre se escuchan o leen metáforas, como Japón es una potencia mundial y no cuenta con producción de petróleo propia, pero en su cultura después de la Segunda Guerra Mundial ha sido ser potencia en otras actividades, y en cambio, Venezuela un país que la sociedad se ha jactado de decir, que es un país rico de recursos minerales, pero no han sido aprovechado de la forma debida, para crecer realmente como país, entonces, en este claro ejemplo, se ve el cambio de mentalidad, y la forma de aprovechar los recursos con los que se cuenta. En cambio, Coleman (1988), uno de los precursores, considera “es el valor que tienen para los actores aquellos aspectos de la estructura social, como los recursos que pueden utilizar para perseguir sus intereses” (p. 305), este autor, centra la definición en un capital social constituido por el interés de los individuos, sin caer en el egoísmo, estableciendo obligaciones y expectativas donde la reciprocidad sea un valor agregado, y, creando normas y sus posibles sanciones que garanticen que las mismas serán cumplidas.

En el Centro Médico Docente Las Acacias, se cuenta con un gran capital social, que involucra a distintos socios, con valores éticos y organizacionales establecidos, que son tomados en cuenta y respetados para generar un mejor ambiente de trabajo, además de analizar los distintos aspectos que requieren del capital social esté involucrado de forma positiva en cada uno de los trabajadores y la imagen del centro médico.

Sistema de Gestión de Calidad

El mundo moderno, vive cambios constantes, y las decisiones deben ser tomadas a partir de una gran cantidad de información que se maneja en tiempos muy pequeños, creando un mundo competitivo, donde el buen uso de las herramientas gerenciales y tecnológicas, permiten competir con empresas del mismo sector. El sector salud, es un sector muy competitivo, y donde los clientes, asisten a aquel sitio donde tengan mayor comodidad, le brinden mayor seguridad, y que el servicio cumpla con sus necesidades y expectativas, por tal razón, el área de calidad, es indispensable, marcada a través de políticas y plasmadas en un sistema de gestión de calidad que esté certificado permite a la empresa que lo tenga, un plus inmediato, que realza su imagen corporativa, y logra mayor impacto y aceptación del mercado demandante en la zona donde se encuentre.

Un sistema de gestión de calidad resulta una herramienta indispensable para las empresas, porque permite optimizar procesos, enfocados en los clientes, a través de la mejora continua, y la ordenada documentación requerida, todo amparado en la ley de cada nación, además, de que mejoran el desempeño y la productividad de la organización; entre los principales beneficios se encuentra: mejorar la credibilidad, reduce los gastos innecesarios, aumenta la satisfacción del cliente y la optimización de procesos. Para la norma ISO 9001 (2015) es

un conjunto de políticas, procesos y procedimientos utilizados por una organización para asegurar que sus productos o servicios cumplan con los estándares de calidad y satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes, manteniendo una empatía favorable con el mismo (p. 27).

En el Centro Médico Docente Las Acacias no se cuenta con un sistema de gestión de calidad, por tanto, el diseño e implementación de un sistema, permitirá mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos y mejorar la competitividad de la institución. Para ello, se realizará un análisis exhaustivo de los procesos y procedimientos actuales del centro médico, identificando

áreas de mejora y estableciendo indicadores clave de desempeño. Además, se llevará a cabo un plan de capacitación para el personal sobre los cambios y la importancia. Con un sistema, el Centro Médico Docente Las Acacias podrá mejorar la atención a sus pacientes, optimizar sus procesos internos y aumentar la competitividad en el mercado de la salud.

Políticas de Calidad

Según la norma ISO 9001 (2015) expresa “es un documento que establece los objetivos de calidad de una organización, su compromiso con la satisfacción del cliente y la mejora continua, así como la estructura para alcanzar esos objetivos” (p. 45). En esencia, guía las acciones hacia la mejora constante de sus procesos, siempre enfocado en el cliente, satisfacción de sus necesidades y expectativas. Muchas organizaciones definen objetivos centrados en el cliente, lo cual es lógico, ya que el cliente es un elemento fundamental en el proceso. Otras empresas pueden no establecer objetivos específicos, pero reconocen que el producto o servicio que ofrecen debe estar orientado al cliente para competir y mantener los clientes satisfechos. En el caso de las empresas que ya se adhieren a las normativas ISO 9001:2015, están obligadas a tener una política de calidad que se ajuste al área en que operan.

En el Centro Médico Docente Las Acacias, no se cuenta actualmente certificación de la norma ISO 9001:2015, pero, si se establecen políticas de calidad, enfocadas al cliente, que le brinden seguridad, incentivando el liderazgo participativo, normas establecidas que deben ser cumplidas para un mejor direccionamiento de la empresa y de la imagen corporativa, así como el compromiso de cada trabajador con la empresa.

Elementos del Capital Social

Entendiendo, que el capital social, resulta una herramienta fundamental en las empresas de hoy en día, es importante, tomar en consideración a Putnam (1994), el cual considera cuatro (4) elementos esenciales en el capital social, que marchan de la mano, con las dimensiones del mismo, permitiendo el estudio de cada uno por separado, y que convergen hacia el cumplimiento de objetivos de las organizaciones de hoy en día. En este sentido, se identifican cada uno de estos elementos, tratando de tomar de los mismos, el mayor impacto en las relaciones existentes en las organizaciones actuales, las cuales dan un fortalecimiento de las mismas, pudiendo competir y realzar su imagen, logrando una mayor confianza en sus trabajadores, incidiendo directamente en un mejor ambiente de trabajo, que permite una mayor eficiencia y productividad.

Comunicación. Hoy en día, el mundo ha avanzado considerablemente, y las formas de comunicarse resultan muy amplias, lo importante, yace de entender que la comunicación no resulta el fin o motivo esencial de lo que se quiere, sino más bien, el medio para obtener los resultados requeridos. El proceso de comunicación, siempre necesita de un o varios emisores, así igual con los receptores, además de un canal para transmitir la información. Actualmente, se expresa que se está en la era de la información, aquellas organizaciones que manejan mayor información, y, además en forma clara y coherente, logran competir de mejor manera en el mundo actual.

Las redes sociales, se han convertido en una herramienta fundamental para las organizaciones, cualquier elemento, que sirva para comunicar efectivamente, es relevante para las organizaciones de hoy en día, ya que la comunicación permite el intercambio de la información, siendo primordial, que se puede transmitir la misma, no necesariamente de manera personal y en forma separada, así como que todos los involucrados se encuentren en el mismo lugar. Putnam (1994), considera “es el acto, que tienen los involucrados de expresar sus opiniones, e intercambiar ideas, con el fin de lograr el objetivo planteado” (p. 101). En el Centro Médico Docente Las

Acacias, la comunicación debe ser efectiva, y tomar en consideración a los clientes que requieren de un servicio del centro médico, la misma debe ser fortalecida a través de distintas redes sociales activas, donde la información sea transmitida y el intercambio de las mismas genere aportes positivos a la organización, permitiendo alcanzar los objetivos planteados.

Reciprocidad. Bar-Tal (1980), expresa “es aquel proceso mediante el cual una persona que ha recibido un favor de otra, regresa dicho favor al benefactor original” (p. 82), que quien va generar el acto recíproco, no debe sentir una presión externa, es decir, debe ser un acto voluntario, por tal razón, el acto recíproco nace, luego de un acto de cooperación, y el mismo, lo ideal es que sea regresado en el momento que se considere necesario, como un acto innato. La reciprocidad debe ser un acto continuo, es decir, un efecto cadena, donde la ayuda mutua o recíproca debe ser una constante, sin esperar algún incentivo externo, permitiendo la cooperación efectiva, y una mejor relación entre los trabajadores de una organización, lo cual, genera una mayor confianza y un mejor entorno de trabajo, en sí, el prestar una ayuda debe ser un acto voluntario.

En el Centro Médico Docente Las Acacias, los actos recíprocos, deben ser esenciales, tanto en el sector profesional, estar atento a todos los clientes, en este caso pacientes, con la intervención oportuna a través de opiniones profesionales, y ser aceptadas, teniendo en consideración, que ese mismo acto puede ser recíproco. Es decir, el prestar una ayuda o generar una opinión pertinente siempre debe ser bien aceptada por los distintos profesionales del centro médico, ya sea de manera personal, o a través de las redes creadas.

Confianza. La confianza resulta una creencia, que muchas veces se gana, y en otros casos resulta innata, es decir, hay personas que brindan confianza de forma natural, mientras otros se ganan dicha confianza. Es decir, la confianza, es un valor, de cómo las personas perciben a los otros, generando la necesidad o expectativa de sí confiar en el otro o no hacerlo. Actualmente, existen

indicadores de confianza, que permiten conocer la percepción de las personas, en grados o clima de confianza. Las empresas hoy deben brindar el mayor grado de confianza a su parte interna (es decir, trabajadores, socios y otros), así como de forma externa (proveedores, clientes, comunidades, entre otros), por otra parte, un bajo nivel de confianza puede incurrir en costos o gastos no presupuestados e innecesarios, oportunidades perdidas, acuerdos que no se llevan a cabo por la desconfianza que se transmite.

Kliksberg y Rivera (2007), consideran “constituye un componente de capital social clave para favorecer la cooperación y resolver problemas de acción colectiva que a su vez permite niveles de desarrollo” (p. 81), en tal sentido, la confianza resulta un elemento clave en las organizaciones, ya que permite, brindar mejores conexiones internas o externas, las cuales pueden generar una mayor eficiencia y productividad, así, como incrementar la imagen corporativa de la misma. En el Centro Médico Docente Las Acacias, la confianza es uno de los valores que debe estar presente, y la misma debe ganarse o brindarse, buscando el bien común de la organización, el cual resulta primordial, tratándose de estar en el sector salud.

Cooperación. Putnam (1994), considera que la cooperación es “el enfoque desde el cual dos o más organizaciones pueden lograr acuerdos formales o informales, con la finalidad de compartir la gestión atendiendo a los riesgos que puedan surgir bajo un clima de confianza mutua” (p. 143), en tal sentido, lo relevante, y que genera beneficios en una empresa es la capacidad de trabajar en equipos, a través de la cooperación, la capacidad sinérgica de las empresas, las cuales deben crearse de forma permanente. Una organización, donde se centre el egoísmo, es una organización condenada al fracaso, en cambio, aquellas organizaciones donde los niveles o grados de cooperación son altos, permite una mayor confianza, además del logro de objetivos, con la mayor cantidad de involucrados permitiendo un mejor clima laboral, que, a su vez, genera mejores

resultados. En el Centro Médico Docente Las Acacias, la cooperación, debe ser un acto relevante, para realzar la imagen, y a su vez, dar mejores resultados, permitiendo una mayor aceptación de los clientes o usuarios, cumpliendo con sus necesidades y expectativas.

Indicadores de Calidad

Los atributos o características de calidad son fundamentales para alcanzar la excelencia en un producto o servicio, estos elementos contribuyen a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, garantizar la eficacia y eficiencia de los procesos, y fomentar la mejora continua. Algunos ejemplos de estos atributos incluyen la fiabilidad, la durabilidad, la consistencia, la precisión, la accesibilidad, la seguridad, la estética y la satisfacción del cliente, dichos atributos se definen mediante normas, estándares y especificaciones que orientan la gestión de la calidad en las organizaciones. Los que son considerados los padres, autores reconocidos, exponen distintos indicadores a través de las siguientes citas:

Según Crosby (1989), los componentes de calidad “abarcan la prevención de defectos, la medición de la calidad, el costo de la calidad y la evaluación de la calidad” (p. 98), por otro lado, Juran (2007) sostiene que los elementos de calidad “incluyen la planificación de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad” (p. 101). Deming (1988), en cambio, enfatiza la “mejora continua, el enfoque en el cliente, la gestión por procesos y la toma de decisiones basada en datos como pilares de la calidad” (p. 96), por su parte Ishikawa (1997) “identifica la participación del personal, el trabajo en equipo, el enfoque en el cliente y la gestión de la información como elementos clave” (p. 71), por último, Feigenbaum (2001) considera que “el liderazgo en la calidad, la gestión de calidad y el enfoque en la calidad total son esenciales” (p. 81).

Para Gonzáles (2000), considera que los indicadores de calidad son “instrumentos de medición que las organizaciones utilizan para evaluar la calidad de sus productos o servicios” (p. 291), los indicadores de calidad son herramientas clave para la gestión de la calidad en una organización, ya que permiten medir, evaluar y mejorar continuamente los procesos y resultados para satisfacer las expectativas de los clientes, alcanzar la excelencia en la calidad. Evaluar el desempeño de un proceso, producto o servicio en relación con estándares preestablecidos. Además, ayudan a identificar áreas de mejora y a tomar medidas correctivas para garantizar que se cumplan los estándares de calidad requeridos. Asimismo, es fundamental establecer metas específicas y monitorear regularmente los indicadores para asegurar que se estén cumpliendo.

Aceptación del Mercado. Para Kotler (2012), considera que la aceptación del mercado se basa “en una serie de estudios donde se mide si el cliente o consumidor aprecia el producto o servicio por encima de los competidores en el sector” (p. 187), en este sentido, la aceptación del mercado se puede medir a través de indicadores de calidad del servicio que se brinda, y el cliente, aceptará y decidirá por aquella empresa que brinde un servicio apropiado a las necesidades y expectativas que se tiene. El Centro Médico Docente Las Acacias, tiene una serie de competidores en la ciudad de Valera, que brindan también un gran servicio, por tal razón, siempre se debe pensar en la mejor continua y empatizar con los clientes y conocer sus necesidades y expectativas de demanda, para adaptarse a las mismas, con la intención de mantener los clientes actuales y atraer clientes futuros.

Impacto. Para Zambelli (2022), expresa que el impacto “rastrea y mide los niveles de satisfacción del cliente con respecto al servicio que se le brinda” (p. 26), conocer el impacto del servicio que

se brinda en los clientes, es una variable que se debe medir recurrentemente, debido a que la misma, permite mejorar continuamente, es importante destacar, que el impacto puede ser positivo o negativo, por tal razón, el impacto positivo se debe mantener o incrementar con la mejora continua, hay que analizar las razones o raíces que causaron, y tomar acciones correctivas sobre esta acción, que se puede denominar siguiendo los lineamientos de la norma como una no conformidad. En el Centro Médico Docente Las Acacias, se debe buscar crear un impacto positivo por el sector al que pertenece, recordando que la salud de las personas es indispensable, por tal, razón la elaboración de cuestionarios, atención de las quejas y reclamos, empatía con el cliente, comunicación efectiva son factores a tomar en consideración en este indicador.

Atención al Cliente. Según Blanco (2001), considera

al conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra de un producto o un servicio recibido, para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, creando lazos favorables en su relación organización-cliente (p. 14).

En una empresa de servicios el elemento fundamental es el cliente, y en el sector salud, esta importancia se duplica debido a la naturaleza vital de la atención médica. Las empresas de servicios de salud deben integrar en su misión, visión, objetivos, valores, políticas. En el caso específico del Centro Médico Docente Las Acacias, es crucial llevar a cabo campañas de sensibilización y concientización que promuevan una atención al cliente alineado con sus necesidades y expectativas.

Tiempo de Respuesta. Para Kotler (2012), es “el período que transcurre desde que el cliente solicita un servicio hasta el momento que recibe la primera respuesta a su solicitud” (p. 99), en el sector de la salud, donde la mayoría o todos los casos requieren atención inmediata, es crucial que los trabajadores comprendan la urgencia de cada requerimiento. Es importante establecer canales de comunicación claros y accesibles para que los clientes puedan contactar con nosotros en cualquier momento y obtener la información que necesitan. Además, es fundamental capacitar a nuestro personal para que pueda brindar un servicio de atención al cliente excepcional, demostrando empatía y escuchando activamente las necesidades de cada persona. Otra estrategia importante es implementar un sistema de seguimiento de los clientes, para poder mantener un contacto constante y personalizado con ellos, ofreciendo apoyo y asistencia en cada etapa del proceso. Esto nos permitirá identificar y resolver rápidamente cualquier problema o inconveniente que pueda surgir, garantizando la satisfacción del cliente.

La comunicación constante, la empatía y la eficiencia en el tiempo de respuesta son aspectos fundamentales en el Centro Médico Docente Las Acacias, por tal razón, se debe considerar la implementación de planes estratégicos que permitan al cliente tener una imagen positiva, pudiendo transmitir la misma a su entorno.

Reclamos. Carvajal et al. (2014), consideran “son actos de insatisfacción de los usuarios, siendo esto de vital importancia para el objeto de estudio, otorgando una claridad referente a los problemas en la prestación de servicios, y ser corregido a la brevedad posible” (p. 75), es importante que empresas del sector salud capaciten a su personal en la atención, promoviendo la empatía, la paciencia y la resolución de problemas de forma rápida. Los trabajadores deben manejar situaciones de impaciencia de los pacientes y puedan ofrecer soluciones que los satisfagan. En definitiva, la impaciencia en los clientes del sector salud es un desafío constante, pero con un buen

manejo de la situación, podemos convertirla en una oportunidad. En el Centro Médico Docente Las Acacias, se está comprometido en brindar una atención de calidad y satisfacer las necesidades de los pacientes de la mejor manera posible.

Capacitación del Personal. No solo se refiere a adquirir nuevos conocimientos, sino también desarrollar habilidades y competencias que les permitan desempeñar sus funciones, las empresas también están invirtiendo en su crecimiento y desarrollo, con un equipo de trabajo bien preparado y motivado contribuirá al logro de los objetivos organizacionales. Además, ayuda a mejorar el clima laboral, los trabajadores se sienten valorados y motivados al recibir oportunidades de desarrollo profesional. Dolan (2007), considera “es un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar el rendimiento, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes, permitiendo una relación favorable, tanto para el empleado como para la empresa” (p. 106).

La capacitación continua en el Centro Médico Docente Las Acacias en el área de servicio es una inversión clave para asegurar la satisfacción de los clientes y mantener la reputación, esto se puede lograr con programas de formación, cursos de actualización, talleres y seminarios enfocados en la salud y el servicio a brindar. Es importante que el personal del centro médico esté siempre actualizado en términos de tecnología, procedimientos médicos y normativas vigentes. Además, es fundamental que se fomente una cultura organizacional basada en la excelencia, brindar una atención cálida, empática y efectiva a cada paciente que visite el centro médico. La capacitación constante del personal, mejorará la comunicación interna entre los distintos departamentos del centro médico, garantizando una atención a los pacientes.

Norma ISO 9001:2015

Es un estándar internacional que referencia un sistema de gestión de calidad, con enfoque en el cliente y los procesos, donde la satisfacción del cliente, las expectativas del mismo, y la mejora continua son las variables relevantes a estudiar. La norma está establecida para ser aplicada a cualquier sector empresarial, sin importar el tamaño de la empresa, pero, aplicable a aquellas empresas que sientan que la calidad de servicio al cliente es primordial en su bienestar y cumplimiento de los objetivos que sean propuestos.

La norma ISO 9001:2015 resulta indispensable en las empresas, la excelencia y consideren que pueden competir en el mundo actual, pero, requiere de una disciplina y un compromiso alto por parte de todos, es un sistema que depende de todos, y el no cumplimiento de uno, resulta en el desmoronamiento del sistema. La misma se enmarca al cliente, por tal razón, se recomienda conocer el mercado, sus necesidades, expectativas, actualizaciones, registrar la documentación, y sobre todo implementar la mejora continua de todos los procesos, se requiere de participación activa, de líderes, responsabilidades, compromisos, formatos, evaluación de fallas o no conformidades, aplicación de acciones correctivas inmediatas que permitan que se mantenga activo y no se descarrille de su rumbo ya marcado.

La norma ISO 9001:2015 sigue una estructura basada en requisitos que se dividen en capítulos. Estos capítulos comienzan con una breve introducción y luego abordan aspectos como el alcance, las referencias normativas, los términos y las definiciones. En primer lugar, se analiza el contexto de la organización, que implica comprender tanto la organización en sí como entorno. Además, se busca entender las necesidades, expectativas de los clientes o usuarios del servicio. A continuación, se aborda el liderazgo, que requiere compromiso, establecimiento de políticas de calidad y definición de roles, responsabilidad y autoridad. La planificación también es

fundamental, ya que se establecen los objetivos de calidad y se planifican las acciones para enfrentar riesgos y aprovechar oportunidades.

