



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

Laureate International Universities

**FACULTAD DE INGENIERÍA
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y
MEDIO AMBIENTE PARA INCREMENTAR LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA POLICLINICO LIBERTAD
S.A.C**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTORES:

**Bach. Nilton Cesar Aranguri Luciano
Bach. Jhon Alexander Valderrama Ramírez**

ASESOR:

Ing. Rafael Luis Alberto Castillo Cabrera

TRUJILLO – PERÚ

2016

INDICE GENERAL

	Pag.
DEDICATORIA 1	i
DEDICATORIA 2	ii
EPÍGRAFE.....	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
PRESENTACIÓN	v
LISTA DE MIEMBROS DE LA EVALUACIÓN DE LA TESIS	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INDICE GENERAL	ix
INDICE DE DIAGRAMAS.....	xiv
INDICE DE TABLAS.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xviii
CAPÍTULO 1.....	xix
GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN.....	xix
Realidad problemática.....	1
Formulación del Problema	4
Hipótesis	4
Objetivos.....	4
Justificación.....	5
Tipo de Investigación:.....	7
Diseño de la investigación.....	7
Tabla 1: Cronograma de elaboración del Proyecto	8
Variables:.....	9
Tabla N°2: Operacionalización de variable.....	9
CAPÍTULO 2.....	10
MARCO REFERENCIAL.....	10
2.1 Antecedentes de la Investigación	11
2.1.1 Antecedentes Internacionales:	11
2.1.2 Antecedentes Nacionales:	12
2.1.1 Local.....	13
2.2 Base Teórica	13
2.2.1 Sistema de Gestión Integrado.....	13
2.2.2 Gestión de la calidad	16
2.2.3 Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional:.....	18
2.2.4 Gestión del Medio Ambiente:.....	19
2.3 Definición de Términos.....	20
CAPÍTULO 3.....	25
DIAGNÓSTICO DE LA REALIDAD ACTUAL	25
3.1 Descripción general de la empresa	26
3.1.1 VISION	26

3.1.2 MISION.....	26
3.1.3 UBICACIÓN	26
3.1.4 COMPETIDORES.....	27
3.1.5 CLIENTES.....	27
3.1.6 PROVEEDORES	27
3.2 Descripción particular del área de la empresa objeto de análisis	27
3.3 Identificación del problema e indicadores actuales	28
3.3.1 Ilustración N° 1: Diagrama de Ishikawa	28
Tabla N° 3: Matriz de Priorización.....	30
Ilustración N° 2: Diagrama de Pareto	32
CAPÍTULO 4.....	34
SOLUCIÓN PROPUESTA	34
4.1 Personal no ha sido capacitado en SST:.....	35
4.1.1 Explicación de la causa raíz:	35
4.1.2 Propuesta de mejora:.....	35
Beneficios de la propuesta.....	36
Tabla N° 5: Beneficio económico de la Propuesta a CR 1	36
Tabla N° 6: Programa anual de capacitaciones en SST	36
4.2 Inexistencia de un Almacén de Residuos Peligrosos:.....	37
4.2.1 Explicación de la causa raíz:	37
4.2.2 Propuesta de mejora:.....	38
4.2.3 Beneficios de la propuesta	38
Tabla N° 8: Costo por suspensión de actividades.....	39
Tabla N° 9: Costo por pago al personal.....	39
Tabla N° 10: Resumen de costos CR1	39
Ilustración N° 3: Fluxograma de residuos hospitalarios	40
Ilustración N° 4: Layout de la ubicación del Almacén de residuos peligrosos.....	41
4.3 Los equipos son antiguos y su producción es limitada:	42
4.3.1 Explicación de la causa raíz:	42
4.3.2 Solución propuesta:	42
4.3.3 Beneficios de la propuesta	43
Tabla N° 11: Pérdidas económicas anuales de la CR3.....	43
4.4 Inadecuada gestión de abastecimiento:	44
4.4.1 Explicación de la causa raíz:	44
4.4.2 Solución Propuesta:.....	44
TABLA N° 12: Proyección de clientes al año 2007 y comparativos de exámenes brindados	45
Ilustración N° 5: Comparativo de clientes tradicionales vs clientes nuevos con el ingreso de exámenes ocupacionales.....	46
TABLA N°12: Clasificación ABC de los insumos.....	47
Tabla N° 13: Calculo de las Necesidades Proyectadas en el año 2016.....	49
Tabla N° 14: Plan Maestro de compras.....	50
TABLA N°15: Inventario proyectado para los tres próximos meses	51