El soporte, que implica los recursos, competencia, concientización, cultura, comunicación, disciplina y toda la información requerida sea documentada, para tomar en cuenta en actividades posteriores, luego, se toma en cuenta, el capítulo, denominado operación, el cual requiere de la planificación y el control operacional, los requisitos o requerimientos de los productos y/o servicios, el diseño y control de los mismos, además, de la producción, provisión del servicio que se lleva. Inmediatamente, se procede a la evaluación del desempeño, que requiere de técnicas, instrumentos, formatos aplicados a los trabajadores, procesos, productos y/o servicios, para llevar a cabo las auditorías internas indispensables, para ser revisadas por el departamento encargado o la dirección, hasta llegar al último requerimiento que es la mejora continua, a través, de la detección de las no conformidades y las acciones correctivas aplicadas en forma correcta.

Cronograma de Planificación

El cronograma de planificación es una herramienta esencial para administrar el tiempo y los recursos, el Diagrama de Gantt, es una representación gráfica que muestra las actividades a realizar, su duración el inicio y finalización. Según Geraldí y Lechler (2012), "es una representación visual simple, práctica y útil de las actividades y duraciones del proyecto" (p. 57).

Establecer indicadores de calidad a nivel de integración y aprovechamiento del capital social bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.	Sistema de Gestión de Calidad	Indicadores de Calidad	Acceptación del mercado		9, 10 11, 12
			Impacto		
			Atención al cliente	Observación Directa	13, 14
			Tiempo de respuesta	Lista de Cotejo Matriz FODA	15, 16
			Reclamos		17,18
			Capacitación del personal		19,20

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en el capital social que se adapte al personal administrativo y doctores del Centro Médico Docente Las Acacias.

Nota. Operacionalización de las variables.

Fuente: Elaboración propia (2024).

II. FASE DE IMPLEMENTACIÓN

Llevada a cabo la fase de planificación, teniendo una idea clara de la problemática que se tiene, es momento de abordar la misma a través de una parte metodológica, que permite conocer el tipo y diseño de la investigación, además, la población en estudio, así como la muestra a seleccionar, la técnica a utilizar, y el diseño, validación, confiabilidad y aplicación de distintos instrumentos que permitirán a través de ellos, la recolección de los datos confiables, permitiendo analizar los resultados obtenidos, que servirán como base para el diseño del sistema de gestión de calidad basado en el capital social. Para Del Río (2011), considera que la fase de implementación “es la sumatoria de la fase metodológica y empírica de una investigación, donde se establece el

tipo y diseño de la investigación adecuado que deben guiar la investigación, permitiendo la recolección de datos para su respectivo análisis” (p. 12).

Diseño de la Investigación

Está relacionado con el procedimiento a seguir, dar respuesta a cada uno de los objetivos que se han planteado en la investigación, buscando realizar adecuadamente los procesos de recolección y análisis de la información. Según Palella y Martins (2006), refiere “a la estrategia que adopta el investigador para responder el problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio” (p. 95). La investigación actual, es de diseño de campo no experimental, la cual es definida por Hernández et al. (2014), como “aquella que se efectúa una sola vez en una situación realista en la que una o más variables independientes son manipuladas por el experimentador en condiciones tan cuidadosamente controladas como lo permite la situación” (p. 58), en las investigaciones de campo, se describen las situaciones en su contexto habitual sin introducir modificaciones que pudiesen alterar los resultados del mismo. Aunado a ello, en las investigaciones de campo, los datos se toman directamente de la realidad, lo que permite conocer las verdaderas condiciones en la cual se desarrolla la misma.

El enfoque de esta investigación de campo es cuantitativo, para Hernández et al. (2014), considera

utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente hechas, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población (p. 60).

Además, la investigación en curso aspira diseñar un sistema de gestión de calidad basado en el capital social, por tal razón, se puede considerar de tipo proyectivo, para Hurtado (2002), expresa

que “intenta proponer soluciones a una situación determinada a partir de un proceso previo de delegación. Implica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio, mas no necesariamente ejecutar la propuesta” (p. 62).

Población y Muestra

En una investigación de campo, en el Centro Médico Docente Las Acacias, siendo treinta (30) el número de trabajadores en la parte administrativa y el personal médico, tomando este valor como población, según Palella y Martins (2006) define “es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones” (p. 114). En cuanto a la muestra, que es una parte representativa, la misma representa la cantidad a estudiar. Para Hernández et al. (2014), considera “es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se le llama población” (p. 123). Para el caso de la muestra para esta investigación, se toma la misma cantidad de la población, cantidad finita, expresada como muestra censal, en este sentido, Ramírez (1997), considera “es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra” (p. 85).

Diseño de Instrumentos de Recolección de Datos

Hurtado (2002), considera a las técnicas “guardan relación con los procedimientos utilizados para la recolección de los datos” (p. 143), en el caso del primer objetivo específico que es diagnosticar la situación actual del capital social con respecto a políticas de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, se toma la encuesta, para Pardinás (1991) “es un sistema de preguntas que tiene como finalidad obtener datos para una investigación” (p. 100). El segundo objetivo específico que es establecer indicadores de calidad a nivel de integración y aprovechamiento del capital social bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, se tomará

en consideración la observación directa, para Tamayo (2004), considera “es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación” (p. 108).

Tamayo (2004), considera que los instrumentos de recolección “son una serie de elementos que el investigador construye con la finalidad de obtener información, facilitando así la medición de los mismos” (p. 127). Se utilizará el cuestionario, como el instrumento para el primer objetivo específico, considerando dos (2) criterios por indicador, alternativas de respuesta de la escala de Likert, con opciones de Siempre (S), Casi Siempre (CS), Algunas Veces (AV), Casi Nunca (CN) y Nunca (N). Para Tamayo (2004), señala que “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” (p. 133) (Ver Anexo A).

Para el segundo objetivo específico se tomará en consideración una lista de cotejo como instrumento, tendrá un conjunto de criterios o ítems de forma agrupada por indicador, según los indicadores de calidad, cada indicador contará con tres (3) ítems o criterios, teniendo un total de dieciocho (18) ítems o criterios, en donde los encuestadores marcarán con una “x”, teniendo los encuestadores el conocimiento para dicha selección. Para Hurtado (2002), considera que “es un instrumento que permite observar y registrar si aparece o no alguna conducta u otro rasgo en un periodo determinado de observación (p. 153) (Ver Anexo B). Luego de analizado los datos recolectados para el segundo objetivo específico, se procede a trasladarlos a una matriz FODA, para generar distintas estrategias significativas que permitirán generar una mejoría en el Centro Médico Docente Las Acacias, para Kotler (2012), considera “consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas” (p. 124).

Validación y Confiabilidad de Instrumentos

Para Hernández et al. (2014), expresan que la validez “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 21), se lleva a cabo con el juicio de tres (3) expertos en el área, los cuales a través de su conocimiento y experiencia darán su apreciación a los investigadores, que permitirán alcanzar los objetivos propuestos de la manera adecuada. Además, para Hernández et al. (2014) consideran “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (Ver Anexo C).

En el caso de la confiabilidad del cuestionario, se usará el Coeficiente de Cronbach, con el fin de validar los análisis a través hoja de cálculo Excel, donde los datos son ingresados de forma ordenada, y partiendo de allí se procederá a determinar los resultados de la investigación.

$$r_{tt} = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum_i S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Tabla 2.

Clasificación de los Niveles de Fiabilidad Según el Alpha de Cronbach.

Nivel de Fiabilidad	α
Muy alta	[0,85 – 1]
Alta	[0,7 – 0,85)
Buena	[0,5 – 0,7)
Regular	[0,3 – 0,5)
Baja	[0 – 0,3)

Nota. La tabla muestra los valores de nivel de fiabilidad del instrumento según el Alpha de Cronbach.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Se obtuvo, luego de ingresada en la fórmula anterior es de 0,859425559 que según una tabla estandarizada que la confiabilidad se considera muy alta (Ver Anexo D).

Análisis de Datos

Luego del desarrollo de la parte metodológica, con el diseño de los instrumentos y su respectiva validación, se procede a aplicar los mismos para recolectar los datos, los cuales, serán ordenados en tablas de frecuencia, para generar sus respectivos gráficos de barras, que permitirán una mejor visión para el análisis cuantitativo, expresado en porcentajes. Para las figuras se contará con el apoyo del Microsoft Excel, donde cada gráfico, se mostrará con detalles específicos, para su interpretación posterior.

Objetivo 1. Diagnosticar la Situación Actual en cuanto a las Dimensiones del Capital Social en el Centro Médico Docente Las Acacias.

Dimensión 1. Elementos del Capital Social

El capital social en la actualidad, se ha convertido en un elemento esencial, genera distintos beneficios, que permiten a las empresas poder competir y mejorar considerablemente, cuenta tanto, con distintas dimensiones y elementos, para el estudio en cuestión, se toma en consideración los elementos expresados por Putnam (1994), como son la comunicación, reciprocidad, confianza y cooperación. Los datos obtenidos fueron organizados en tablas de frecuencias, expresa la frecuencia absoluta y el porcentaje (%), el total de dichos elementos, que permiten generar gráficos de barras, para su respectivo análisis cuantitativo expresado en porcentajes.

Tabla 3

Comunicación

Alternativas	Ítem 1. La comunicación en el Centro Médico Docente Las Acacias es horizontal.		Ítem 2. La comunicación es transmitida a través de las distintas redes de trabajo.	
	fi	%	fi	%
Siempre	0	0	0	0
Casi Siempre	3	10	5	16,667
Algunas Veces	7	23,333	6	20

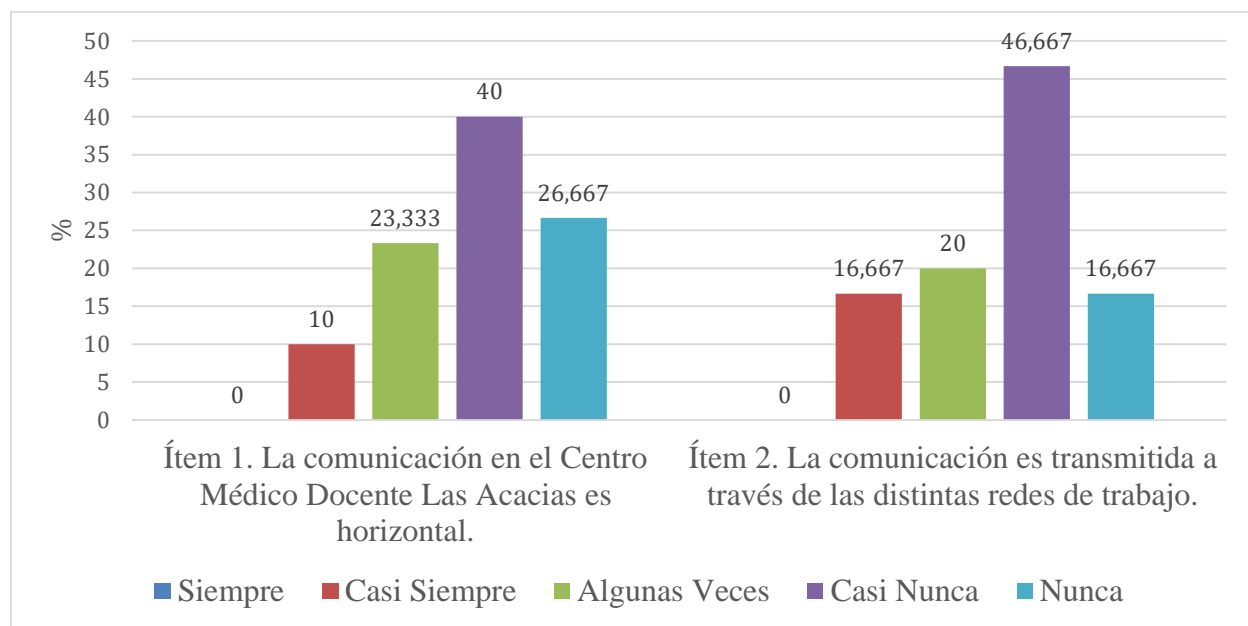
Casi Nunca	12	40	14	46,667
Nunca	8	26,667	5	16,667
Total	30	100	30	100

Nota. La tabla muestra los resultados en frecuencia absoluta y su respectivo porcentaje del indicador comunicación como elemento del capital social.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Figura 2

Comunicación



Nota. La figura anterior muestra los resultados en porcentaje de los ítems 1 y 2 del indicador comunicación como elemento del capital social.

Fuente: Elaboración propia (2024).

En referencia al indicador comunicación, primer elemento a estudiar del capital social, se puede observar en la tabla 3 y figura 2, en ambos ítems una variedad significativa en la selección de las alternativas por parte de los trabajadores del Centro Médico Docente Las Acacias. En cuanto, a si la comunicación es horizontal en el centro médico, la alternativa de casi nunca es la más seleccionada con un 40 %, seguido respectivamente de las alternativas nunca y algunas veces con un 26,667 % y 23,333 % respectivamente, para finalizar con el restante 10 % en la alternativa casi siempre. En tanto, para el ítem 2, donde se expresa si la comunicación es transmitida a través de las distintas redes de trabajo, la alternativa más seleccionada nuevamente es la de casi nunca con un 46,667 %, continuando con un 20 % la alternativa de algunas veces, y el restante 33,333 % se compartió en igualdad de porcentaje en un 16,667 % las alternativas de casi siempre y nunca.

La comunicación en las empresas, un elemento resaltante, que permite de alguna forma dar a conocer los objetivos trazados por la organización, y, en plena era tecnológica o también llamada era de la comunicación, la gran variedad de herramientas que existen, permite que sea más fluida y con mayor efectividad la transmisión de la misma. En el caso de la investigación actual, se puede constatar, que es un aspecto que debe mejorar considerablemente, buscando mayor horizontalidad y tratando de romper el paradigma de la comunicación vertical, un método tan antiguo, donde se coloca de manifiesto que no existe una participación activa de todos los trabajadores, por tal razón, para tener una mayor frecuencia se debe buscar la horizontalidad en la comunicación, a través, de las redes de trabajo que sirven como un medio indispensable para transmitir, realizar y promover la comunicación efectivo dentro del Centro Médico Docente Las Acacias.

Tabla 4

Reciprocidad

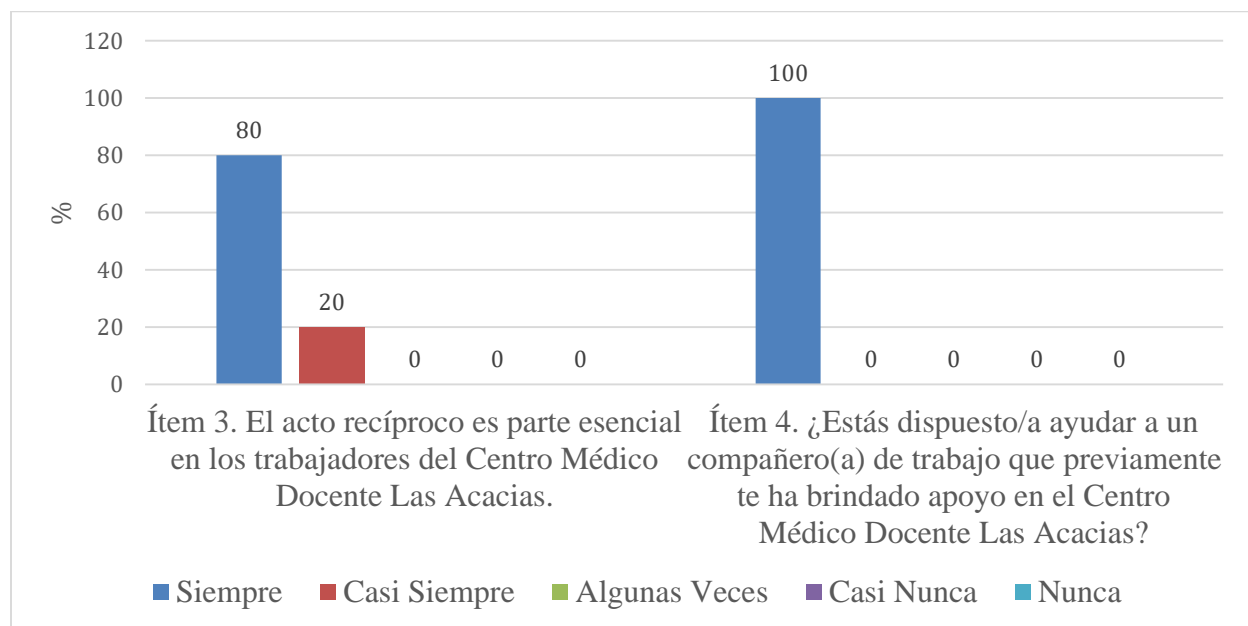
Alternativas	Ítem 3. El acto recíproco es parte esencial en los trabajadores del Centro Médico Docente Las Acacias.		Ítem 4. ¿Estás dispuesto/a ayudar a un compañero(a) de trabajo que previamente te ha brindado apoyo en el Centro Médico Docente Las Acacias?	
	fi	%	fi	%
Siempre	24	80	30	100
Casi Siempre	6	20	0	0
Algunas Veces	0	0	0	0
Casi Nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0
Total	30	100	30	100

Nota. La tabla muestra los resultados en frecuencia absoluta y su respectivo porcentaje del indicador reciprocidad como elemento del capital social.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Figura 3

Reciprocidad



Nota. La figura anterior muestra los resultados en porcentaje de los ítems 3 y 4 del indicador reciprocidad como elemento del capital social.

Fuente: Elaboración propia (2024).

En la tabla 4 y figura 3, se muestran los resultados del indicador reciprocidad, donde se observa claramente una marcada diferencia con respecto al primer indicador en cuanto a la selección de alternativas por parte de los trabajadores del Centro Médico Docente Las Acacias. En referencia, al ítem 3, que expresa si es parte esencial el acto recíproco en los trabajadores del Centro Médico Docente Las Acacias, el 80 % de los trabajadores seleccionó la alternativa de siempre, y el restante 20 % la alternativa de casi siempre. En cuanto, al ítem 4, a la disposición de brindar ayuda a un compañero de trabajo que previamente te ha brindado apoyo, el 100 % de los encuestados o trabajadores seleccionó la alternativa de siempre, considerando la disponibilidad total de ayudar a un compañero de trabajo, que previamente le ha brindado apoyo, mostrando un acto recíproco ante una situación presentada.

En este sentido, se puede notar claramente que la reciprocidad, es un acto que en el Centro Médico Docente Las Acacias es muy valioso, el prestar ayuda a un compañero de trabajo, se considera un aspecto positivo en las organizaciones, debido, a que en cierta forma muestra el buen compañerismo necesario para encaminarse de manera correcta con los objetivos trazados por la empresa. En este sentido, este elemento puede servir como referencia o modelo de conducta, a través, de las redes de trabajo, es decir, se debe tomar como un ejemplo, para promover otros elementos necesarios que pueden estar débiles, como es el caso de la comunicación.

Tabla 5

Confianza

Alternativas	Ítem 5. ¿Consideras que la confianza es fundamental en cualquier tipo de relación interpersonal para mantener un buen ambiente laboral?		Ítem 6. ¿Confías en la sinceridad y buena voluntad de tus compañeros de trabajo en el Centro Médico Docente Las Acacias?	
	fi	%	fi	%
Siempre	18	60	8	26,667
Casi Siempre	9	30	9	30
Algunas Veces	3	10	11	36,667

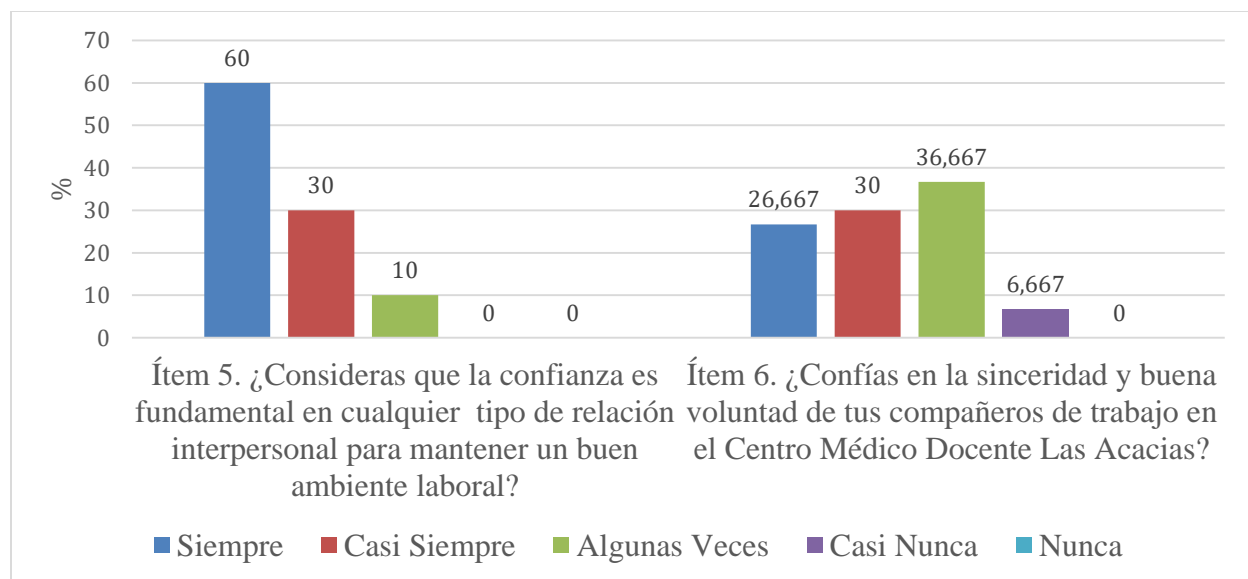
Casi Nunca	0	0	2	6,667
Nunca	0	0	0	0
Total	30	100	30	100

Nota. La tabla muestra los resultados en frecuencia absoluta y su respectivo porcentaje del indicador confianza como elemento del capital social.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Figura 4

Confianza



Nota. La figura anterior muestra los resultados en porcentaje de los ítems 5 y 6 del indicador reciprocidad como elemento del capital social.

Fuente: Elaboración propia (2024).

El tercer elemento del capital social es la confianza, en la tabla 5 y figura 4, se observa otro indicador con variedad las alternativas por parte de los trabajadores del Centro Médico Docente Las Acacias. En referencia al ítem 5, si la confianza es fundamental en cualquier tipo de relación

interpersonal para mantener un buen ambiente laboral, 60 % de los trabajadores seleccionó la alternativa de siempre, seguido en un 30 % la alternativa de casi siempre, y el restante, 10 % en la alternativa de algunas veces. En cuanto al ítem 6, que se refiere en la confianza de un trabajador con respecto a sus compañeros de trabajo, la alternativa de mayor selección algunas veces con un 36,667 %, continuando con la alternativa de casi siempre y siempre, con un 30 % y 26,667 % respectivamente, y el restante 6,667 % optó por la alternativa de casi nunca.

Es de hacer notar los resultados en este elemento del capital social, debido a la buena voluntad en la reciprocidad por parte de los trabajadores, pero, de igual manera en el elemento confianza, no existe de forma total el confiar en su compañero, en cierta forma es entendible, los seres humanos, somos muy variantes, y brindar confianza no es sencillo, debido, a que, en muchas oportunidades por brindar la misma, en situaciones como de manera personal, pudo suceder, que se tiene una mala experiencia, y el trabajador, esa misma experiencia la lleva a su jornada laboral. En tal sentido, promover el valor de la confianza, en las redes de trabajo, debe ser un trabajo continuo, no se deben mezclar situaciones ajenas, con el día a día en el trabajo, y, de cierta manera, no son situaciones iguales, ni las personas son iguales, por tal razón, la confianza debe volverse un valor fundamental dentro del Centro Médico Docente Las Acacias.

Tabla 6

Cooperación

Alternativas	Ítem 7. Considera que la cooperación entre los grupos de trabajo, brinda mejores resultados.		Ítem 8. Considera que existe cooperación en las distintas redes, que benefician a cada uno de los trabajadores del Centro Médico Docente Las Acacias.	
	fi	%	fi	%
Siempre	20	66,667	4	13,333
Casi Siempre	7	23,333	8	26,667
Algunas Veces	3	10	12	40

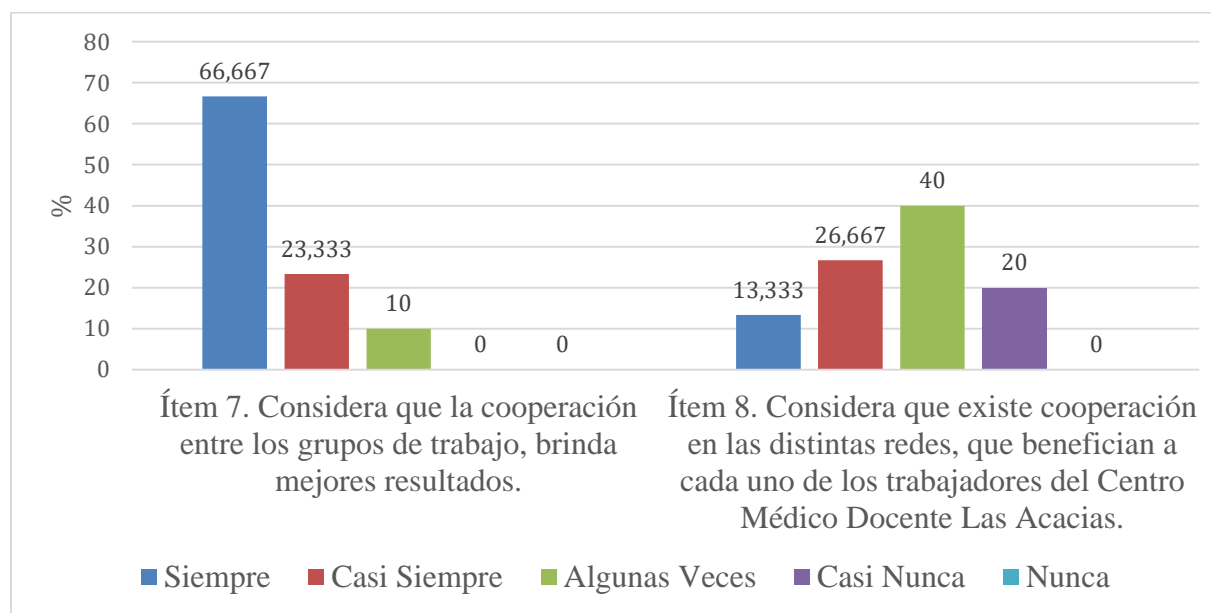
Casi Nunca	0	0	6	20
Nunca	0	0	0	0
Total	30	100	30	100

Nota. La tabla muestra los resultados en frecuencia absoluta y su respectivo porcentaje del indicador cooperación como elemento del capital social.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Figura 5

Cooperación



Nota. La figura anterior muestra los resultados en porcentaje de los ítems 7 y 8 del indicador cooperación como elemento del capital social.

Fuente: Elaboración propia (2024).

La tabla 6 y figura 5, muestran los resultados en porcentaje del último elemento del capital social, el indicador cooperación, en el mismo, se observa el ítem 7, relacionado a si la cooperación entre los grupos de trabajo, brinda mejores resultados, el 66,667 % de lo trabajadores seleccionaron

la alternativa de siempre, seguido en un 23,333 % por la alternativa de casi siempre, y el restante 10 % por la alternativa de algunas veces. En referencia al ítem 8, de si la existencia de cooperación en las distintas redes, beneficia a cada uno de los trabajadores del Centro Médico Docente Las Acacias, los trabajadores seleccionaron en un 40 % la alternativa de algunas veces, seguido de las alternativas de casi siempre y casi nunca con un 26,667 % y 20 % respectivamente, y el restante 13,333 % optaron por la alternativa de siempre.

Se debe entender el valor de las redes en una empresa, debido, a que son elementos indispensables, siendo una herramienta que permite mantener una comunicación activa entre los trabajadores, transmitir experiencias y conocimientos, que pueden servir a otros trabajadores. Es decir, una red de trabajo, permite la cooperación, se debe transmitir la mayor información posible, y el beneficio debe ser total, lo que permitiría una mayor eficiencia para el logro de los objetivos, en este sentido, el Centro Médico Docente Las Acacias, se debe afianzar en las redes de trabajo como medio de cooperación donde el beneficio sea lo mayormente equitativo, y existe un equilibrio total en el sistema de gestión.

Objetivo 2. Establecer Indicadores de Calidad a Nivel de Integración y Aprovechamiento del Capital Social Bajo los Lineamientos de la Norma ISO 9001:2015.

Dimensión 1. Indicadores de Calidad

La calidad es un aspecto o elemento fundamental, tanto para las empresas que elaboran productos, como para las que brindan servicio, las cuales, deben brindarle sumo cuidado a esa área o departamento, para incrementar la imagen. Por tal razón, siempre es importante establecer indicadores o elementos de calidad, para así conocer la realidad en ese momento sobre la calidad que se brinda. En tal sentido, se han establecido indicadores (aceptación del mercado, impacto,

atención al cliente, tiempo de respuesta, reclamos y capacitación del personal) a estudiar, que sirvieron como referencia para diseñar una matriz FODA, para generar estrategias que permitan en cierta forma, mejorar la calidad de servicio en el Centro Médico Docente Las Acacias.

Para el análisis de esta dimensión, se estableció una (1) sola tabla donde se expresaron los resultados de cada indicador, y, posteriormente, se graficaron dichos resultados con su respectivo análisis cuantitativo en referencia a los porcentajes obtenidos por indicador, para finalizar el análisis con la matriz FODA, tratando de generar estrategias que permitan mejorar la calidad en el servicio en el Centro Médico Docente Las Acacias, sabiendo que dichas estrategias deben estar basadas en el capital social.

Tabla 7

Resultados de la Lista de Cotejo Aplicada al Personal Administrativo y Profesional Médico del Centro Médico Docente Las Acacias

No.	Ítems	Sí		No	
		fi	%	fi	%
Indicador: Aceptación del Mercado					
1	Aplica instrumentos para conocer la percepción de los clientes hacia el Centro Médico Docente Las Acacias.	3	10	27	90
2	Cuenta con equipos y herramientas modernos para llevar a cabo su trabajo en el día a día.	11	36,667	19	63,333
3	Brinda un servicio de calidad, con respecto a la competencia.	20	66,667	10	33,333
Indicador: Impacto					
4	Causa buena impresión en los clientes con relación a la atención del servicio que brinda.	18	60	12	40
5	Cuenta con herramientas para medir el grado de aceptación del cliente, en cuanto al servicio que brinda.	1	3,333	29	96,667
6	Genera un servicio de calidad, causando una impresión positiva en el cliente.	15	50	15	50
Indicador: Atención al Cliente					
7	Respeto las disciplinas de las colas, de acuerdo a las necesidades que se presenta.	17	56,667	13	43,333
8	Se preocupa por el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes del Centro Médico Docente Las Acacias.	8	26,667	22	73,333
9	Considera al cliente, como el elemento primordial del Centro Médico Docente Las Acacias.	30	100	0	0
Indicador: Tiempo de Respuesta					
10	Los tiempos de respuesta son acordes al servicio que brinda.	21	70	9	30
11	Cumple con los horarios de trabajos preestablecidos.	6	20	24	80
12	Atiende de forma inmediata y coherente las necesidades de los clientes que se presentan.	18	60	12	40
Indicador: Reclamos					

13	Da respuesta inmediata a los reclamos que se presentan en su puesto de trabajo.	11	36,667	19	63,333
14	Cuenta con un buzón de sugerencias o reclamos de forma personal.	0	0	30	100
15	Toma en consideración los reclamos o quejas presentadas, como aprendizaje personal.	6	20	24	80
Indicador: Capacitación del Personal					
16	Trata de crecer profesionalmente por cuenta propia.	17	56,667	13	43,333
17	Recibe apoyo continuo por parte del Centro Médico Docente Las Acacias para su crecimiento profesional.	7	23,333	23	76,667
18	Realiza propuestas sobre cursos, talleres, foros, entre otros, que se puedan brindar para el crecimiento personal y/o colectivo de los trabajadores del Centro Médico Docente Las Acacias.	10	33,333	20	66,667

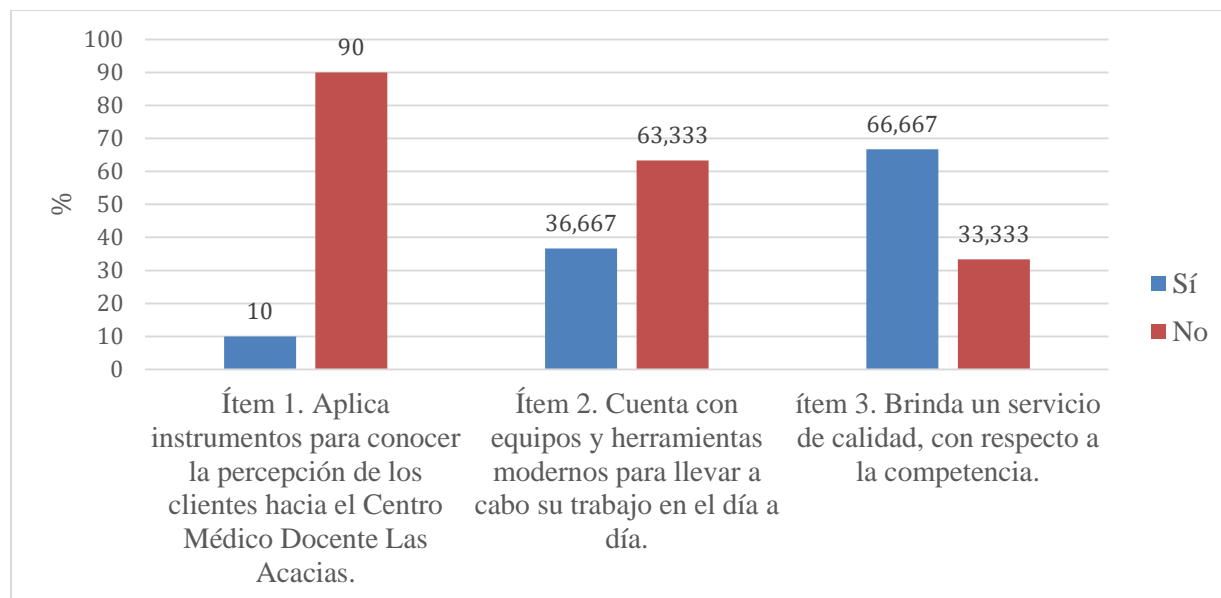
Nota. Cálculo de frecuencias absolutas y porcentajes de cada una de los ítems establecidos en cada indicador de los elementos de calidad en el personal administrativo y profesional médico del Centro Médico Docente Las Acacias.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Ordenado los datos recolectados en la lista de cotejo aplicada al personal administrativo y profesional médico, se debe desarrollar los gráficos de barras por indicador para su respectivo análisis de los datos.

Figura 6

Aceptación del Mercado



Nota. La figura muestra los resultados de la lista de cotejo aplicado al personal administrativo y profesional médico en el indicador aceptación del mercado como elemento de calidad.

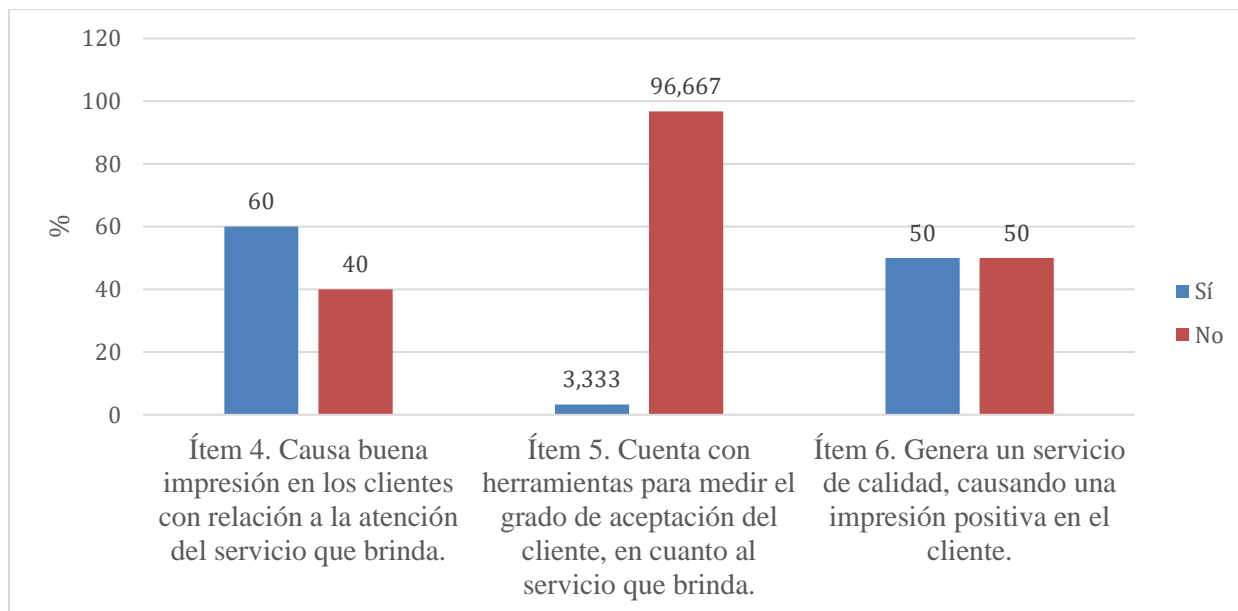
Fuente: Elaboración propia (2024).

El primer indicador de calidad a estudiar, es la aceptación del mercado, se puede observar en la figura 6, sus tres (3) ítems respectivos, una diferencia marcada en los porcentajes. En cuanto al ítem 1, aplicación de instrumentos para conocer la percepción de los clientes hacia el Centro Médico Docente Las Acacias, se percibió que un 90 % del total no aplica instrumentos para conocer la percepción de los clientes, y el restante 10 % si lo aplica. En el ítem 2, que hace referencia de si cuenta con equipos y herramientas modernas para llevar a cabo su trabajo, se observó que el 63,333 % del total de los trabajadores (personal administrativo y profesional médico) si cuenta con equipos y herramientas modernos, y, el restante 33,333 % no cuenta con ese tipo de equipos y herramientas. Por último, en el ítem 3, de brindar un servicio de calidad con respecto a la competencia, se observa que un 66,667 % de los trabajadores si brinda igual o superior, y el restante 33,333 % no lo brinda.

El servicio brindado es un servicio de calidad, sin contar con un departamento establecido, ni mucho menos con sistema de gestión de calidad, por esa razón, el trabajador, sigue unos lineamientos establecidos tanto por la empresa, como por iniciativa propia para brindar dicho servicio de calidad. Por tal razón, el centro médico, debe entender que las herramientas gerenciales y tecnológicas son parte del mundo actual para ser aprovechadas al máximo, debido, a que las mismas son capaces de brindar mayores beneficios, por eso, se hace indispensable aplicar herramientas estadísticas para conocer la percepción de los clientes, así como, contar con la herramientas actualizadas, para generar la mayor eficiencia en el servicio brindado.

Figura 7

Impacto



Nota. La figura muestra los resultados de la lista de cotejo aplicado al personal administrativo y profesional médico en el indicador impacto como elemento de calidad.

Fuente: Elaboración propia (2024).

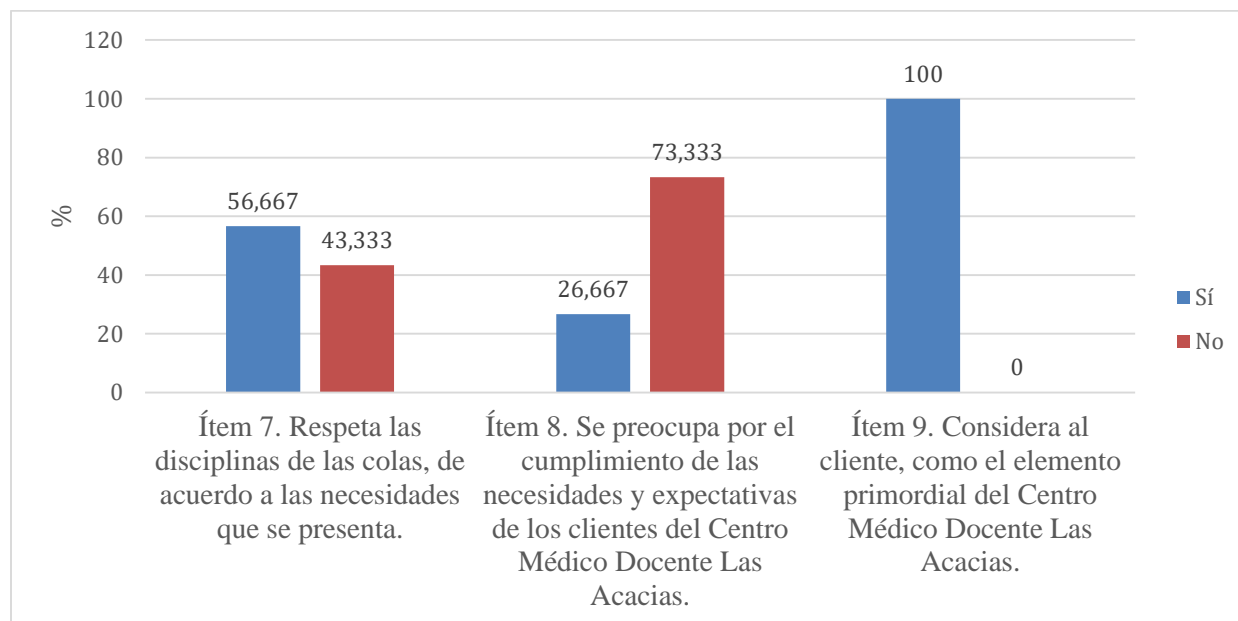
En cuanto al indicador impacto, es otro indicador que cuenta con una variedad marcada en la observación de los ítems, mostrando los resultados obtenidos para el ítem 4, relacionado con causar buena impresión en los clientes con relación a la atención del servicio que brinda, se observó que el 60 % de los trabajadores si causan una buena impresión, y el restante 40 % de los trabajadores no logran causar una buena impresión. En cuanto, al ítem 5, que se refiere a si cuenta con herramientas para medir el grado de aceptación del cliente, en cuanto al servicio que brinda, se percibe que el 96,667 % no cuenta con herramientas que permitan medir el grado de aceptación, y apenas, el 3,333 % de los trabajadores si cuenta con dichas herramientas. En cambio, en el ítem 6, relacionado con generar un servicio de calidad, causando una impresión positiva en el cliente, la observación muestra un equilibrio de un 50 % para cada alternativa de sí y no.