TABLA N°16: Programación de compras de los insumos.....	52
Tabla N° 17: Resumen de liberación de pedidos planificados	59
4.4.3 Beneficios de la propuesta:	60
Tabla N° 17: Cuadro de costos por no contar con un sistemaMRP.....	60
Tabla N° 18: Resumen de ahorro por implementación del MRP	62
4.5 No cuenta con matriz IPERC:	62
4.5.1 Explicación de la causa raíz:	62
4.5.2 Propuesta de mejora:.....	63
Tabla N°19: Matriz IPERC de Admisión	64
Tabla N°20: Matriz IPERC de Consultorio medico	66
Tabla N°21: Matriz IPERC de Triaje	68
Tabla N°22: Matriz IPERC de Laboratorio	70
Tabla N°23: Matriz IPERC de Administración	74
4.5.3 Beneficios de la propuesta:	76
4.6 Inexistencia de un reglamento interno de SST:.....	77
4.6.1 Explicación de la causa raíz:	77
4.6.2 Propuesta de mejora:.....	77
4.6.2 Beneficios de la propuesta:	78
4.7 No cuenta con un programa anual de mantenimiento:.....	78
4.7.1 Explicación de la causa raíz:	78
4.7.2 Propuesta de mejora:.....	79
4.7.3 Beneficios de la propuesta	79
TABLA N° 24: Calculo del costo anual de mantenimientos correctivos y ahorro	80
TABLA N° 25: Programación del mantenimiento preventivo.....	81
4.8 No cuenta con registro de accidentes de trabajo:	82
4.8.1 Explicación de la causa raíz:	82
4.8.2 Propuesta de mejora:.....	82
TABLA N° 26: Registro de accidentes de trabajo en el año.....	83
4.8.3 Beneficios de la propuesta	83
Tabla N° 27: Beneficio económico de no contar con registro de accidentes.....	83
4.9 Inexistencia de un Plan de Manejo de Residuos Hospitalarios:	84
4.9.1 Explicación de la causa raíz:	84
4.9.2 Propuesta de mejora:.....	84
4.9.3 Beneficios de la propuesta:	84
4.10 Atención ineficiente e inadecuada:	85
4.10.1 Explicación de la causa raíz:	85
4.10.2 Propuesta de mejora:.....	85
TABLA N° 28: Programa anual de capacitación año 2017	86
Tabla N° 29: Cuestionario de Satisfacción del cliente.....	87
4.10.3 Beneficios de la propuesta:	88
Tabla N° 30: Beneficio económico de la causa raíz N°10.....	88

4.11 No cuenta con Mapa de Riesgos:	88
4.11.1 Explicación de la causa raíz:	88
4.11.2 Propuesta de mejora:.....	88
4.11.3 Beneficios de la propuesta:	88
Tabla N° 31: Beneficio económico de la CR11.....	88
Ilustración N°6: Mapa de Riesgo del Policlínico Libertad 1° piso.....	89
Ilustración N° 7: Mapa de Riesgo del Policlínico Libertad 2° piso.....	90
CAPÍTULO 5.....	91
EVALUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA.....	91
5.1 Inversión de la propuesta.....	92
Tabla N° 32: Inversiones de la causa raíz 1: INVERSIÓN DE ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN.....	92
Tabla N° 33: Inversiones de la causa raíz 2: INVERSIÓN DE IMPLEMENTAR LAYOUT.....	92
Tabla N° 34: Inversiones de la causa raíz 3: INVERSIÓN DE COMPRAR UN EQUIPO BIOMEDICO.....	92
Tabla N° 35: Inversiones de la causa raíz 5: INVERSIÓN DE IMPLEMENTAR MRP.....	93
Tabla N° 36: Inversiones de la causa raíz 5: INVERSIÓN DE IMPLEMENTAR MATRIZ IPERC.....	93
Tabla N° 37: Inversiones de la causa raíz 6: INVERSIÓN DE ELABORAR UN REGLAMENTO INTERNO EN SST.....	93
Tabla N° 38: Inversiones de la causa raíz 7: INVERSIÓN DE ELABORAR UN PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO.....	93
Tabla N° 39: Inversiones de la causa raíz 8: INVERSIÓN DE ELABORAR UN PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO.....	93
Tabla N° 40: Inversiones de la causa raíz 9: INVERSIÓN DE ELABORAR UN PLANA ANUAL DE MANEJO DE RESIDUOS.....	94
Tabla N° 41: Inversiones de la causa raíz 10: INVERSIÓN DE ELABORAR PROCEDIMIENTO DE SATISFACCION AL CLIENTE.....	94
Tabla N°42: Inversiones de la causa raíz 11: INVERSIÓN DE ELABORAR EL MAPA DE RIESGOS.....	94
5.2 Egresos de la propuesta de implementación.....	94
Tabla N° 43: Egresos de la causa raíz 1: EGRESOS EN LA CAPACITACIÓN.....	95
Tabla N° 44: Egresos de la causa raíz 2: COMPRA DE CONTENEDORES.....	95
Tabla N° 45: Egresos de la causa raíz 3: CAPACITACIÓN EN SST.....	95
Tabla N° 46: Egresos de la causa raíz 4: INVERSIÓN EN UN MATRIZ DE REPOSICION DE INSUMOS Y REPUESTOS.....	95
Tabla N° 47: Egresos de la causa raíz 5: CAPACITACION EN MANEJO DEL IPERC.....	96
Tabla N° 48: Egresos de la causa raíz 6: COSTO DE IMPRESIONES.....	96
Tabla N° 49: Egresos de la causa raíz 7: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS BIOMEDICOS.....	96
Tabla N° 50: Egresos de la causa raíz 8: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS BIOMEDICOS.....	96
Tabla N° 51: Egresos de la causa raíz 9: CAPACITACIONES E IMPRESIONES.....	96
Tabla N° 52: Egresos de la causa raíz 10: CAPACITACIONES E IMPRESIONES.....	97
Tabla N° 53: Egresos de la causa raíz 11: ENMARCADO DE DOCUMENTOS MATRIZ IPERC Y MAPA DE RIESGOS.....	97
5.2 Costos de los Insumos de Reactivos de Laboratorio:.....	97
5.3 Beneficios de la implementación.....	103
Tabla N° 56: Beneficios de la causa raíz 1: Multa por no contar con Programa anual de SST.....	103

Tabla N° 57: Beneficios de la causa raíz 2: Pago al personal por días no laborados e ingresos perdidos	103
Tabla N° 58: Beneficios de la causa raíz 3: Perdidas por paradas de equipos	103
Tabla N° 59: Beneficios de la causa raíz 4: Perdidas por productos vencidos, lead time, almacenamiento	103
Tabla N° 60: Beneficios de la causa raíz 5: Evita la multa por no contar con matriz IPERC	104
Tabla N° 61: Beneficios de la causa raíz 6: Evita la multa por no contar con Reglamento interno en SST	104
Tabla N° 62: Beneficios de la causa raíz 7: Perdidas por mantenimiento correctivo	104
Tabla N° 63: Beneficios de la causa raíz 8: Evitar la multa por no contar con Registro de accidentes de trabajo	104
Tabla N° 64: Beneficios de la causa raíz 9: Multa por no contar con Plan de manejo de residuos hospitalarios	105
Tabla: N° 65: Beneficios de la causa raíz 3: Pérdidas por una deficiente atención del cliente	105
Tabla: N° 66: Beneficios de la causa raíz 3: Evitar la multa por no contar con Mapa de riesgos	105
5.4 Evaluación económica	105
Tabla N° 67: Flujo de caja proyectado a 1 año	106
Tabla N° 68: Flujo de caja del proyecto	107
Tabla N° 69: VAN Y TIR	107
Tabla N° 70: Indicador económico Beneficio /Costo	107
CAPÍTULO 6	108
RESULTADOS Y DISCUSIONES	108
6. Resultados	109
Ilustración N°8: Costos e ingresos actuales	109
Tabla N° 71: Comparativo de la propuesta de implementación Actual y Mejorada	109
Ilustración N° 9: Porcentaje de Ahorro y beneficio con la propuesta de implementación	110
Ilustración N° 10: Comparativos de valores actuales y mejorados al implementar la Propuesta	111
CAPÍTULO 7	112
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	112
7.1 Conclusiones	113
7.2 Recomendaciones	114
7.3 BIBLIOGRAFÍA:	115
7.4 LINKOGRAFÍA:	116
ANEXOS	117
Anexo N° 1: Plan anual de capacitaciones en SST	118
Anexo N° 2: Formato de participación a las capacitaciones	123
Anexo N° 3: Cotización de equipo biomédico	124
Anexo N° 4: Se adjunta el Reglamento Interno propuesto	125
Anexo N° 5: Procedimiento de Investigación de Accidentes e incidentes de trabajo	140
Anexo N° 6: Plan de Manejo de Residuos hospitalarios	146
9.1.- Requerimientos	150
Anexo N° 7: Procedimiento de evaluación y satisfacción del cliente	152