En el indicador impacto, el cliente no se lleva una impresión absoluta de calidad de servicio, además, no se cuenta con herramientas estadísticas para medir el grado de percepción de los clientes, por tal razón, el Centro Médico Docente Las Acacias, debe buscar las estrategias

adecuadas para causar un mayor impacto en el cliente, el cual, es quien va dictar el grado de calidad del servicio. Entendiendo, que si se lleva una gran impresión del servicio, el mismo cliente, resulta una especie de marketing, porque al hablar con su entorno, va manifestar el servicio brindado, y su recomendación será tomada en consideración como una excelente alternativa debido a que el servicio que brinda es bien aceptada por los mismos, en tal sentido, el buscar mejoras, estar atento a las tecnologías actuales, a las innovaciones en el servicio, así como la capacitación continua del personal, le puede asegurar una mayor y mejor calidad de servicio, que impactará de forma positiva en los clientes.

Figura 8

Atención al Cliente



Nota. La figura muestra los resultados de la lista de cotejo aplicado al personal administrativo y profesional médico en el indicador atención al cliente como elemento de calidad.

Fuente: Elaboración propia (2024).

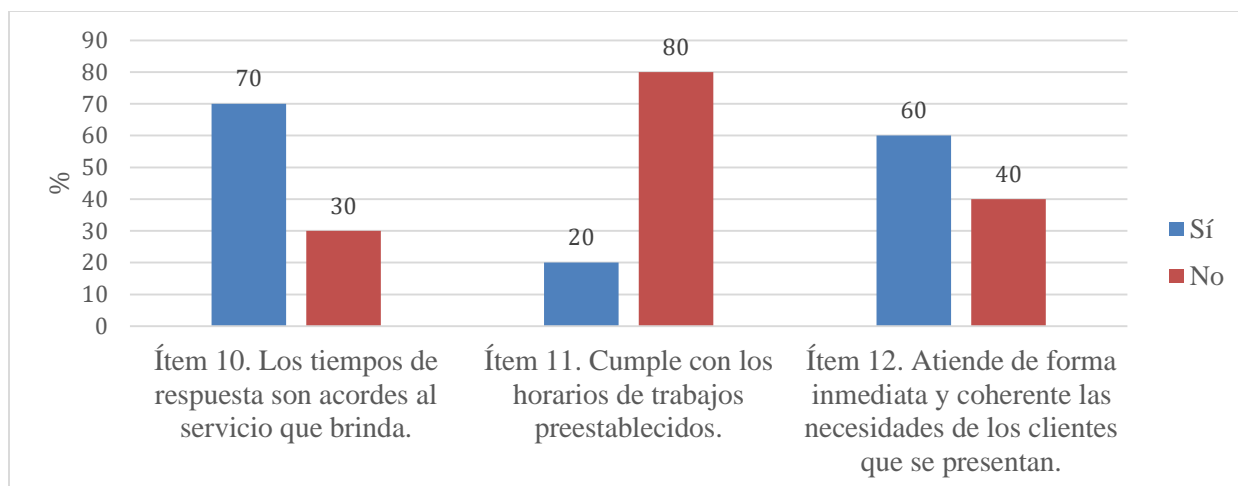
La figura 8 muestra los resultados del indicador atención al cliente, se observa un ítem resultante, es decir, el ítem 9, relacionado a que si el cliente es considerado como elemento

primordial del Centro Médico Docente Las Acacias, se observó claramente que el 100 % de los trabajadores sí consideran al cliente como elemento primordial. En cambio, en el ítem 7, que se refiere al respeto por las disciplinas de las colas, de acuerdo a las necesidades que se presenta, se observa que el 56,667 % de los trabajadores sí guardan respeto por la disciplina de las colas, y el restante 43,333 % no guardan el respeto necesario por dicha disciplina de colas. Por último, en referencia al ítem 8, que expresa se preocupa por el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes del Centro Médico Docente Las Acacias, se observa que un 73,333 % de los trabajadores no se preocupa por ese aspecto, y el restante 26,667 % de los trabajadores si siente preocupación por las necesidades y expectativas de los clientes del Centro Médico Docente Las Acacias.

Se puede constatar, que el cliente es la razón de ser del Centro Médico Docente Las Acacias, lo cual, en cierta forma, está muy clara, pero ese valor debe mostrarse en la práctica, al momento de brindar un servicio, por el personal administrativo como el profesional. Es decir, el área de salud, se presta para algunas oportunidades, para la teoría de colas, el sentido de emergencia, por tal razón se puede quebrar la disciplina de la cola tradicional FIFO (first in, first out), primero que llega primero que se atiende, pero, para eso, están las redes de trabajo para comunicar las emergencias, y así, todo el personal conozca lo que está sucediendo, y la misma pueda ser informada a los distintos clientes, que muchas veces se molestan por los retrasos ocurridos, y no son informados de manera correcta, cual es la razón de dicho retraso, además, la aplicación de distintas herramientas estadísticas para conocer la percepción y expectativas de los clientes, debe ser implementada a la brevedad posible.

Figura 9

Tiempo de Respuesta



Nota. La figura muestra los resultados de la lista de cotejo aplicado al personal administrativo y profesional médico en el indicador tiempo de respuesta como elemento de calidad.

Fuente: Elaboración propia (2024).

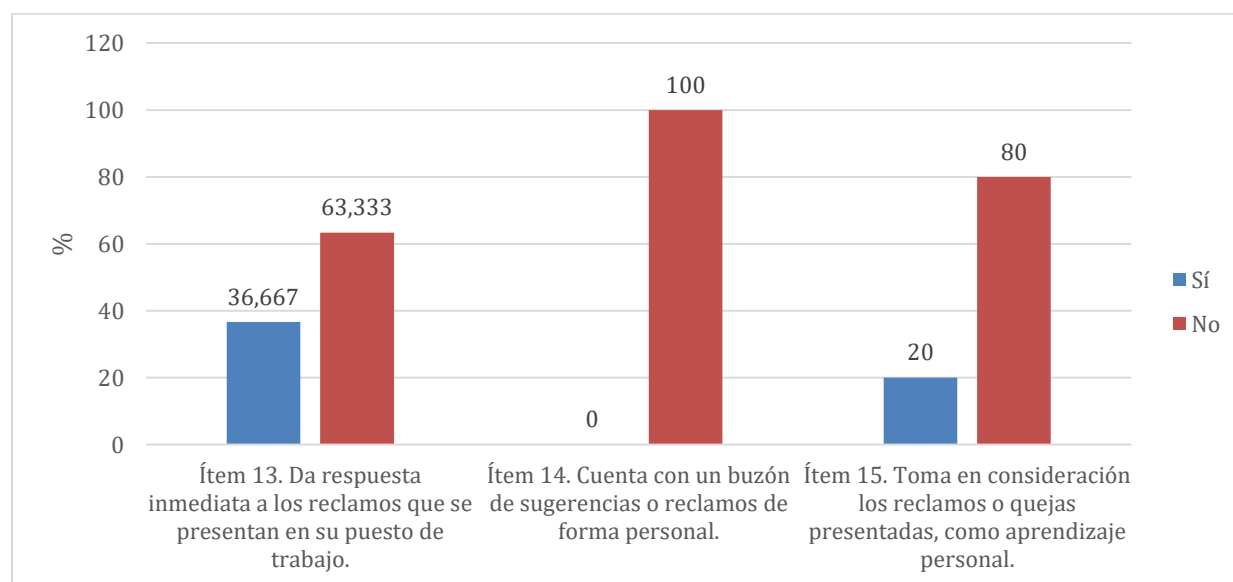
En la figura 9, se muestran los resultados del indicador tiempo de respuesta, los cuales se separaron en tres (3) ítems. Para el ítem 10, relacionado a que si los tiempos de respuesta son acordes al servicio que se brinda, se pudo observar que el 70 % de los trabajadores brindan una respuesta acorde a los tiempos que se consideran adecuados, el 30 % de los trabajadores se observa que los tiempos de respuesta no son acordes al servicio que brinda. En cuanto al ítem 11, referente al cumplimiento con los horarios de trabajos preestablecidos, se observa que el 80 % de los trabajadores no cumplen con los horarios que previamente han establecidos, y el restante 20 % si hace el cumplimiento de sus funciones en el horario que se ha establecido. En cambio, en cuanto al ítem 12 relacionado con la atención al cliente de forma inmediata y coherente para cumplir con sus necesidades, se observa que el 60 % de los trabajadores si atiende a los clientes en forma ordenada y coherente, en cambio el 40 % restante no hacen atención a dichas necesidades de los clientes.

El tiempo de respuesta, es un elemento clave como indicador de calidad, es una tautología, que el cliente no desea, ni le gusta esperar, a menos que sea una necesidad inminente, muchas

veces, el profesional médico tiene un horario establecido para sus consultas, y retrasa de manera considerable, creando una inquietud, muchas veces negativa en los clientes, por tal razón, el profesional médico debe preparar una mejor planificación de horarios, conocer las realidades que se viven en el país, para acortar esos tiempos de atención. Como una recomendación al Centro Médico Docente Las Acacias, el uso de carteleras digitales, puede ser una gran herramienta, ante esta situación, debido, que puede informar de manera continua, la realidad, generando en el cliente una menor inquietud, y se toma en consideración una forma de comunicación efectiva, en cuanto, al personal administrativo, los tiempos de respuesta si se pueden considerar como tiempos acordes que cumplen y satisfacen a los clientes.

Figura 10

Reclamos



Nota. La figura muestra los resultados de la lista de cotejo aplicado al personal administrativo y profesional médico en el indicador reclamos como elemento de calidad.

Fuente: Elaboración propia (2024).

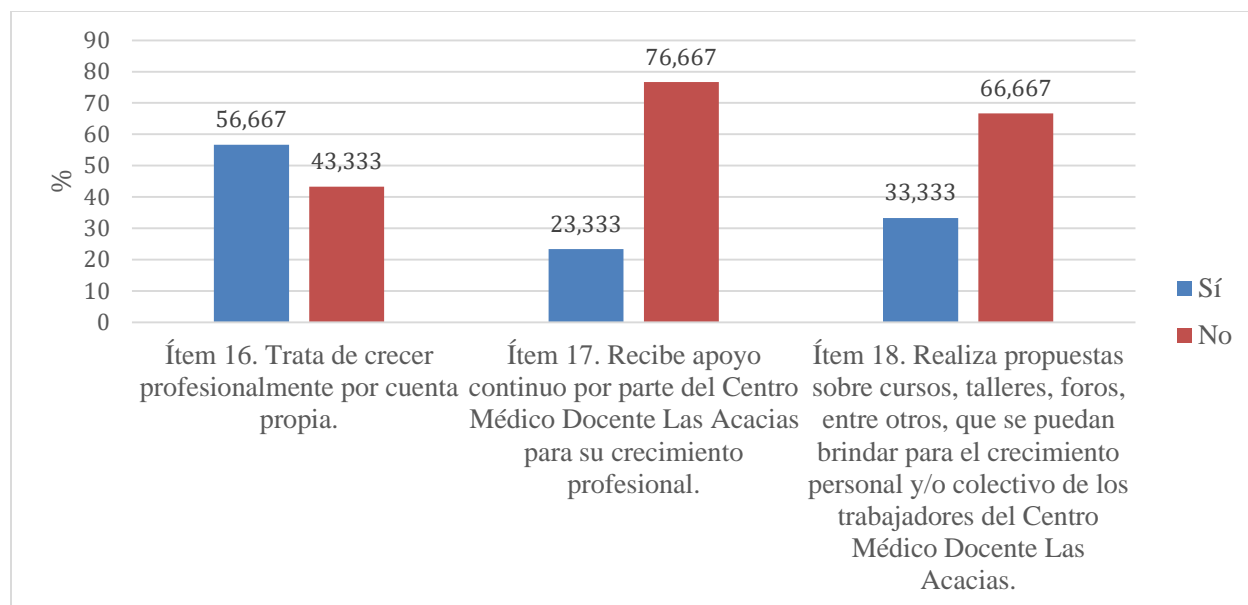
La figura 10, presenta los resultados del indicador reclamos, se presenta un ítem, que llama la atención, por el resultado obtenido, el ítem mencionado es el ítem 14, relacionado a que, si el trabajador cuenta con un buzón de sugerencia o reclamos de forma personal, se observa que el 100

% de los trabajadores no cuenta con el mismo. En cambio, el ítem 13, referido a la respuesta inmediata a los reclamos que se presentan en su puesto de trabajo, se observa que el 63,333 % de los trabajadores no dan una respuesta inmediata a los reclamos que se presentan, y el 36,667 % de los trabajadores si dan una respuesta inmediata a los reclamos. Por último, se presenta el ítem 15, relacionado a tomar las quejas o reclamos que se presentan como aprendizaje personal, se observa que el 80 % no toma las quejas o reclamos en consideración para su aprendizaje personal, y el 20 % restante si toman en consideración.

El reclamo, se puede tomar a mal por el brindador del servicio, entendiendo de cómo se ha transmitido el mismo, es decir, la inteligencia emocional en los clientes resulta variada, y la manera de hacer los reclamos puede generar incomodidades al trabajador, pero, el trabajador debe tener la capacidad de manejar los mismos, y entender que si existe un reclamo es porque no existe un grado total de aceptación del cliente, y se debe buscar la manera de corresponder de forma adecuada a tal reclamo, queja o sugerencia. La implementación de un buzón de reclamos, puede ser un elemento clave dentro del Centro Médico Docente Las Acacias, pero, estando consciente, que se le debe dar seguimiento inmediato a los reclamos o quejas transmitidas en el mismo, para así tener una respuesta generando una mayor satisfacción en el cliente.

Figura 11

Capacitación del Personal



Nota. La figura muestra los resultados de la lista de cotejo aplicado al personal administrativo y profesional médico en el indicador capacitación del personal como elemento de calidad.

Fuente: Elaboración propia (2024).

El último elemento de calidad a analizar, se trata de la capacitación del personal, el cual muestra los resultados la figura 11. En relación al ítem 16, referente a tratar de crecer profesionalmente por cuenta propia, se observa que el 56,667 % si trata de crecer profesionalmente, y el restante 43,333 % no es su prioridad el crecer profesionalmente. En cuanto al ítem 17, referido al recibir apoyo continuo del Centro Médico Docente Las Acacias para su crecimiento profesional, se observa que el 76,667 % de los trabajadores no recibe dicho apoyo, el restante 23,333 % de los trabajadores si reciben el apoyo para su crecimiento profesional del Centro Médico Docente Las Acacias. Por último, en cuanto al ítem 18, relacionado a la generación o realización de propuestas de talleres, foros, cursos o cualquier otro elemento parecido para crecer profesionalmente de manera individual o en apoyo a trabajadores del centro médico, se observa que el 66,667 de los trabajadores no presentan propuestas, y el restante 33,333 % si las presentan.

La capacitación del personal, en el Centro Médico Las Acacias, debe convertirse en una prioridad, es decir, debe ser visto como una inversión que va generar resultados positivos, y no

como un gasto. Un personal bien capacitado, va permitir generar un mejor servicio, por tal razón, debe ser un trabajo conjunto entre la dirección del centro médico y los trabajadores, debido, a que, el centro médico debe buscar distintas estrategias para capacitar a los trabajadores, éstos deben tener tanto la iniciativa, como el deseo de crecer profesionalmente, sabiendo que dicha capacitación, mejorará el servicio que brinda.

Ordenados los datos obtenidos con la aplicación de la lista de cotejo, para dar cumplimiento al objetivo específico 2, y luego, de analizado los mismos, se procede a tomar en consideración aquellos más relevantes tanto de forma positiva y/o negativa, para elaborar una matriz FODA, que permita identificar ventajas competitivas, y, así poder generar estrategias de calidad a nivel de integración y aprovechamiento del capital social, que permitan crear un mejor ambiente de trabajo, con una mayor confianza, una comunicación más fluida, mayor cantidad de actos recíprocos y mayor cooperación que necesita el Centro Médico Docente Las Acacias para fortalecer su imagen corporativa, que le permita generar ese valor agregado adicional, pudiendo competir con otras clínicas, institutos, hospitales y/o centros de salud a nivel regional y estatal.

Entre las fortalezas, el servicio que se brinda con respecto a la competencia, los tiempos de respuesta, y, la consideración al cliente como elemento primordial. Entre las oportunidades más claras, es aprovechar la intención de los trabajadores de crecer profesionalmente, donde se maneja la información de manera violenta, así los distintos canales existentes para crecer profesionalmente, invita al Centro Médico Docente Las Acacias a tomar el crecimiento profesional como una inversión. Las debilidades observadas, se encuentran la atención a los reclamos, y la falta de herramientas estadísticas, gerenciales y/o tecnológicas para medir la percepción. Y las amenazas que se presentan, es la crisis económica y social que vive el país, cada día se hace más

difícil poder costear el costo de las clínicas, además, del servicio que puede llegar a brindar los distintos competidores del Centro Médico Docente Las Acacias.

Figura 12

Matriz FODA, Partiendo de los Resultados Obtenidos del Análisis de la Lista de Cotejo Aplicada a los Trabajadores (Personal Administrativo y Profesional Médico) en el Centro Médico Docente Las Acacias

MATRIZ FODA (Elementos de Calidad)	Oportunidades	Amenazas
Fortalezas F1: Prioridad en el cliente F2: Tiempos de respuesta de solicitudes.	O1: Intención de crecimiento profesional. O2: Era del conocimiento, herramientas tecnológicas. F1O1: El crecimiento profesional es una necesidad en los trabajadores del sector salud, para brindar un mejor servicio, y estar actualizado con las innovaciones, permitiendo cumplir con las necesidades y expectativas, manteniendo al mismo como prioridad. F2O2: La era del conocimiento te brinda distintas herramientas que permiten mejorar los tiempos de respuesta en las solicitudes, así como mantenerse activo en forma empática con los clientes.	A1: Situación económica y social del país. A2: Competencia con centros de salud a nivel regional y estatal. F1A1: El cliente debe ser prioritario, si se mantiene esta crisis, cada vez serán menor clientes, por tal razón, hay que buscar todas las estrategias para brindar un servicio acorde. F2A2: Incentivar a los trabajadores a brindar respuestas, o mejor dicho, soluciones o posibles soluciones en tiempos considerablemente cortos, se puede considerar un valor agregado que lo diferencie de sus competidores.
Debilidades	D1O1: El reclamo, en muchas ocasiones, es mal interpretado, en cualquier área de servicio, sencillamente hay que aprender a convivir con	D2A1A2: Las herramientas estadísticas, gerenciales y tecnológicas te pueden permitir poder competir, además de crear grupos de

<p>D1: Atención a los reclamos.</p> <p>D2: Uso de herramientas estadísticas, gerenciales y/o tecnológicas para medir la percepción.</p>	<p>ellos, y deben servir como crecimiento profesional, no repetir la misma acción que genera el reclamo.</p> <p>D2O2: La tecnología actual, te permite crecer, solo se requiere de tener la mejor intención de aprender y aprovechar las mismas, para así conocer mejor al cliente, ser más empático, conocer sus necesidades y expectativas, para así adelantarse a distintas situaciones que se pueden presentar en jornadas laborales.</p>	<p>trabajo activos para manejar información, expresar experiencia y conocimientos que pueden servir para tomar decisiones y luchar contra la actual crisis, así como generar elementos de valor adicional que permitan diferenciar al Centro Médico Docente Las Acacias con los otros centros de salud del estado.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota. Señalamiento de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, y sus respectivos cruces, encontrados en la aplicación de la lista de cotejo a los trabajadores (Personal Administrativo y Profesional Docente) del Centro Médico Docente Las Acacias.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Llevado a cabo, los respectivos cruces, se generan estrategias de forma narrativa, basadas en el aprovechamiento del capital social, con la intención de crear una mayor concientización en los trabajadores del Centro Médico Docente Las Acacias.

Para F1O1, el Centro Médico Docente Las Acacias, debe aprovechar la intención de sus trabajadores en crecer profesionalmente, es un error natural, que muchas empresas consideren que el crecimiento profesional amerita un gasto, siendo un pensamiento muy errado, ya que la capacitación tiene que ser visto en las empresas como una inversión positiva que le va a brindar distintos beneficios, así como elementos diferenciadores con la competencia. Además, el crecer profesionalmente va permitir a los trabajadores seguir priorizando a sus clientes, y, brindar un mejor servicio, que cumpla y satisfaga las necesidades de los clientes del centro médico, que siempre van a ser la razón de existir de un centro de salud. El crecimiento profesional permite generar mayor conocimiento, que puede servir como mentoring o elemento de cooperación entre los trabajadores del Centro Médico Docente Las Acacias, así como dar mayor uso a las redes de trabajo, para compartir sus ideas.

Para F2O2, hay que entender que los clientes en la actualidad, son más exigentes, es un hecho natural, por tanto, lo ideal es hacer uso de la mayor cantidad de recursos tecnológicos, y aprovecharlos al máximo, dándole el uso adecuado. En cierta forma, la comunicación interna entre

los trabajadores puede mejorar considerablemente con el buen uso de las herramientas tecnológicas, y también puede existir la cooperación efectiva en transmitir la información, ayudando a sus compañeros en distintos momentos cuando uno de ellos no pueda transmitir esa información, la tecnología te puede brindar distintos beneficios, que bien aprovechados se convierten en una herramienta poderosa para incrementar su imagen corporativa.

Para F1A1, la situación del país ha sido un elemento, que se puede considerar negativo, para los venezolanos, es una realidad inminente que los sueldos no alcanzan, y cada vez, es más difícil asistir a una clínica a hacerse un chequeo, y mucho menos ir a una emergencia, en realidad los costos superan en proporción muchos sueldos de los venezolanos. Por tal razón, es una lucha constante que tienen los centros de salud privados de poder atraer clientes, no es una tarea sencilla, pero se deben plantear estrategias, alianza, acuerdos que permita mantener un número considerable de clientes para poder mantener al centro médico.

Para F2A2, la competencia siempre es buena, genera en algunos casos problemas, pero siempre será un elemento que va existir, y se debe encontrar la forma de poder competir sanamente. Muchas veces, se puede lograr estar a la par de la competencia o por encima en algunos casos, si se encuentran aquellos elementos que permitan diferenciar de sus competidores, el Centro Médico Docente Las Acacias, debe darle un valor fuerte, al capital social, mejorando la comunicación interna y externa, generar mayor cantidad de actos recíprocos, es decir, realizar acciones sin buscar algo a cambio, sobre todo, encontrar la forma de crear campañas en aumentar la cooperación en el centro médico, así como la creación de grupos de trabajo efectivos, que puedan comunicarse en redes de trabajo, utilizando la tecnología.

Para D1O1, en muchas oportunidades, no es fácil aceptar un reclamo, también muchas veces, la forma que se hace el reclamo no es la ideal, y los trabajadores hacen caso omiso, a dichos

reclamos, siendo un error grave, ya que los reclamos, son un elemento que pueden servir de aprendizaje, porque existe la posibilidad de que se esté llevando a cabo un reclamo de una acción, que el trabajador considere que la está haciendo bien, y lleva tiempo ejecutando posiblemente el mismo error. Por tal razón, aquí entra un elemento primordial en el capital social, como lo es la comunicación, los trabajadores del Centro Médico Docente Las Acacias, deben crecer profesionalmente en distintos sentidos, es decir, en adquirir conocimientos, y buscar la manera de crear o llevar al cliente a un clima de conversación, de ganar – ganar, lo cual, de seguro, generará soluciones más eficientes.

Para D202, entender en forma clara que las distintas herramientas existentes, son un arma primordial para las empresas, te brinda una ventaja significativa con tus competidores, en la actualidad, es bien sabido, que quien maneje mayor información y de la mejor manera puede competir claramente y mantenerse firme en un mundo tan cambiante. El Centro Médico Docente Las Acacias debe estudiar y analizar las distintas herramientas tecnológicas, estadísticas y gerenciales, que puedan acoplarse a los objetivos del centro médico, y permitir tomar decisiones más eficientes, y realizar estudios más determinantes, una herramienta estadística, te permite conocer la percepción, luego de aplicar una técnica y un instrumento adecuado, además, te permite generar proyecciones que de alguna manera te predicen como debes actuar.

Una herramienta gerencial o distintas herramientas gerenciales, te permiten un mayor conocimiento en distintas áreas, te genera disciplina, incentiva el trabajo en equipo, incrementa la cooperación y confianza, dando mejores resultados, en busca de alcanzar los objetivos planteados, y, por último las herramientas tecnológicas, te brinda diferentes bondades, que bien utilizadas te permite compartir conocimientos y experiencias, generar redes de trabajo, tomar decisiones más horizontales, participación activa, el trabajo recíproco es más preponderante.

Por último, para D1A1A2, es importante centrarse, colocar los pies sobre la tierra, la crisis social y económica que vive el país, es una realidad inminente que se ha incrementado, con pocos altos y bajos en los últimos doce (12) años, entonces, esa realidad hay que enfrentarla, con conocimiento, con personal capacitado, con servicio de calidad, con precios acordes a la comunidad, creando alianzas, buscando soluciones solidarias y sustentables, el camino puede resultar difícil, pero no es momento de rendirse, por tal razón, el Centro Médico Docente Las Acacias, debe buscar y encontrar todas aquellas posibles herramientas y elementos que le permitan sostenerse día a día, convirtiendo al centro médico en una referencia del pueblo trujillano, generando clientes más satisfechos, aprovechando los elementos del capital social, así como un sistema de gestión de calidad, que le permita a los trabajadores estar en la vanguardia en la atención del servicio, generando clientes más satisfechos, que cumplan constantemente con sus necesidades y expectativas.

Integración de Resultados

Se hará con respecto a los dos primeros objetivos específicos, es decir, el primer objetivo específico, que es diagnosticar la situación actual en cuanto a las dimensiones del capital social en el Centro Médico Docente Las Acacias, se llevó a cabo un análisis respectivo de la variable capital social, en su dimensión elementos capital social, cuatro (4) elementos del capital social (comunicación, reciprocidad, confianza y cooperación), obteniendo resultados bastante significativos y variados, los cuales unos debe mantenerse, afianzarlos, en cambio, otros, si se debe actuar de manera inmediata hasta de forma correctiva, para crear un equilibrio y un mejor ambiente de trabajo, que permita tomar decisiones eficientes en pro de los trabajadores y mejorando el centro médico.

Los aspectos positivos más relevantes relacionado a los elementos del capital social, se encuentra el elemento de reciprocidad, en ambos ítems (ítems 3 y 4), las respuestas se centraron en siempre y casi siempre, el acto recíproco como parte esencial en los trabajadores del Centro Médico Docentes Las Acacias, y la disposición activa de ayudar a sus compañeros, los trabajadores del centro médico, prestan ayuda a quien lo requiera. Este acto, se debe mantener, tener un apoyo es fundamental para cumplir con las tareas y /o actividades propuestas, manteniendo el camino hacia el cumplimiento de los objetivos que se han trazado.

Otros aspectos a considerar de los elementos del capital social, son la confianza y la cooperación, tienen aspectos positivos que se deben fortalecer y también aspectos negativos según las respuestas. En cuanto, a la confianza, es un elemento esencial para las relaciones interpersonales, pero, a su vez no tienen confianza en la sinceridad y buena voluntad de sus compañeros, aspecto que se debe mejorar o corregir, para obtener mejores beneficios y un sitio de trabajo más agradable. En cuanto a la cooperación, los trabajadores consideran que brinda mejores resultados, siendo una realidad, pero, los mismos trabajadores consideran que la existencia de esa cooperación en las distintas redes de trabajo no es beneficiosa para todos, entonces, se debe buscar la manera efectiva de que las redes de trabajo, el trabajo cooperativo, la participación activa, y la toma de decisiones en las redes de trabajo sea beneficioso para todos los involucrados.

Se considera al elemento comunicación, que es realmente el elemento más débil en el Centro Médico Docente Las Acacias, las alternativas seleccionadas por los trabajadores en el instrumento aplicado, los trabajadores consideran que la comunicación no es horizontal, sino se sigue manteniendo orden jerárquicos para la comunicación, y además la misma, no es transmitida de manera fluida e inmediata por la distintas redes de trabajo existentes en el Centro Médico Docente Las Acacias. Es importante, establecer que la comunicación es un elemento esencial hoy

en día, la información puede ser transmitida de forma inmediata por distintos medios, ya que el buen uso de tecnología tiene esa bondad, y hay que aprovechar todos aquellos elementos que generen beneficio a las organizaciones para poder competir activamente, y brindar un servicio adecuado a las necesidades de los clientes.

En referencia, al segundo objetivo específico, en establecer indicadores de calidad a nivel de integración y aprovechamiento del capital social bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, también, se pudo constatar aspectos positivos y otros aspectos negativos, los cuales, se deben buscar y aplicar estrategias que permitan generar un equilibrio entre los elementos de calidad, de forma positivo, mejorando el servicio que se brinda. La matriz FODA desarrollada, permitió conocer las fortalezas del Centro Médico Docente Las Acacias, es decir, los trabajadores priorizan sus actividades en el cliente, lo cual, es un hecho fundamentalmente positivo, además las empresas de servicio de hoy en día, consideran al cliente como su razón de ser, este aspecto se relaciona con el elemento de calidad atención al cliente.

Otro aspecto considerado como fortaleza que se pudo observar son los tiempos de respuesta de muchas peticiones, se hacen en tiempos adecuados, lo cual, es un elemento diferenciador, y mucho más significativo, debido a que el área de salud es primordial para los seres humanos, y en esos momentos, los clientes necesitan respuestas adecuadas, y posibles soluciones que le permitan mejorar su situación actual y a futuro, este criterio, pertenece al elemento de calidad tiempo de respuesta. Además, se pudieron observar las debilidades del Centro Médico Docente Las Acacias, se puede mencionar que los reclamos, debe ser un aspecto a fortalecer, los reclamos, son situaciones donde el cliente en muchas oportunidades, la realiza de forma constructiva, por tal razón, los trabajadores del centro médico, deben saber aprovechar esos reclamos como conocimiento y crecimiento.

Por último, otro aspecto a considerar es que los trabajadores del Centro Médico Docente Las Acacias, no hacen uso de herramientas estadísticas para conocer los clientes, es bueno entender que la empatía con el cliente es un elemento fundamental en el servicio, por tal razón las distintas herramientas existentes deben ser aprovechadas de adecuadas, permitiendo crecer, además, de tener un espectro del cliente, que permite conocer distintas necesidades actuales y proyectadas que se pueden tomar en consideración, y prever la ocurrencia, este aspecto se relaciona con los elementos de calidad de aceptación del mercado e impacto.

Se puede constatar, que entre las variables capital social y sistema de gestión de calidad, los resultados obtenidos, existe varias relaciones entre las mismas, es decir, la debilidad presente en el elemento comunicación, influye de manera directa en la calidad del servicio, tanto en los tiempos de respuestas, en el impacto y la atención, es decir, si la comunicación fuese fluida y efectiva en todas las redes de trabajo, donde los trabajadores expresaran sus conocimientos y experiencias con estos medios, podría servir para mejorar los elementos débiles de los indicadores de calidad. Una debilidad, es no aprovechar al máximo las bondades de las herramientas tecnológicas, las cuales son un medio indispensable para transmitir la comunicación de manera efectiva, además, en las mismas redes de trabajo, los trabajadores deben mostrar su interés continuo de crecer profesionalmente, y tener apoyo de otros trabajadores para así poder motivar a la alta dirección a generar mayor capacitación en todos sus trabajadores.

Tomando en consideración a Rentería (2019), en su trabajo especial de Grado, titulado “Implementación del Sistema de Gestión ISO 9001:2015 en el Laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha-Lima-2019”, donde afirma que la comunicación efectiva es el medio primordial en gestión de calidad, por tal razón, se debe aprovechar los elementos del capital social al máximo, para tener gestión de calidad, que permita alcanzar los objetivos. En el mismo orden de ideas, se

debe aprovechar el acto recíproco existente en el Centro Médico Docente Las Acacias, generando crecer en los elementos confianza y cooperación, para así generar un elemento diferenciador con los competidores, que aumente la aceptación del mercado regional y causando un impacto mayor en los clientes que permita tener una imagen totalmente positiva del centro médico.

Validación de los Resultados

Para la validación de los resultados, por ser un enfoque cuantitativo, se va triangular cada elemento tanto del capital social como indicadores de calidad, con los resultados obtenidos, con la opinión de distintos autores considerados en cada elemento en las bases teóricas.

La primera variable a considerar es el capital social, por tal razón, se consideran los elementos estudiados como son: comunicación, reciprocidad, confianza y cooperación. En cuanto a la comunicación, Putnam (1994), “es el acto, que tienen los involucrados de expresar sus opiniones, e intercambiar ideas, con el fin de lograr el objetivo planteado” (p. 101), por tal razón, considerando los resultados obtenidos, la comunicación interna en el Centro Médico Docente Las Acacias debe convertirse en un elemento fundamental, donde las redes de trabajo debe ser una herramienta esencial para transmitir la información de manera horizontal, permitiendo la intervención de todos los trabajadores, generando un mayor sentido de pertinencia con la empresa, lo cual generará mejores resultados en los objetivos trazados por el centro médico.

En cuanto, a la reciprocidad, Bar-Tal (1980), expresa es “aquel proceso mediante el cual una persona que ha recibido un favor de otra, regresa dicho favor al benefactor original” (p. 82), de acuerdo a los resultados obtenidos, es el elemento de capital social con mayor fortaleza, los trabajadores están conscientes que el acto recíproco es esencial en las organizaciones, y la disposición a ayudar a sus compañeros de trabajo siempre se debe tener presente, ya que permite, la colaboración, mejorar la confianza y la cooperación. Con respecto al elemento confianza

Kliksberg y Rivera (2007), consideran “constituye un componente de capital social clave para favorecer la cooperación y resolver problemas de acción colectiva que a su vez permite niveles de desarrollo” (p. 81), por tal razón, tomando en consideración los resultados obtenidos es importante, encontrar las estrategias adecuadas para mejorar la confianza en sí mismo, y, entre los trabajadores del Centro Médico Docente Las Acacias, el trabajo en equipo o grupal, involucrando las redes de trabajo, y la participación activa pueden ser estrategias efectivas.

El último elemento del capital social, es la cooperación, Putnam (1994), expresa es “el enfoque desde el cual dos o más organizaciones pueden lograr acuerdos formales o informales, con la finalidad de compartir la gestión atendiendo a los riesgos que puedan surgir bajo un clima de confianza mutua” (p. 143), por tanto, la intención de brindar cooperación a los otros trabajadores, debe incrementarse, debido a que en muchas oportunidades, un trabajador, necesita ayuda en alguna circunstancia, y una ayuda, o cooperación, nunca está de más. En este sentido, las mismas redes de trabajo, pueden servir como medio para transmitir información, que puede servir a otros, y se puede ver como un trabajo cooperativo, brindando mejores resultados y un clima de trabajo más saludable.

En cuanto, a la variable de sistema de gestión de calidad, a través de los indicadores de calidad (aceptación del mercado, impacto, atención al cliente, tiempos de respuesta, reclamos y crecimiento personal), se realiza una triangulación con los resultados obtenidos a través de la observación directa. En cuanto a la aceptación del mercado, Kotler (2012), considera que se basa “en una serie de estudios donde se mide si el cliente o consumidor aprecia el producto o servicio por encima de los competidores en el sector” (p. 187), es un hecho, que el Centro Médico Docente Las Acacias es un centro de salud reconocido en el estado Trujillo, y goza de una aceptación considerable, la cual puede ser estudiada a través de herramientas estadísticas que permitan

conocer la percepción de los clientes, pudiendo mejorar continuamente y brindar un mejor servicio, cumpliendo en gran cantidad con las distintas necesidades y expectativas de los clientes del centro médico.

En referencia, al indicador impacto, Zambelli (2022), expresa que el impacto “rastrea y mide los niveles de satisfacción del cliente con respecto al servicio que se le brinda” (p. 26), en este sentido, este elemento de calidad, guarda relación directa con el primer elemento de aceptación del mercado, es decir, es necesario aprovechar las distintas herramientas estadísticas, gerenciales y tecnológicas, para conocer la percepción de los clientes, para así tomar decisiones acertadas o acciones proyectivas que permitan satisfacer las necesidades de los demandantes o clientes en mayor medida que los competidores, logrando así un impacto positivo, ganando la mayor cantidad de clientes.

En cuanto, a la atención al cliente, Blanco (2001), considera “al conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra de un producto o un servicio recibido, para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas...” (p. 14), en tal sentido, el cliente debe ser la razón de ser, de cualquier empresa de servicio, y en el Centro Médico Docente Las Acacias, los trabajadores expresaron que el cliente es parte esencial en sus acciones, este es un aspecto que se debe mantener, es decir, todas las acciones realizadas, que se realizan y a realiza por parte del centro médico deben estar enmarcada en el cliente, para lograrlo, debe conocer sus percepciones, cumplir cabalmente con sus necesidades, y brindando un servicio acorde a lo que es requerido por los distintos clientes del centro médico.

El tiempo de respuesta, es un indicador de calidad muy importante, Kotler (2012), es “el período que transcurre desde que el cliente solicita un servicio hasta el momento que recibe la

primera respuesta a su solicitud” (p. 99), en el sector salud, los tiempos de respuestas, resultan muy variados, mientras el personal administrativo, puede y debe dar respuestas inmediatas, el profesional médico, no sucede lo mismo, los horarios establecidos no son cumplidos, y genera un stress alto en los pacientes o clientes del Centro Médico Docente Las Acacias, sabiendo que el sector salud, está expuesto a emergencias continuas, que deben ser atendidas, por tal razón, nuevamente se hace referencia al uso de distintos medios para comunicar lo que está ocurriendo.

El reclamo, es un indicador de calidad, Carvajal et al. (2014), consideran que “son actos de insatisfacción de los usuarios, siendo esto de vital importancia para el objeto de estudio, otorgando una claridad referente a los problemas en la prestación de servicios, y ser corregido a la brevedad posible” (p. 75), en tal sentido, los reclamos siempre van existir, y el reclamo va brindar a la empresa, conocer la problemática existente al momento de prestar o brindar un servicio, resulta un elemento que cambia la mentalidad de los trabajadores. Un reclamo puede ayudar a la empresa a conocer sus posibles errores, le permite mejorar, y crecer profesionalmente, por tal razón, deben ser aceptados, manejarlos y corregir de forma inmediata para mejorar el servicio que se está brindando.

El último indicador a considerar es la capacitación del personal, Dolan (2007), considera “es un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar el rendimiento, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes, permitiendo una relación favorable, tanto para el empleado como para la empresa” (p. 106), en este sentido, según las respuestas obtenidas, los trabajadores del Centro Médico Docente Las Acacias tienen la intención de crecer profesionalmente, entonces, deben empezar a contar con el apoyo de la empresa, entendiendo la misma, que la capacitación es una inversión, y no un gasto, además, dicha inversión, generará mayor conocimiento, adaptabilidad, confianza, cooperación, actos recíprocos,

aprendizaje, entre otros, que todos sumados o agrupados permiten a las empresas crecer internamente, tomando mejores decisiones y generando resultados más significativos, que permitirán competir e incrementar la imagen de la empresa.

III. FASE DE PRESENTACIÓN

Se presenta en esta fase las conclusiones finales de la investigación, así como las recomendaciones al Centro Médico Docente Las Acacias, que permitan fortalecer el área de calidad y la atención de servicio a los distintos clientes. Además, al ser un trabajo de investigación de carácter proyectivo, se presenta el diseño de la propuesta, a través de un sistema de gestión de calidad basado en el capital social, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015. Para Del Río (2011), la fase de presentación “son los resultados finales de la investigación, donde el investigador expresa a través de conclusiones y recomendaciones, ya sean estrategias o propuestas que permitan mejorar la problemática presentada” (p. 43).

Conclusiones y Recomendaciones

La investigación se ha desarrollado, con la intención de encontrar una posible solución a la problemática planteada en el Centro Médico Docente Las Acacias, en este sentido, luego de llevado a cabo todos los pasos hasta alcanzar los resultados obtenidos, se procede a expresar una serie de conclusiones y recomendaciones respectivas.