INDICE DE DIAGRAMAS

	Pag.
Ilustración N° 1: Diagrama de Ishikawa	28
Ilustración N° 2: Diagrama de Pareto	32
Ilustración N° 3: Fluxograma de residuos hospitalarios	40
Ilustración N° 4: Layout de la ubicación del Almacén de residuos peligrosos	41
Ilustración N° 5: Comparativo de clientes tradicionales vs clientes nuevos con el ingreso de exámenes ocupacionales	46
Ilustración N°6: Mapa de Riesgo del Policlínico Libertad 1° piso.....	89
Ilustración N° 7: Mapa de Riesgo del Policlínico Libertad 2° piso.....	90
Ilustración N°8: Costos e ingresos actuales	109
Ilustración N° 9: Porcentaje de Ahorro y beneficio con la propuesta de implementación .	110
Ilustración N° 10: Comparativos de valores actuales y mejorados al implementar la Propuesta	111

INDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1: Cronograma de elaboración del Proyecto	8
Tabla N°2: Operacionalización de variables	9
Tabla N° 3: Matriz de Priorización.....	30
Tabla N° 5: Beneficio económico de la Propuesta a CR 1	36
Tabla N° 6: Programa anual de capacitaciones en SST	36
Tabla N° 8: Costo por suspensión de actividades	39
Tabla N° 9: Costo por pago al personal.....	39
Tabla N° 10: Resumen de costos CR1	39
Tabla N° 11: Pérdidas económicas anuales de la CR3.....	43
TABLA N° 12: Proyección de clientes al año 2007 y comparativos de exámenes brindados	45
Tabla N° 13: Calculo de las Necesidades Proyectadas en el año 2016.....	49
Tabla N° 14: Plan Maestro de compras	50
TABLA N°15: Inventario proyectado para los tres próximos meses	51
TABLA N°16: Programación de compras de los insumos	52
Tabla N° 17: Resumen de liberación de pedidos planificados	59
Tabla N° 18: Resumen de ahorro por implementación del MRP	62
Tabla N°19: Matriz IPERC de Admisión	64
Tabla N°20: Matriz IPERC de Consultorio medico	66
Tabla N°21: Matriz IPERC de Triaje	68
Tabla N°22: Matriz IPERC de Laboratorio	70
Tabla N°23: Matriz IPERC de Administración	74
TABLA N° 24: Calculo del costo anual de mantenimientos correctivos y ahorro	80
TABLA N° 25: Programación del mantenimiento preventivo.....	81
TABLA N° 26: Registro de accidentes de trabajo en el año.....	83
Tabla N° 27: Beneficio económico de no contar con registro de accidentes.....	83
TABLA N° 28: Programa anual de capacitación año 2017	86
Tabla N° 29: Cuestionario de Satisfacción del cliente.....	87
Tabla N° 30: Beneficio económico de la causa raíz N°10.....	88
Tabla N° 31: Beneficio económico de la CR11.....	88
Tabla N° 32: Inversiones de la causa raíz 1: INVERSIÓN DE ELABORACIÓN DEL P.....	92
Tabla N° 33: Inversiones de la causa raíz 2: INVERSIÓN DE IMPLEMENT LAYOUT.....	92
Tabla N° 34: Inversiones de la causa raíz 3: INVERSIÓN DE COMPRAR 1 EQUIPO	92