Conclusiones

En cuanto al primer objetivo específico, diagnosticar la situación actual en cuanto a las dimensiones del capital social en el Centro Médico Docente Las Acacias, se puede observar que los elementos reciprocidad y confianza son aspectos fuertes, que deben ser aprovechadas al máximo, debido a que la confianza entre los trabajadores permite una mejor eficiencia y productividad en sus áreas de trabajo y las actividades o procesos que realizan, además, el acto recíproco, siempre es necesario, el ayudar cuando otro compañero de trabajo lo requiere permite elevar la confianza, y genera un mayor ambiente de trabajo, entendiendo que los valores humanos y éticos son parte esencial en los procesos de cualquier organización. Otro elemento, que los resultados, no mostraron una solidez total es la falta de cooperación en las distintas redes de trabajo, lo cual, resulta que las mismas deben ser una herramienta que debe brindar todos los beneficios posibles a cada uno de los trabajadores, permitiendo el intercambio de información, para la toma de decisiones con la participación activa de todos los trabajadores.

El elemento con mayor debilidad, es la comunicación, donde los resultados expresan que no es completamente horizontal, además, no es transmitida de forma fluida por todas las redes de trabajo. Es importante, entender que la comunicación resulta un elemento primordial en las empresas competitivas de hoy en día, ya que la comunicación, puede ser transmitida de distintas maneras, y es un hecho ineludible que mientras las empresas manejen la mayor cantidad de información, y la transmitan de manera fluida, puede permanecer luchando o a la vanguardia en un mundo tan competitivo y tecnológico, por tal razón, el Centro Médico Docente Las Acacias debe promover la comunicación, tanto de forma interna como externa, permitiendo que la misma sea captada en pro del beneficio mutuo de todos los involucrados.

En cuanto al segundo objetivo específico, que es establecer indicadores de calidad a nivel de integración y aprovechamiento del capital social bajo los lineamientos de la norma ISO

9001:2015, se tomaron en consideración seis (6) indicadores, encontrando algunos como fortalezas del centro médico, que deben ser aprovechadas, y otros, como puntos de mejora, que deben hacerse énfasis a la brevedad posible. Entre los indicadores considerados como posibles fortalezas encontramos: la aceptación del mercado, impacto, tiempo de respuesta y atención al cliente, es decir, el Centro Médico Docente Las Acacias, goza de una buena aceptación por parte de los clientes, generando con su personal tanto administrativo y personal médico un impacto positivo, además, los tiempos de respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes se consideran dentro de un rango de aceptabilidad, así como el enfoque al cliente, pareciera el indicador que más resuena, debido a que el centro médico entiende que la razón de ser de la empresa, es el cliente, y es un elemento que se debe mantener y fortalecer de ser posible.

Los indicadores a considerar de forma inmediata, como puntos de mejora, son los reclamos y la capacitación del personal, es importante, entender por parte del trabajador del Centro Médico Docente Las Acacias que los reclamos son un elemento a tomar en consideración, porque prácticamente es una medida que te va indicar una acción no positiva donde el cliente tiene una queja o no le parece una actividad o proceso que se desarrolla en el centro médico, por tal razón se hace necesario conocer la percepción del cliente, y una buena manera es teniendo buzones de quejas o reclamos, donde se revisen periódicamente en tiempos cortos, que permitan conocer la percepción de los clientes y poder mejorar continuamente. En cuanto, a la capacitación del personal, se pudo apreciar que existe intención por parte de los trabajadores, solo hay que encontrar la manera adecuada de que la alta gerencia del centro médico entienda que la capacitación de su personal, es una inversión, que rinde grandes beneficios, y no un gasto como comúnmente de forma errada lo ven muchas empresas.

El tercer objetivo específico que es diseñar un sistema de gestión de calidad basado en el capital social que se adapte al personal administrativo y doctores del Centro Médico Docente Las Acacias, según los lineamientos de la norma ISO9001:2015, se da cumplimiento con el planteamiento de la propuesta, de este trabajo especial de grado.

Recomendaciones

Invertir continuamente en el crecimiento profesional de todos los trabajadores (personal administrativo y profesional docente) en distintas áreas, para generar distintos beneficios para cada trabajador.

Promover las redes de trabajo, como medios de comunicación activos, donde cada trabajador sea un participante activo, y pueda expresar sus opiniones, para la toma de decisiones que beneficien al grupo en general del Centro Médico Docente Las Acacias.

Crear buzones de sugerencia o reclamos, con la intención de dar atención inmediata de los mismos, para así generar beneficios a una mayor cantidad de clientes, que pueden presentar una insatisfacción en un momento determinado, además, se debe planificar para recoger dichos reclamos, y darle el seguimiento adecuado.

El uso de carteleras digitales como medio de comunicación activa y efectiva para los clientes del Centro Médico Docente Las Acacias.

Planteamiento de la Propuesta

El cumplimiento del tercer objetivo específico planteado, que es diseñar un sistema de gestión de calidad basado en el capital social que se adapte al personal administrativo y doctores del Centro Médico Docente Las Acacias, según los lineamientos de la norma ISO9001:2015, permitirá crear una culturización y concientización en los trabajadores (personal administrativo y profesional médico) del centro médico, permitiendo obtener mejores resultados en la atención al cliente, al momento de brindar el servicio, así como establecer distintos procedimientos, e instrumentos y formatos que permitirán conocer distintos elementos indispensables en el área de calidad, los cuales, generará una forma más apropiada para la toma de decisiones basadas en la participación del capital social.

Justificación de la Propuesta

Un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, y además basado en el capital social, es la unión de dos (2) elementos primordiales para las empresas de hoy en día, y actuando en forma conjunta permitirán al Centro Médico Docente Las Acacias generar un valor agregado, que generará diferenciarse de forma marcada de sus competidores, siendo el sector salud, un rubro recurrente, debido que para el ser humano, la salud es primordial, y siempre se debe buscar el mejor lugar para recibir la mejor atención posible, cumpliendo con sus necesidades y expectativas.

Además, permitirá crear una disciplina en los trabajadores del Centro Médico Docente Las Acacias, establecerá una serie de lineamientos, que incrementará el valor organizacional, mejorará el ambiente de trabajo, transformando en mejores resultados y una participación activa de todos los trabajadores, así como un crecimiento profesional en el área de calidad, generando una mayor aceptación del mercado, a través del impacto positivo de los resultados que se van a notar con la aplicación de dicho sistema.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en el capital social que se adapte al personal administrativo y doctores del Centro Médico Docente Las Acacias, según los lineamientos de la norma ISO9001:2015

Objetivos Específicos

Especificar los requerimientos establecidos para un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO9001:2015.

Elaborar las listas de verificación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para el Centro Médico Docente Las Acacias basados en el capital social.

Establecer los formatos necesarios exigidos por la norma ISO 9001:2015, que se adapten a los trabajos o actividades realizadas por el personal administrativo y profesional médico del Centro Médico Docente Las Acacias.

Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para los Trabajadores (Personal Administrativo y Profesional Médico del Centro Médico Docente Las Acacias

Es una herramienta estructurada de forma continua, a través, de diez (10) capítulos, cada uno especificado y referenciado con su lista de verificación, comenzando dicho sistema con una breve introducción, y además adicionando posterior a los capítulos distintos elementos (mapas de procesos, documentación de la política de calidad, establecer procedimientos, capacitación, implementación, auditoría interna, comprobación total del sistema de gestión de calidad, acciones correctivas de no conformidades y auditoría externa) necesarios para sustentar el sistema de gestión de calidad diseñado.

Introducción

El uso de las herramientas gerenciales, herramientas tecnológicas, y cualquier tipo de herramienta genera un valor agregado a las empresas, mantenerse activo y luchando con la competencia, para sacar el mejor provecho, se debe contar con el personal más capacitado, dispuesto a aprender, sabiendo que bien utilizadas y aprovechadas permiten generar un valor agregado a la empresa, que la diferencia de las demás. Es un hecho ineludible, que quien maneja

mayor información, y que sabe analizar la misma, y tiene la mayor participación activa de los trabajadores, generará una toma de decisiones acertada, permitiendo mayores beneficios tanto internos como externos.

Un sistema de gestión de calidad, resulta una necesidad inminente, para crear una disciplina de trabajo, a través de unas normativas estandarizadas y comprobadas que generan mayores beneficios, por tal razón, el Centro Médico Docente Las Acacias, debe promover la implementación, para mejorar su servicio, elevar su imagen corporativa, incrementar la confianza, cooperación y reciprocidad entre los trabajadores, y fomentar una comunicación horizontal y fluida, que sea transmitida por las distintas redes de trabajo en el centro médico. En tal sentido, se procede, a desarrollar los diez (10) capítulos exigidos por la norma con la intención de generar un sistema de gestión de calidad adecuado basado en el capital social del Centro Médico Docente Las Acacias.

Capítulo I: Objeto y Campo de Aplicación.

El objeto del sistema de gestión de calidad, es crear una culturización y concientización, a través de la disciplina de los trabajadores, cumpliendo con procedimientos y normativas exigidos por la norma ISO 9001:2015, los cuales pueden ser aplicados de forma adecuada para incrementar el impacto del mercado, a través, en la mejora del servicio, así como promover el capital social en el personal administrativo y profesional médico del Centro Médico Docente Las Acacias.

Capítulo II: Referencias Normativas.

Los elementos señalados en este sistema de gestión de calidad, son procedimientos y normativas expresaos o señalados mediante documentos, que pueden ser utilizados de manera constante, en caso de presentar una inquietud o una actividad respectiva que tome en consideración

los requerimientos exigidos por la norma ISO 9001:2015. Además, puede ser tomado como un elemento que permita identificar distintos conceptos o definiciones necesarias del área de calidad.

Capítulo III: Términos y Definiciones.

Se toman en consideración, distintos términos y definiciones señalados por la norma ISO 9001:2015, así como uno que otros expresados por autores expertos en el área, lo cual puede servir como una referencia acertada para el momento de su utilización e interpretación. Primeramente, se tomarán aquellos términos actuales de la norma, que sustituyeron a otros términos de la norma anterior.

Aplicabilidad. Según la norma ISO 9001 (2015), es un concepto “que describe la existencia de ciertos elementos de un sistema que pueden justificar normativamente que una norma pueda ser aplicada” (p. 45), término que sustituye a “exclusiones”.

Productos y Servicios. Para Kotler (2012), “es cualquier cosa que se ofrece en un mercado para la atención, adquisición, uso o consumo capaces de satisfacer una necesidad o un deseo” (p. 85), el mismo Kotler (2012), considera que un servicio es “cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no se puede poseer” (p. 91). Este término sustituye al término anterior “productos”.

Proveedores Externos. Para la norma ISO 9001 (2015), considera que “son las empresas o personas que abastecen y cubren las necesidades de un negocio para el funcionamiento de la entidad que compra sus productos” (p. 82), este término sustituye al término anterior “proveedor”.

Ahora, se tomarán aquellos términos y definiciones necesarias que se llevaron a cabo en la investigación actual, de la cual se tienen unos resultados, que partiendo de ellos, generarán el diseño del sistema de gestión de calidad.

Aceptación del Mercado. Kotler (2012), considera que se basa “en una serie de estudios donde se mide si el cliente o consumidor aprecia el producto o servicio por encima de los competidores en el sector” (p. 187).

Atención al Cliente, Blanco (2001), considera “al conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra de un producto o un servicio recibido, para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas...” (p. 14).

Calidad. Deming (1988), “una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua” (p. 71).

Capacitación del Personal. Dolan (2007), considera “es un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar el rendimiento, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes, permitiendo una relación favorable, tanto para el empleado como para la empresa” (p. 106).

Cliente. Kotler (2012), es “una persona que demanda un producto o servicio, ya sea a causa de una necesidad o un deseo, y luego desecha lo adquirido por que su necesidad ya fue satisfecha, o por que el producto cumplió su objetivo” (p. 101).

Comunicación. Putnam (1994), considera “es el acto, que tienen los involucrados de expresar sus opiniones, e intercambiar ideas, con el fin de lograr el objetivo planteado” (p. 101).

Confianza. Kliksberg y Rivera (2007), consideran “constituye un componente de capital social clave para favorecer la cooperación y resolver problemas de acción colectiva que a su vez permite niveles de desarrollo” (p. 81).

Cooperación. Putnam (1994), expresa es “el enfoque desde el cual dos o más organizaciones pueden lograr acuerdos formales o informales, con la finalidad de compartir la gestión atendiendo a los riesgos que puedan surgir bajo un clima de confianza mutua” (p. 143).

Impacto. Zambelli (2022), expresa “rastrea y mide los niveles de satisfacción del cliente con respecto al servicio que se le brinda” (p. 26)

Reclamo, Carvajal et al. (2014), consideran que “son actos de insatisfacción de los usuarios, siendo esto de vital importancia para el objeto de estudio, otorgando una claridad referente a los problemas en la prestación de servicios, y ser corregido a la brevedad posible” (p. 75).

Reciprocidad. Bar-Tal (1980), expresa es “aquel proceso mediante el cual una persona que ha recibido un favor de otra, regresa dicho favor al benefactor original” (p. 82).

Servicios. Kotler (2012), considera que “son actividades intangibles que se pueden brindar entre dos partes, donde una parte lo brinda y la otra parte lo reciba, cumpliendo con las necesidades del cliente” (p. 156).

Tiempo de Respuesta. Kotler (2012), es “el período que transcurre desde que el cliente solicita un servicio hasta el momento que recibe la primera respuesta a su solicitud” (p. 99).

Se ha llevado a cabo el desarrollo de los tres (3) primeros capítulos, siguiendo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, ahora se procede a especificar los restantes siete (7) capítulos, a través de una breve definición, así como con la elaboración de una lista de verificación de cada requisito exigido en el capítulo a analizar.

Una lista de verificación, resulta una especie de formato que reúne una serie de características, que permitirá conocer la realidad de cada trabajador, y así tener una idea clara de su rendimiento, a través de distintos criterios establecidos con las variables de capital social e indicadores de calidad, que permitirán tener un punto de partida, y reconocer los puntos de mejora.

Además, conocer en que rango se encuentra la empresa, así como la identificación de no conformidades que requieren de acciones correctivas. El llenado respectivo de una lista de verificación, debe ser llevado a cabo por un responsable, que debe tener un conocimiento amplio en el área, para así seleccionar el valor (índice) que se considere el apropiado y no genere valores fuera de lo común, además, la intención de la aplicación de dichas listas, no es despedir a un trabajador, sino conocer sus fortalezas y poder aprovecharlas, así como sus posibles debilidades, y actuar de forma inmediata con distintas acciones correctivas que permitan mejorar su desempeño en sus actividades o labores de trabajo.

Capítulo IV: Contexto de la Organización.

Según la norma ISO 9001 (2015), “es la combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la empresa según el desarrollo y la consecución de sus objetivos” (p. 42), en este sentido el Centro Médico Docente Las Acacias, debe establecer objetivos claros y alcanzables referente al servicio brindado, con respecto al cliente, y otros aspectos relacionados con el área de calidad. Se podría recomendar los siguientes objetivos:

La atención al cliente, tiene que ser prioritaria, el Centro Médico Docente Las Acacias, debe brindar un servicio de calidad, conocer las percepciones de los clientes.


Promover el capital social dentro del Centro Médico Docente Las Acacias.

Crear redes de trabajo, que permitan el intercambio de ideas, experiencias, que permitan mayores beneficios a los trabajadores del centro médico, como al cliente.

Incentivar la capacitación continua de los trabajadores.

Establecer herramientas gerenciales, tecnológicas que permitan incrementar los resultados positivos.

Figura 13*Lista de Verificación: Contexto de la Organización*

Fecha:	Hora:					
Puesto de Trabajo:						
Horario de Trabajo:						
Departamento:						
Jefe Superior:						
Responsable de la Lista:						
Contexto de la Organización						
La empresa debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100%	N/A
Toma en cuenta al cliente, como la razón de ser para el logro de los objetivos planteados.						
Recibe apoyo para capacitarse de forma continua, para alcanzar resultados más favorables.						
Utiliza las redes de trabajo, como medio de comunicación efectiva, para la toma de decisiones en su puesto de trabajo.						
Considera los elementos del capital social (comunicación, reciprocidad, confianza y cooperación), para lograr mejores beneficios en su lugar de trabajo.						
Recibe evaluaciones continuas para conocer sus debilidades y fortalezas.						
Toma en consideración las quejas y reclamos, como elemento de aprendizaje continuo.						
Cuenta con mapas de procesos de las distintas actividades que requiere su puesto de trabajo.						
Lleva un control de todas las actividades realizadas a través de documentaciones y su resguardo.						
Considera el trabajo en equipo como elemento que incrementa la confianza, el trabajo recíproco, y la cooperación entre compañeros de trabajo.						
La toma de decisiones que se realizan en la empresa, beneficia a todos los trabajadores.						
Observaciones:	<hr/> <hr/> <hr/>					
Firma y Sello						

Nota. La figura muestra criterios exigidos por la norma ISO9001:2015, para el contexto de la organización.

Fuente: Elaboración propia (2024).


Capítulo V: Liderazgo

Para la norma ISO 9001 (2015), considera que “el liderazgo ISO 9001 es disponer de un serio compromiso y constante satisfacción del cliente por parte de la dirección de la organización” (p. 46), en este sentido, la alta gerencia del Centro Médico Docente Las Acacias debe ser un

modelo de conducta a través de sus acciones, para que así los trabajadores puedan copiar ese modelo para el cumplimiento de sus objetivos.

Figura 14

Lista de Verificación: Liderazgo

Fecha:	Hora:						
Puesto de Trabajo:							
Horario de Trabajo:							
Departamento:							
Jefe Superior:							
Responsable de la Lista:							
Liderazgo							
La empresa debe:		0 %	25 %	50 %	75 %	100%	N/A
Considera que la dirección del Centro Médico Docente Las Acacias promueve el liderazgo dentro de la organización.							
La Dirección promueve la participación activa y el liderazgo en redes de trabajo.							
La Dirección incentiva a transmitir la comunicación de manera fluida y efectiva, realzar la confianza entre los trabajadores y el acto recíproco.							
La Dirección toma en cuenta de manera constante la opinión de todos los trabajadores para la toma de decisiones.							
La Dirección fomenta el trabajo en equipo, incentivando a la cooperación activa entre los trabajadores.							
Los objetivos son claros, coherentes y alcanzables por los líderes del departamento.							
La Dirección sirve como modelo de conducta ante los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015.							
La Dirección considera su capacitación, como un elemento favorable en el crecimiento profesional y de la misma organización.							
La Dirección comunica de manera constante y fluida las acciones a tomar en cuenta por los medios de trabajo.							
Los líderes de la organización transmiten a sus trabajadores conocimientos y experiencias a través de las redes de trabajo, para brindar un mejor servicio.							
Observaciones:	<hr/> <hr/> <hr/>						
Firma y Sello							

Nota. La figura muestra criterios exigidos por la norma ISO9001:2015, para el liderazgo.

Fuente: Elaboración propia (2024).


Capítulo VI: Planificación

La norma ISO 9001 (2015), define “la parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y

de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad” (p. 52), en este sentido, el Centro Médico Docente Las Acacias, debe contar con distintas planificaciones, para dar cumplimiento a todas las necesidades inherentes a los trabajadores de la empresa, en pro de brindar un mejor servicio, acorde a las necesidades y expectativas de los clientes.

Figura 15

Lista de Verificación: Planificación

Fecha:	Hora:					
Puesto de Trabajo:						
Horario de Trabajo:						
Departamento:						
Jefe Superior:						
Responsable de la Lista:						
Planificación						
La empresa debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100%	N/A
Cuenta con mapas de procesos, para llevar a cabo sus actividades en su zona de trabajo.						
Resguarda en documentos todas las actividades llevadas a cabo en su área de trabajo.						
Hace uso de distintas herramientas gerenciales, tecnológicas, para llevar una planificación de sus actividades diarias.						
Cuenta con apoyo de las redes de trabajo, para desarrollar una planificación acorde a los objetivos propuestos por la organización.						
Es informado de manera inmediata, de la existencia de distintos cambios ocurridos en la planificación estratégica del Centro Médico Docente Las Acacias.						
Considera que puede confiar en sus compañeros de trabajo, al momento de realizar la planificación del trabajo que desempeña.						
Considera que los objetivos estratégicos y organizacionales planteados por el Centro Médico Docente Las Acacias son acordes a la planificación diaria del trabajo que desempeña.						
Cuenta con una planificación, para tomar en consideración, las quejas o reclamos presentados por los clientes del centro médico.						
Existe reciprocidad, entre la dirección y trabajadores al momento de planificar las actividades a llevar a cabo en los puestos de trabajo.						
Se planifican reuniones por parte de la Dirección del Centro Médico Docente Las Acacias, para llevar a cabo reuniones constantes en las redes de trabajo.						
Observaciones:						

-						

-						
Firma y Sello						

Nota. La figura muestra criterios exigidos por la norma ISO9001:2015, para la planificación.


Fuente: Elaboración propia (2024).

Capítulo VII: Apoyo

La norma ISO 9001 (2015), considera “se centra en obtener los recursos adecuados, las personas adecuadas y, la infraestructura adecuada para cumplir con los objetivos de la organización. Las organizaciones deben asegurarse de que dichos recursos están disponibles” (p 60), es indispensable, que todos los trabajadores del Centro Médico Docente Las Acacias, debe tener disponible todos los recursos necesarios para cada puesto de trabajo.

Figura 16

Lista de Verificación: Apoyo

Fecha:	Hora:						
Puesto de Trabajo:							
Horario de Trabajo:							
Departamento:							
Jefe Superior:							
Responsable de la Lista:							
Apoyo							
La empresa debe:		0 %	25 %	50 %	75 %	100%	N/A
Dispone de todos los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades en la jornada de trabajo.							
Se le expresa todo el apoyo por parte de la Dirección, de manera personal, y a través de las distintas redes de trabajo.							
Cuenta con la cooperación de otros trabajadores, en sus actividades de trabajo en caso de requerir su apoyo en un momento determinado.							
Realiza apoyo a otros compañeros de trabajo cuando requiere apoyo en su jornada de trabajo.							
Muestra confianza al momento de brindar apoyo a un compañero de trabajo en su jornada laboral.							
Recibe apoyo constante por parte de la dirección en su crecimiento profesional como trabajador del Centro Médico Docente Las Acacias.							
Recibe apoyo por parte de la dirección acorde de la ley de trabajo, respecto a la seguridad y salud en el trabajo.							
Tiene conocimiento amplio de la importancia de un sistema de gestión de calidad dentro de las organizaciones.							
Considera que las redes de trabajo son un medio apropiado para recibir todo el apoyo, en determinadas situaciones que pueden ocurrir en una jornada laboral.							
Cuenta con el apoyo de la dirección y trabajadores , al momento de expresar una idea en las redes de trabajo.							
Observaciones:	<hr/> <hr/> <hr/>						
Firma y Sello							

Nota. La figura muestra criterios exigidos por la norma ISO9001:2015, para el apoyo.


Fuente: Elaboración propia (2024).

Capítulo VIII. Operación

La norma ISO 9001 (2015), considera “trata de la ejecución de los planes y procesos que permiten a una organización satisfacer las necesidades del cliente” (p. 65), en este sentido, para el Centro Médico Docente Las Acacias, el cliente debe seguir manteniéndose como la razón de ser de la organización, en tal sentido sus procesos deben estar centrados en las necesidades y expectativas de cada cliente.

Figura 17

Lista de Verificación: Operación

Fecha:	Hora:					
Puesto de Trabajo:						
Horario de Trabajo:						
Departamento:						
Jefe Superior:						
Responsable de la Lista:						
Operación						
La empresa debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100%	N/A
Dispone de distintos formatos requeridos por un sistema de gestión de calidad, al momento de realizar una operación en su actividad de trabajo.						
Hace uso de herramientas estadísticas, para conocer distintas medidas e indicadores de su jornada laboral.						
Es comunicado con antelación a través de las redes de trabajo, de los cambios de sus actividades en momentos determinados.						
El Centro Médico Docente Las Acacias, promueve el trabajo en equipo, incentivando la confianza, el acto recíproco y la cooperación entre los trabajadores.						
Tiene conocimiento de distintas herramientas gerenciales para llevar a cabo sus actividades en la jornada laboral.						
Cuenta con recursos tecnológicos actualizados para llevar a cabo sus actividades en la jornada laboral.						
Conoce todos los riesgos existentes en el puesto de trabajo.						
Conoce todas las normativas exigidas para brindar un mejor servicio de atención al cliente.						
Toma en consideración, dar respuestas en tiempos acordes a las necesidades de los clientes en su jornada laboral.						
Cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades de trabajo.						
Observaciones:	<hr/> <hr/> <hr/>					
Firma y Sello						

Nota. La figura muestra criterios exigidos por la norma ISO9001:2015, para el apoyo.


Fuente: Elaboración propia (2024).

Capítulo IX: Evaluación del Desempeño

Para la norma ISO 9001 (2015), “consiste en medir y evaluar su sistema de gestión de calidad para asegurar que éste es efectivo y que le ayuda a mejorar de manera continua” (p. 72), este requisito, siempre es indispensable, debido a que, es una manera de conocer si en realidad el sistema de gestión de calidad, está realizando las mejoras establecidas en un principio en los objetivos de la organización.

Figura 18

Lista de Verificación: Evaluación del Desempeño.

Fecha:	Hora:					
Puesto de Trabajo:						
Horario de Trabajo:						
Departamento:						
Jefe Superior:						
Responsable de la Lista:						
Evaluación del Desempeño						
La empresa debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100%	N/A
Es comunicado por las redes de trabajo de que habrá una evaluación, y los resultados obtenidos por cada trabajador.						
Recibe apoyo y cooperación, por parte de sus compañeros de trabajo para mejorar en su jornada laboral.						
Considera que las evaluaciones, son acordes a los objetivos del centro médico, y a los objetivos propuestos a su jornada laboral.						
Siente confianza al momento de ser evaluado, y transmitido los resultados de la evaluación realizada.						
Considera que la dirección actúa de forma responsable luego de aplicada la evaluación de desempeño a cada trabajador.						
Cuenta con el apoyo necesario por parte de la dirección, a mejorar continuamente, luego de realizada la evaluación.						
Considera que los criterios establecidos en la evaluación, miden con certeza las actividades realizadas en su jornada laboral.						
Cuenta con formatos para la evaluación de las distintas no conformidades en su puesto de trabajo o jornada laboral.						
Actúa de manera inmediata, de acuerdo al resultado de la evaluación.						
Recibe apoyo por parte de la dirección para mejorar profesionalmente, a través de distintas capacitaciones que fortalezcan sus habilidades.						
Observaciones:						

-						

-						
Firma y Sello						

Nota. La figura muestra criterios exigidos por la norma ISO9001:2015, para la evaluación del desempeño.


Fuente: Elaboración propia (2024).

Capítulo X: Mejora

Para la norma ISO 9001 (2015), considera que la mejora requiere de “que las organizaciones determinen e identifiquen las oportunidades para mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad” (p. 81), en tal sentido, es indispensable, que al momento de establecer un sistema de gestión de calidad en una empresa, el mismo requiera de mejoras continuas, para así estar actualizado continuamente, además, la intención es ir adaptándose a las necesidades que requiera cada jornada de trabajo y las necesidades de cada cliente.

Figura 19

Lista de Verificación: Mejora.

Fecha:	Hora:					
Puesto de Trabajo:						
Horario de Trabajo:						
Departamento:						
Jefe Superior:						
Responsable de la Lista:						
Mejora						
La empresa debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100%	N/A
La Dirección promueve la mejora continua de los procesos, a través, de las redes de trabajo.						
Los jefes de Departamento incentivan a los trabajadores, al trabajo en equipo, incrementando la confianza y cooperación entre ellos.						
Toma en cuenta, los reclamos, quejas o sugerencias por parte de los clientes, y de otros trabajadores.						
Se asocia con otros grupos de trabajo para conocer sus acciones para mejorar continuamente, y poder aplicarlas en su área de trabajo.						
Utiliza herramientas gerenciales, para la mejora continua, a través, del conocimiento de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.						
Toma en consideración distintas acciones correctivas, luego de detectada la no conformidad.						
Las redes de trabajo, sirve como medio de comunicación, para recordar los objetivos de la empresa a los trabajadores.						
Utiliza las redes de trabajo para comunicar sus no conformidades, y contar con el apoyo necesario en caso de requerirlo.						
Hace uso de herramientas estadísticas, para conocer valores cuantitativos, que permitan conocer el rendimiento o el porcentaje de cada criterio o indicador de medición establecido.						
La redes de trabajo son utilizadas como medio para expresar conocimientos y experiencias que permitan mejorar continuamente.						
Observaciones:	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>					
Firma y Sello						

Nota. La figura muestra criterios exigidos por la norma ISO9001:2015, para la mejora.

Fuente: Elaboración propia (2024).

La elaboración de las listas de verificación, debe ser un trabajo meticuloso y sistemático, debido a que las mismas, son un medio para recolectar información, que permitirá conocer en que nivel o rango se encuentra el Centro Médico Docente Las Acacias, al momento de su aplicación. Por tal razón, es necesario, que la elaboración de las mismas debe contar con la presencia con un experto en el área de calidad, así como de todas las normativas exigidas por un sistema de gestión de calidad, en la cual se tome en consideración aspectos relevantes que puedan determinar una evaluación de cada trabajador y así conocer la realidad que vive la empresa. El sistema de gestión de calidad, establece una escala de valores, que ha sido mostrada en parte de la derecha de las listas de verificación con valores de porcentajes, cada valor tendrá una escala de cumplimiento, que le permitirá al encargado de calidad, establecer procedimientos para actuar de manera inmediata de acuerdo a la necesidad que se requiera, los valores de la escala son mostrados a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 8

Escala de Valores para Cumplir en cada Requisito Establecido por la Norma ISO 9001:2015

Escala de Valores de Cumplimiento	
0%	Sin existencia de documentación
25%	Aplicable sin existencia de documentación
50%	Existencia de documentación, pero no aplicable
75 %	Existencia de documentación y aplicable
100 %	Existencia de documentación, aplicable y está controlado
N/A	No Aplicabilidad del criterio

Nota. La tabla muestra la escala de valores de cumplimiento bajo los lineamientos de la norma ISO9001:2015.

Fuente: Norma ISO 9001 (2015).

La persona encargada o los encargados, del área de calidad, para manejar y aplicar los procedimientos de un sistema de gestión de calidad, deben tener un conocimiento amplio de la norma, debido a que la lista de verificación, resulta un instrumento de observación directa, por tal razón, el valor tomado en consideración por la persona que aplique el instrumento, debe ser lo más coherente, responsable y con el mayor conocimiento posible, para tener unos resultados reales y necesarios para aplicar los análisis respectivo de acuerdo a la escala de valores de cumplimiento. Los resultados pueden ser expresados en cualquier hoja de cálculo, para así obtener un valor promedio que permitirá al responsable encargado tomar una decisión correcta a través de su análisis correspondiente. Además, obtenido el valor, se debe dar una evaluación de cada promedio obtenido por requisito o capítulo.

Tabla 9

Promedio Expresado en Porcentaje para cada Requisito Establecido por la Norma ISO 9001:2015

Porcentaje (%) por Requisito o Capítulo	
Requisito	Promedio
<i>Contexto de la Organización</i>	
<i>Liderazgo</i>	
<i>Planificación</i>	
<i>Apoyo</i>	
<i>Operación</i>	
<i>Evaluación del Desempeño</i>	
<i>Mejora</i>	
Promedio General	

Nota. La tabla muestra el promedio obtenido por cada requisito o capítulo exigido por la norma ISO 9001:2015 y el promedio general.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Tabla 10

Escala de la Evaluación en Promedio General de los Requisitos Establecidos por la Norma ISO 9001:2015

Escala	
Promedio	Evaluación

[0 % - 25 %)	Nivel básico, se debe conocer las causas de las debilidades, y aplicar acciones correctivas para la mejora continua del sistema.
[25 % - 50 %)	Nivel básico – medio, se debe aplicar acciones preventivas a las distintas actividades, con la intención de mejorar la atención del servicio, para el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes
[50 % - 75 %)	Nivel medio – alto, la empresa cumple de manera amplia con las distintas solicitudes de los clientes, logrando satisfacer las distintas necesidades y expectativas.
[75 % y 100 %]	Nivel alto, la empresa tiene un control del sistema, lo cual es un factor positivo, que debe mantenerse, para así aplicar normativas y procedimientos necesarios para mantener dicho control.

Nota. La tabla muestra la escala de evaluación del promedio general, según los lineamientos de la norma ISO 9001:2015

Fuente: Elaboración propia (2024).

Se puede observar en la tabla anterior, que la norma establece cuatro (4) distintos niveles, que varían considerablemente, y, cada uno de ellos, tiene la acción adecuada a aplicar para la mejora continua del proceso de calidad en la empresa. Ahora se realizarán, aspectos externos a los capítulos, pero, que realmente forman parte del sistema de gestión de calidad, y que sirven como referencia en muchos aspectos relacionados con la calidad.

Mapa de Procesos.

Por conocimiento, con la entrevista no estructurada con el Dr. Perú, no hay existencia de un sistema de gestión de calidad, así, como no existe mapa de procesos, en los distintos puestos, sobre todo en el personal administrativo del Centro Médico Docente Las Acacias. Igual, sucede con el profesional médico, que no cuenta con mapa de procesos, por lo menos para brindar un servicio, lo cual, es importante que tanto el personal administrativo y profesional médico, por tanto, se recomienda, asignar una persona responsable, con capacitación o formación profesional en el área de calidad, o en el área industrial, que pueda diseñar los distintos mapas de procesos necesarios en el centro médico, pero esta persona, debe contar con el apoyo de todos los

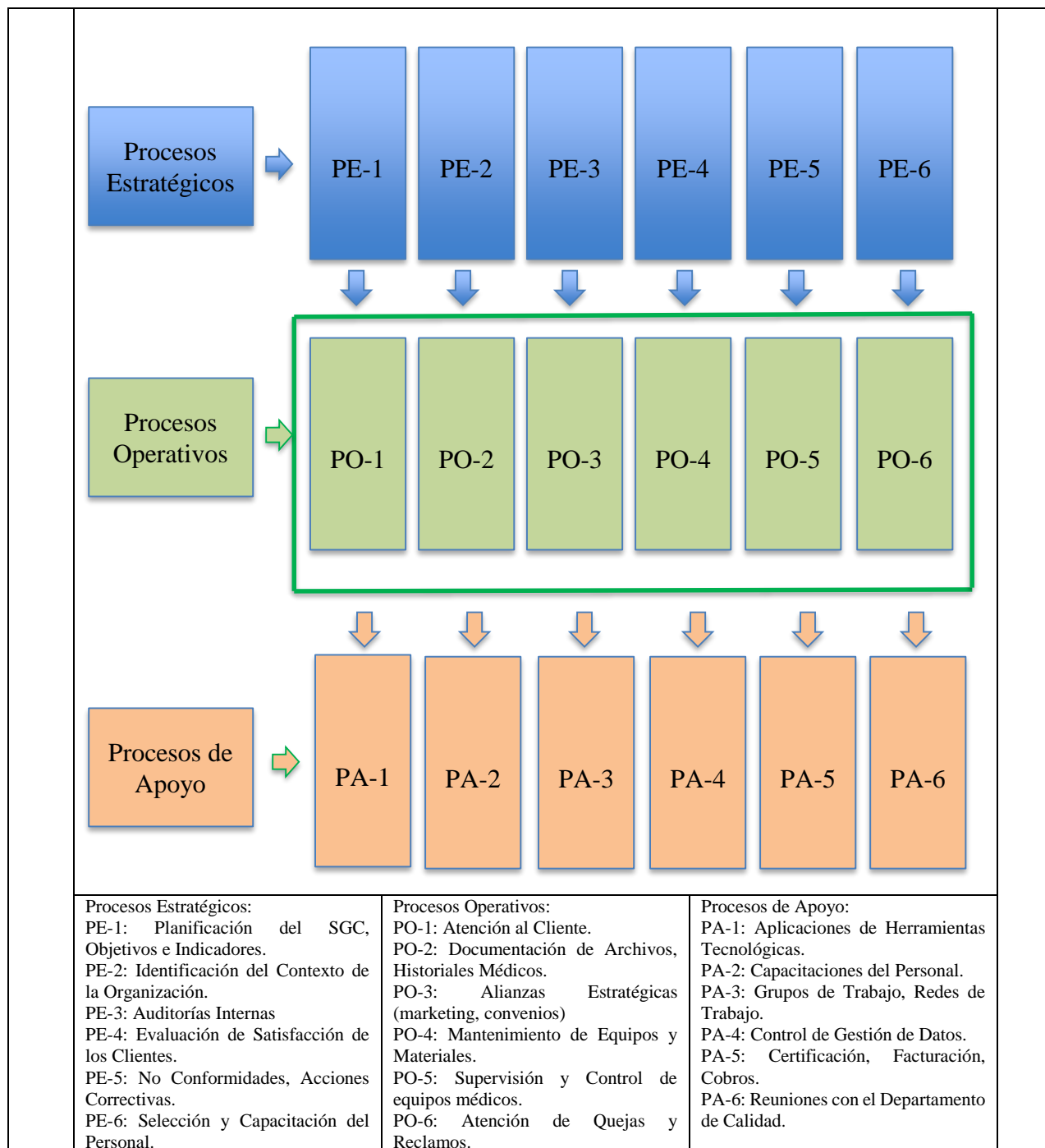
trabajadores, lo cual la información suministrada puede ser de manera personal, así como las redes de trabajo.

Un mapa de proceso, es una herramienta valiosa, que brinda disciplina y confianza al trabajador, además, sirve como instrumento, al momento que un trabajador brinde cooperación en un puesto de trabajo por una ausencia laboral de un personal, y así mantener la calidad del servicio, generando una mayor aceptación en el cliente, y el impacto en el mismo sería positivo incrementando la percepción del cliente hacia la imagen corporativa de la empresa. En tal sentido, se recomienda contratar a una persona calificada, y generar una planificación para obtener información, así como estructurar los tiempos de diseño y elaboración de los mismos. Los mapas de procesos deben ser representaciones, a través de distintas figuras, y con lineamientos entendibles para el lector.

Figura 20

Mapa de Procesos Propuesto para el Centro Médico Docente Las Acacias

U	MAPA DE PROCESOS CENTRO MÉDICO DOCENTE LAS ACACIAS	U
----------	---------------------------------------------------------------	----------



Nota. La figura muestra los procesos estratégicos, operativos y de apoyo para el cumplimiento de un Sistema de Gestión de Calidad.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Documentación de la Política de Calidad

Debe documentarse y tener un resguardo para la misma, por tal razón, las redes de trabajo, se convierte en un elemento indispensable, para promover al trabajador, a generar documentos de sus actividades, los cuales sirven como soporte, para futuras actividades, o distintas auditorías que se realicen en el Centro Médico Docente Las Acacias. La documentación, te permite crear un trabajo disciplinado, con mucho orden y limpieza, además, genera un impacto positivo en el cliente, además, nuevamente en caso de ausencia, al existir un soporte, se puede dar respuesta inmediata a los clientes, creando una percepción positiva para la empresa. Primeramente, se debe crear un departamento de calidad, con expertos, luego, se deben crear distintos jefes, con sus cargos y responsabilidades, además el departamento debe crear sus políticas de calidad, comunicados por los distintos medios, o redes de trabajo, creando una mayor confianza en el trabajador, así lograr la participación activa de todos los trabajadores.

Establecer procedimientos

La existencia de normas y procedimientos en una empresa, genera una mayor responsabilidad en el trabajador, debido a que, se deben respetar, debido a que si no se cumplen, puede incurrir en una serie de sanciones, además, los procedimientos permiten esclarecer en muchas oportunidades distintas actividades recurrentes que se pueden complicar en momentos determinados. Por tal razón, los procedimientos a establecer pueden ser generados, como un acto recíproco, es decir, que el trabajador intervenga en la creación, sabiendo que dichos procedimientos, generaran beneficios a su trabajo cada día de su jornada laboral.

Figura 21

Formato Propuesto para Procedimientos en el Centro Médico Docente Las Acacias

Código:	CENTRO MÉDICO DOCENTE LAS ACACIAS					
Versión:	Formato de Procedimientos					
Páginas:						
1. Propósito y Alcance:						
2. Definiciones:						
3. Disposiciones Generales:						
4. Descripción del Proceso:						
5. Documentos y Formatos Generados:						
Código	Descripción	Retención		Tipo de Almacenamiento		Ubicación
		Archivo de Gestión	Archivo Inactivo	Digital	Físico	

Nota. La figura muestra un formato, con sus respectivos elementos necesarios para los procedimientos, así como la ubicación a resguardar la documentación.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Capacitación

El sistema de gestión de calidad, será algo novedoso para el Centro Médico Docente Las Acacias, la adaptación requiere de mucha capacitación del personal, es decir, los trabajadores deben conocer los beneficios, así como es una herramienta que mejorará la comunicación entre los trabajadores con respecto a la calidad, a su vez, incrementará o incentivará el trabajo en equipo,

promoviendo el acto recíproco, la confianza y cooperación en los trabajadores, elementos esenciales en el capital social, el cual es una variable que las empresas de hoy en día aprovechan al máximo por los distintos beneficios. En tal sentido, la dirección del Centro Médico Docente Las Acacias debe entender que a capacitación continua de todos sus trabajadores es esencial, es decir, es una inversión a largo plazo, y la misma se debe hacer de manera constante, para que brinde mejores resultados.