Tabla N° 35: Inversiones de la causa raíz 5: INVERSIÓN DE IMPLEMENTAR MRP	93
Tabla N° 36: Inversiones de la causa raíz 5: INVERSIÓN DE IMPLEMENTAR IPERC	93
Tabla N° 37: Inversiones de la causa raíz 6: INVERSIÓN DE ELABORAR UN REGLAMENTO INTERNO EN SST.....	93
Tabla N° 38: Inversiones de la causa raíz 7: INVERSIÓN DE ELABORAR UN PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO.....	93
Tabla N° 39: Inversiones de la causa raíz 8: INVERSIÓN DE ELABORAR UN PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO.....	93
Tabla N° 40: Inversiones de la causa raíz 9: INVERSIÓN DE ELABORAR UN PLANA ANUAL DE MANEJO DE RESIDUOS	94
Tabla N° 41: Inversiones de la causa raíz 10: INVERSIÓN DE ELABORAR PROCEDIMIENTO DE SATISFACCION AL CLIENTE	94
Tabla N°42: Inversiones de la causa raíz 11: INVERSIÓN DE MAPA DE RIESGOS	94
5.2 Egresos de la propuesta de implementación.....	94
Tabla N° 43: Egresos de la causa raíz 1: EGRESOS EN LA CAPACITACIÓN	95
Tabla N° 44: Egresos de la causa raíz 2: COMPRA DE CONTENEDORES	95
Tabla N° 45: Egresos de la causa raíz 3: CAPACITACIÓN EN SST.....	95
Tabla N° 46: Egresos de la causa raíz 4: INVERSIÓN EN UN MATRIZ DE REPOSICION DE INSUMOS Y REPUESTOS	95
Tabla N° 47: Egresos de la causa raíz 5: CAPACITACION EN MANEJO DEL IPERC	96
Tabla N° 48: Egresos de la causa raíz 6: COSTO DE IMPRESIONES.....	96
Tabla N° 49: Egresos de la causa raíz 7: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS BIOMEDICOS.....	96
Tabla N° 50: Egresos de la causa raíz 8: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS BIOMEDICOS.....	96
Tabla N° 51: Egresos de la causa raíz 9: CAPACITACIONES E IMPRESIONES	96
Tabla N° 52: Egresos de la causa raíz 10: CAPACITACIONES E IMPRESIONES	97
Tabla N° 53: Egresos de la causa raíz 11: ENMARCADO DE DOCUMENTOS MATRIZ IPERC Y MAPA DE RIESGOS	97
5.2 Costos de los Insumos de Reactivos de Laboratorio:	97
5.3 Beneficios de la implementación	103
Tabla N° 56: Beneficios de la causa raíz 1: Multa por no contar con Programa de SST ..	103
Tabla N° 57: Beneficios de la causa raíz 2: Pago al personal por días no laborados e ingresos perdidos	103
Tabla N° 58: Beneficios de la causa raíz 3: Perdidas por paradas de equipos	103
Tabla N° 59: Beneficios de la causa raíz 4: Perdidas por productos vencidos, lead time, almacenamiento	103

Tabla N° 60: Beneficios de la causa raíz 5: Evita la multa por no contar con matriz IPERC	104
Tabla N° 61: Beneficios de la causa raíz 6: Evita la multa por no contar con Reglamento interno en SST	104
Tabla N° 62: Beneficios de la causa raíz 7: Perdidas por mantenimiento correctivo	104
Tabla N° 63: Beneficios de la causa raíz 8: Evitar la multa por no contar con Registro de accidentes de trabajo	104
Tabla N° 64: Beneficios de la causa raíz 9: Multa por no contar con Plan de manejo de residuos hospitalarios.....	105
Tabla: N° 65: Beneficios de la causa raíz 3: Pérdidas por deficiente atención del cliente	105
Tabla: N° 66: Beneficios de la causa raíz 3: Evitar la multa por no contar con Mapa de riesgos	105
Tabla N° 67: Flujo de caja proyectado a 1 año.....	106
Tabla N° 68: Flujo de caja del proyecto.....	107
Tabla N° 69: VAN Y TIR.....	107
Tabla N° 70: Indicador económico Beneficio /Costo	107
Tabla N° 71: Comparativo de la propuesta de implementación Actual y Mejorada.....	109

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo general el desarrollo de una Propuesta de Implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad Y Medio Ambiente para Incrementar la Rentabilidad de La Empresa Policlínico Libertad SAC.

En primer lugar se realizó un diagnóstico de la situación actual del Policlínico Libertad en lo referente a Calidad, Seguridad industrial y Medio ambiente, puesto que se diagnosticó que eran las de mayor problemática, ocasionando altos costos operativos.