Tabla 11

Plan de Acción para Capacitación de Trabajadores en el Centro Médico Docente Las Acacias Sobre el Sistema de Gestión de Calidad.

Capacitación de Trabajadores en el Sistema de Gestión de Calidad						
Acción	Responsable	Prioridad	Estado	Fecha de Inicio	Fecha Final	Notas
Reuniones Semanales	Departamento de Calidad y Dirección	Culturización	En espera	01/08/2024		
Talleres para el Personal Administrativo	Departamento de Calidad y Dirección	Documentación	En espera	12/08/2024	16/08/2024	
Talleres para el Profesional Médico	Departamento de Calidad y Dirección	Conocimiento sobre el SGC	En espera	19/08/2024	23/08/2024	
Cursos para Atención al Cliente	Departamento de Calidad y Dirección	Atención al Cliente	En espera	26/08/2024	30/08/2024	
Cursos de Herramientas Gerenciales, Estadísticas y Tecnológicas	Departamento de Calidad y Dirección	Uso de Herramientas	En espera	02/09/2024	06/09/2024	
Intercambio de Información, Conocimientos y Experiencias en Redes de Trabajo	Administradores de Redes de Trabajo	Intercambio de Ideas para Toma de Decisiones	En espera	01/08/2024		

Nota. La tabla muestra las acciones a tomar en consideración para la capacitación de trabajadores.

Fuente: Elaboración propia (2024).


Implementación

Todos los pasos anteriores, tienen su gran importancia, pero el momento de implementar un sistema de gestión de calidad, es cuando, un experto considere que el Centro Médico Docente Las Acacias, se encuentre totalmente preparada para aceptar este cambio, debido, a que no tendría ningún sentido, implementar una herramienta, la cual el personal que la va a utilizar, desconoce totalmente la misma, por tal razón, los trabajadores deben recibir la capacitación necesaria, conocer las distintas definiciones y términos, involucrarse en el sistema, aceptar los cambios, y estar dispuesto a mejorar continuamente. La implementación, debe pasar por un proceso de comunicación fluida, a través de las distintas redes de trabajo, así como aclarar distintas dudas que presenten los trabajadores del centro médico.

Auditoría Interna

Se deben planificar distintas auditorías internas por los encargados del departamento de calidad, previamente informadas, con la intención de no preocupar al trabajador, sino más bien generar una motivación, y poder ayudarlo de manera inmediata y correctiva si presenta una debilidad, esa es la intención real de una auditoría interna, conocer la realidad de la empresa, en el área de calidad, conocer las debilidades, y con el capital social, atacar esas debilidades con la cooperación, incrementando la confianza del trabajador, que entienda claramente, que la auditoría no trata de perjudicarlo, sino más bien de ayudarlo, y fortalecer su trabajo diario.

Formato Propuesto para Auditoría Interna a los Trabajadores (Personal Administrativo y Profesional Médico) en el Centro Médico Docente Las Acacias

Formato para Auditoría Interna						
Fecha de Inicio	Cuestionario de Auditoría					
Fecha Fin:	Auditado:					
Auditor:	Cargo:					
Aprobación:	Departamento Adscrito:					
Versión:	Tiempo en la empresa:					
Área o Departamento Auditado						
Criterios	Si	No	N/A	Fortaleza	Debilidad	Observaciones
Observaciones Generales:						
Firma Auditor				Firma Dirección		

Nota. La figura muestra los elementos necesarios para un formato de auditoría interna.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Comprobación Total del Sistema de Gestión de Calidad


Con distintas auditorías internas, se debe comprobar a través de las acciones que se generan, que el sistema de gestión de calidad está cumpliendo con los objetivos planteados, entendiendo, como se expresó anteriormente, es una herramienta nueva, en ella se exprese generará beneficios para todos los trabajadores del Centro Médico Docente Las Acacias, por tal razón, en este punto, la comunicación efectiva entre los involucrados, es decir, los auditores y los auditados

a través de las redes de trabajo permitirá, certificar los criterios establecidos y, si los resultados obtenidos son acordes a los objetivos que se han planteado.

Acciones Correctivas de No Conformidades

Otro aspecto a considerar de mucha relevancia, son los puntos de mejora, el cual por definición de la norma ISO 9001:2015 se conoce como no conformidades, tratadas con distintas acciones, muchas de ellas, con acciones correctivas, y otras dependiendo del grado de la no conformidad como una acción preventiva, para poder controlar el proceso que involucra o se desarrolla en el Centro Médico Docente Las Acacias. Es importante, que estas acciones, se lleven a cabo, con el mayor conocimiento posible, a través, de distintos análisis y certificación de todos los involucrados, se maneja como un sistema, y si falla una pieza de ese sistema, entonces la calidad decae, por tal razón, siempre se debe estar un paso adelante a las no conformidades, en el caso de existir, atacar de forma inmediata con acciones correctivas.

Formato Propuesto para Acciones Correctivas de No Conformidades

Versión:	Formato No Conformidades			
Código:	Reporte de No Conformidades y Oportunidades de Mejora			
Fecha Edición:				
Proceso Auditado:				
Fecha Inicio Auditoría:				
Fecha Fin Auditoría:				
Sistema de Gestión Auditado:				
Número	Descripción de la No Conformidad u Oportunidad de Mejora	Requisito de la Norma Auditada	Clasificación	
			No Conformidad	Oportunidad de Mejora
Fecha del informe:			Fecha Notificación del Informe:	
Firma Auditor			Firma Auditado	

Nota. La figura muestra todos los elementos necesarios para un formato de no conformidades.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Análisis para Mejora Continua

La detección de no conformidades, debe ser un estudio minucioso, es decir, se debe conocer la causa, el uso de herramientas estadísticas permitiría un mejor análisis, y una mejor comprensión, herramientas como diagramas de Pareto y Diagrama de Ishikawa, son herramientas esenciales, que cualquier auditor de calidad debe conocer y las mismas generará mayores beneficios. Por tal razón, el análisis se debe basar, tanto en datos cuantitativos como información cualitativa, y se deben

tomar la mejor decisión, con la intención de generar la mejora continua de los procesos o actividades que se desarrollan en el Centro Médico Docente Las Acacias.

Auditoría Externa

Haber realizado varias veces los procedimientos anteriores que exige los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, y certificar sus beneficios, y, que además se considera la mejora, entonces, es momento de pasar a una auditoría externa, y, mucho más ambicioso la certificación, lo cual, generaría en la organización un plus en su imagen corporativo único, generando un valor adicional, que incrementa los elementos del capital social.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Bar-Tal, D. (1980). *Pro-social behavior. Theory and research*. New York, Estados Unidos: John Wiley & Sons.
- Blanco (2001). *Atención al cliente*. Madrid, España: Ediciones Pirámides.
- Bourdieu, P. (1986). *The forms of capital*. In: Richardson, J., *Handbook of theory and research for the sociology of education*. Westport, Connecticut, Estados Unidos: Greenwood.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Carvajal, A. et al. (2014). *¿Cómo validar un instrumento de medida de la salud?* Barcelona, España: An. Sist. Sanit, Navar.
- Coleman, J. (1988). *Foundations of social theory*. Cambridge, Massachusetts, Estados Unidos: Belknap Press.
- Crosby, P. (1989). *La organización eternamente exitosa*. Nueva York, Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Del Rio, O. (2011). *El proceso de investigación: etapas y planificación de la investigación*.
- Deming, E. (1988). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Dolan, S. (2007). *La gestión de recursos humanos*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Feigenbaum, A (2001). *Control total de la calidad*. Distrito Federal, México: Continental.
- Geraldi, J. y Lechler, T. (2012). *Gantt chart and the scientific management in projects*. Massachusetts, Estados Unidos.
- González, T. (2000). *Evaluación y gestión de la calidad educativa. Un enfoque metodológico*. Málaga, España: Aljibe.

- Grovas, G. y Valdivia, A. (2022). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015, para la mejora del área de logística del sector avícola, caso: Super Fresquitos, Arequipa 2022* (tesis de pregrado). Universidad Católica de Santa María. Arequipa, Perú.
- Hernández, R. et al. (2014). *Metodología de la investigación*. Distrito Federal, México: Mc Graw Hill.
- Hurtado, J. (2002). *El proyecto de investigación*. Bogotá, Colombia: Quiron Ediciones.
- Iriarte, L. (2021). *Dimensión estructural del capital social y su relación con el comportamiento pionero en las empresas productoras de calzado de la provincia de Arequipa, 2020* (tesis de pregrado). La Salle Universidad. Arequipa, Perú.
- Ishikawa, K. (1997). *¿Qué es control total de la calidad? La modalidad japonesa*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- ISO 9001 (2015). *Sistema de gestión de la calidad (1)*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>.
- Juran, J. (2007). *Juran y la Planificación de la Calidad*. Barcelona, España.
- Klignberg y Rivera (2007). *El capital social movilizado contra la pobreza*. Buenos Aires, Argentina: Clacso Editorial.
- Kotler, P. (2012). *Marketing*. Distrito Federal, México: Pearson Educación.
- Nahapiet, J. y Ghoshal, S. (1998). *Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage*. The Academy of Management Review, Nueva York, Estados Unidos.
- Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas, Venezuela: Fondo de la Editorial UPEL.

- Pardinas, F. (1991). *Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales*. Distrito Federal, México: Siglo XXI.
- Putnam, R. (1994). *The Prosperous Community: Social capital and public life*. The American Prospect 13.
- Ramírez, A. (1997). *Metodología de la Investigación Científica*. Bogotá, Colombia.
- Rentería, J. (2019). *Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la compañía minera Azulcocha-Lima-2019* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Cerro de Pasco, Perú.
- Stone, W. (2001). *Measuring social capital. Towards a theoretically informed measurement framework for researching social capital in family and community life*. Australian Institute of Family Studies. Sidney, Australia.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Caracas, Venezuela: Limusa.
- Zambelli, R. (2022). *¿Qué son los indicadores de calidad?* Sao Paulo, Brasil: Checklist.

ANEXOS

ANEXO A

Cuestionario Aplicado a los Trabajadores (Personal Administrativo y Profesional Médico) en el Centro Médico Docente Las Acacias

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



Usted ha sido seleccionado para responder este cuestionario, el cual tiene como finalidad la recolección de información para presentar el trabajo de investigación titulado: **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL EN EL CENTRO MÉDICO DOCENTE LAS ACACIAS**, el cual es un requisito para optar al título de Ingeniero Industrial.

La información que usted suministre es de carácter confidencial y anónimo, la cual será utilizada con fines académicos y de investigación.

Este instrumento consta de ocho (8) ítems de 5 alternativas de respuesta, las cuales se describen a continuación:

Siempre (S) Casi Siempre (CS) Algunas Veces (AV) Casi Nunca (CN) Nunca (N)

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada uno de los planteamientos antes de responder.
- Seleccione la alternativa de su preferencia, marque con una X.
- Responda todos los planteamientos con la mayor objetividad y sinceridad.
- En caso de duda, diríjase al encuestador.

Indicador	Ítems	Descripción	Alternativas				
			CS	S	AV	N	CN
Comunicación	1	La comunicación en el Centro Médico Docente Las Acacias es horizontal					

	2	La comunicación es transmitida a través de las distintas redes de trabajo.					
Reciprocidad	3	El acto recíproco es parte esencial en los trabajadores del Centro Médico Docente Las Acacias.					
	4	¿Estás dispuesto/a ayudar a un compañero(a) de trabajo que previamente te ha brindado apoyo en el Centro Médico Docente Las Acacias?					
Confianza	5	¿Consideras que la confianza es fundamental en cualquier tipo de relación interpersonal para mantener un buen ambiente laboral?					
	6	¿Confías en la sinceridad y buena voluntad de tus compañeros de trabajo en el Centro Médico Docente Las Acacias?					
Cooperación	7	Considera que la cooperación entre los grupos de trabajo, brinda mejores resultados.					
	8	Considera que existe cooperación en las distintas redes, que benefician a cada uno de los trabajadores del Centro Médico Docente Las Acacias.					

ANEXO B

**Lista de Cotejo Aplicada a los Trabajadores (Personal Administrativo
y Profesional Médico) en el Centro Médico Docente Las Acacias**

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
FACULTAD DE INGENIERÍA**

ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



Usted ha sido seleccionado para el llenado de esta lista de cotejo, la cual tiene como finalidad la recolección de información para presentar el trabajo de investigación titulado: **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL EN EL CENTRO MÉDICO DOCENTE LAS ACACIAS**, el cual es un requisito para optar al título de Ingeniero Industrial.

La información que usted suministre es de carácter confidencial y anónimo, la cual será utilizada con fines académicos y de investigación. Este instrumento consta de dieciocho (18) criterios a considerar con alternativa dicotómica de sí o no.

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada uno de los planteamientos antes de responder.
- Seleccione la alternativa de su preferencia, marque con una X.
- Responda todos los planteamientos con la mayor objetividad y sinceridad.
- En caso de duda, diríjase al encuestador.

Indicador	Criterio	Descripción	Alternativas	
			Sí	No

Aceptación del Mercado	1	Aplica instrumentos para conocer la percepción de los clientes hacia el Centro Médico Docente Las Acacias.		
	2	Cuenta con equipos y herramientas modernos para llevar a cabo su trabajo en el día a día.		
	3	Brinda un servicio de calidad, con respecto a la competencia.		
Impacto	4	Causa buena impresión en los clientes con relación a la atención del servicio que brinda.		
	5	Cuenta con herramientas para medir el grado de aceptación del cliente, en cuanto al servicio que brinda.		
	6	Genera un servicio de calidad, causando una impresión positiva en el cliente.		
Atención al Cliente	7	Respeto las disciplinas de las colas, de acuerdo a las necesidades que se presenta.		
	8	Se preocupa por el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes del Centro Médico Docente Las Acacias.		
	9	Considera al cliente, como el elemento primordial del Centro Médico Docente Las Acacias.		
Tiempo de Respuesta	10	Los tiempos de respuesta son acordes al servicio que brinda.		
	11	Cumple con los horarios de trabajos preestablecidos.		
	12	Atiende de forma inmediata y coherente las necesidades de los clientes que se presentan.		
Reclamos	13	Da respuesta inmediata a los reclamos que se presentan en su puesto de trabajo.		
	14	Cuenta con un buzón de sugerencias o reclamos de forma personal.		
	15	Toma en consideración los reclamos o quejas presentadas, como aprendizaje personal.		
Capacitación del Personal	16	Trata de crecer profesionalmente por cuenta propia.		
	17	Recibe apoyo continuo por parte del Centro Médico Docente Las Acacias para su crecimiento profesional		
	18	Realiza propuestas sobre cursos, talleres, foros, entre otros, que se puedan brindar para el crecimiento personal y/o colectivo de los trabajadores del Centro Médico Docente Las Acacias.		

ANEXO C

**Validación de los Instrumentos Aplicados a los Trabajadores
(Personal Administrativo y Profesional Médico) en el
Centro Médico Docente Las Acacias**

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe: Ing. Marilyn Briceño, titular de la cédula de identidad No: 13.205.436 de profesión: Ingeniero de Sistemas, hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada: **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL EN EL CENTRO MÉDICO DOCENTE LAS ACACIAS**, que presentan los Br. Valeria Peña Quijada, titular de la cédula de identidad No. V-28.096.078, y Br. Daismar Saray Salas Torres, titular de la cédula de identidad No. V- 30.558.705, considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia, relación variable-dimensión-indicador-ítems, congruencia y estilo de redacción adecuado de los ítems.

En consecuencia, el referido instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

Constancia que se expide en la ciudad de Valera, a los 05_ días del mes de mayo del año 2024.

Firma

AUTOR: Br. Valeria Peña

Br. Daismar Salas

TUTOR: Prof. Yumary Valecillos

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe: Liliana Rivera, titular de la cédula de identidad No: 13.048.877 de profesión: Ingeniero de Petróleo, hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada: **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL EN EL CENTRO MÉDICO DOCENTE LAS ACACIAS**, que presentan los Br. Valeria Peña Quijada, titular de la cédula de identidad No. V-28.096.078, y Br. Daismar Saray Salas Torres, titular de la cédula de identidad No. V- 30.558.705, considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia, relación variable-dimensión-indicador-ítems, congruencia y estilo de redacción adecuado de los ítems.

En consecuencia, el referido instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

Constancia que se expide en la ciudad de Valera, a los 05_ días del mes de mayo del año 2024.

Firma

AUTOR: Br. Valeria Peña

Br. Daismar Salas

TUTOR: Prof. Yumary Valecillos

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe: **Ing. Edgar Omaña**, titular de la cédula de identidad No: 11.896.440 de profesión: **Ingeniero en Mantenimiento**, hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada: **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL EN EL CENTRO MÉDICO DOCENTE LAS ACACIAS**, que presentan los Br. Valeria Peña Quijada, titular de la cédula de identidad No. V-28.096.078, y Br. Daismar Saray Salas Torres, titular de la cédula de identidad No. V- 30.558.705, considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia, relación variable-dimensión-indicador-ítems, congruencia y estilo de redacción adecuado de los ítems.

En consecuencia, el referido instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

Constancia que se expide en la ciudad de Valera, a los 05_ días del mes de mayo del año 2024.

Firma

AUTOR: Br. Valeria Peña
Br. Daismar Salas
TUTOR: Prof. Yumary Valecillos

ANEXO D

**Confiabilidad del Cuestionario Aplicado a los Trabajadores
(Personal Administrativo y Profesional Médico) en el Centro
Médico Docente Las Acacias, según el Alpha de Cronbach**

Trabajadores	ÍTEMS								SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	
T1	4	4	5	5	5	5	5	5	38
T2	4	4	5	5	5	5	5	5	38
T3	4	4	5	5	5	5	5	5	38
T4	3	4	5	5	5	5	5	5	37
T5	3	4	5	5	5	5	5	4	36
T6	3	3	5	5	5	5	5	4	35
T7	3	3	5	5	5	5	5	4	35
T8	3	3	5	5	5	5	5	4	35
T9	3	3	5	5	5	4	5	4	34
T10	3	3	5	5	5	4	5	4	34
T11	2	3	5	5	5	4	5	4	33
T12	2	2	5	5	5	4	5	4	32
T13	2	2	5	5	5	4	5	3	31
T14	2	2	5	5	5	4	5	3	31
T15	2	2	5	5	5	4	5	3	31
T16	2	2	5	5	5	4	5	3	31
T17	2	2	5	5	5	4	5	3	31
T18	2	2	5	5	5	3	5	3	30
T19	2	2	5	5	4	3	5	3	29
T20	2	2	5	5	4	3	5	3	29
T21	2	2	5	5	4	3	4	3	28
T22	2	2	5	5	4	3	4	3	28
T23	1	2	5	5	4	3	4	3	27
T24	1	2	5	5	4	3	4	3	27
T25	1	2	4	5	4	3	4	2	25
T26	1	1	4	5	4	3	4	2	24
T27	1	1	4	5	4	3	4	2	24
T28	1	1	4	5	3	3	3	2	22
T29	1	1	4	5	3	2	3	2	21
T30	1	1	4	5	3	2	3	2	21
VARIANZA	0,8722	0,8989	0,16	0	0,45	0,8456	0,4456	0,8889	
SUMATORIA DE VARIANZAS	4,561111111								
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	24,85								
VALOR DE COEFICIENTE DE ALPHA DE CRONBACH	0,859425559								

ANEXO E

**Soportes de la Investigación, a través, de Diferentes Fotos
en el Centro Médico Docente Las Acacias**



**Conversaciones con el Profesional Médico del Centro Médico Docente Las Acacias
sobre la Importancia de un Sistema de Gestión de Calidad**



**Conversaciones con la Asistente del Profesional Médico del Centro Médico Docente
Las Acacias sobre la Importancia de un Sistema de Gestión de Calidad**



**Conversaciones con el Personal Obrero del Médico del Centro Médico Docente
Las Acacias sobre la Importancia de un Sistema de Gestión de Calidad**



**Conversaciones con distintos Clientes del Médico del Centro Médico Docente
Las Acacias sobre la Importancia de un Sistema de Gestión de Calidad**