Después de concluir la primera etapa de identificación de problemas, se procedió a redactar el diagnóstico del Policlínico, en el cual se tomó en cuenta la opinión de los trabajadores de cada área de estudio, y a su vez evidencias que demostraban lo mencionado anteriormente. Así mismo se realizó cálculos para determinar el impacto económico que genera en el Policlínico estas problemáticas representado en pérdidas monetarias.

A su vez posteriormente se desarrollan propuestas planes de mejora para reducir dichos costos operativos actuales. Obteniéndose una comparación favorable para la empresa (costos con propuesta & costos actuales). Disminuyendo sus costos operativos en un S/.6,703.20, finalmente se realizó una factibilidad económica de poner en marcha dicha propuesta.

De la evaluación económica se obtuvo un VAN de S/263,417.16, TIR anual 1521.98 % y un B/C de 3.08 significando una total viabilidad de la propuesta.

ABSTRACT

This work had as general objective the development of a proposal for implementation of an Integrated Quality Management, Safety and Environment to Increase profitability Polyclinic Freedom SAC System.

First a diagnosis of the current situation Freedom Polyclinic regarding Quality, Safety and Environment was held, since it was diagnosed that were the most problematic, causing high operating costs.

After completing the first stage of identifying problems, we proceeded to draft the diagnosis Polyclinic, which took into account the opinion of workers in each study area, and turn evidence showing the above. Also calculations were performed to determine the economic impact generated at the Polyclinic these issues represented in monetary losses.

In turn subsequently proposed improvement plans are developed to reduce these current operating costs. Obtaining a favorable comparison to the company (with proposed cost & current costs). Decreasing operating costs in a S / 6703.20 finally economic feasibility of implementing such a proposal was made.

Economic evaluation of an NPV of S / 263,417.16, 1521.98% annual IRR and B / C of 3.08 was obtained meaning an overall feasibility of the proposal.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

7.3 BIBLIOGRAFÍA:

1. Atkinson. (1993). Anthropology in research on the quality of health services . Estados Unidos.
2. Benavides Capa, A., & Pizarro Apráez, S. (2010). Tesis: Diseño de un Sistema de Gestión Integrado para una empresa que produce y comercializa fundas y zunchos . Guayaquil Ecuador.
3. Cachay , G. (2009). Implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la empresa Paraíso. Lima Perú.
4. Campbell. (2000). Definición de Calidad en base a las Ciencias sociales y la Medicina. Estados Unidos.
5. Davidow. (1994). Total Customer Service . Nueva York.
6. Donabedian. (1990). La dimensión internacional de la evaluación y garantía de calidad. Mexico.
7. Félix Mendoza, C., & Rosas Izquierdo, K. (2015). Efecto de la Implementación de un Modelo de gestión de Calidad en la empresa de Calzados Paredes. Trujillo: UPN.
8. Fernandez, H. (2013). Sistema Integrado de Gestión en el Instituto de Desarrollo Económico del principado de Asturias. Asturias.
9. López. (2015). El Sistema de Gestión Integrado. Bogotá Colombia: Incotec.
10. Marchena, M. (2013). Plan para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad en la empresa Parmalat. Cuenca - Ecuador.
11. Ríos. (2012). Percepción de la Calidad de la Atención en el Programa de Planificación Familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima Perú.
12. Ríos, L. (2012). Percepción de la Calidad de la atención en el Programa de Planificación Familiar del Hospital Arzobispo Loayza . Trujillo Perú.

7.4 LINKOGRAFÍA:

1. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2010/bmfcis164s/doc/bmfcis164s.pdf>.
(s.f.).
2. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1515/1/Cachay_sg.pdf.
(s.f.).
3. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5361/1/UPS-GT000463.pdf>.
(s.f.).
4. <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd49/residuossolidos.pdf>. (s.f.).
5. http://www.digesa.sld.pe/publicaciones/descargas/Plan%20Nacional_DEPA.pdf. (s.f.).
6. http://www.sunafil.gob.pe/portal/images/docs/normatividad/LEYDESEGURIDAD_SALUDTRABAJO-29783.pdf. (s.f.).
7. https://www.academia.edu/8421338/PROYECTO_DE_TESIS_FINAL. (s.f.).