



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

MODALIDAD PRESENCIAL

**SÍLABO POR COMPETENCIAS
CURSO:**

**GESTION DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA
HOSPITALARIOS**

I. DATOS GENERALES

Línea de Carrera	LIDERAZGO Y GERENCIA EN ENFERMERIA
Semestre Académico	2026 - II
Código del Curso	403
Créditos	05
Horas Semanales	Hrs. Totales: 8 Teóricas: 02 Practicas:6
Ciclo	VII
Sección	A
Apellidos y Nombres del Docente	Dra. Durand Gonzales Isabel Teresa M(a) Carmen Angelina Marroquín Cárdenas
Correo Institucional	idurand@unjfsc.edu.pe cmarroquin@unjfsc.edu.pe
N° De Celular	992856545 998996081

II. SUMILLA

Se desarrollan aspectos teóricos, metodológicos e instrumentales de planificación y gerencia en salud con enfoque estratégico, que le permitan al estudiante iniciarse en la administración y gestión de los servicios de enfermería o en unidades productoras de salud, concordante con los lineamientos de política nacional e institucional. Ética laboral. División del trabajo, autoridad, disciplina, círculos de calidad, trabajo cooperativo, direccionalidad técnica. Trabajo en equipo.

III. CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	NOMBRE DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	SEMANAS
UNIDAD I	Dadas las condiciones de atención que se brindan en los servicios de salud al usuario externo, diagnostica y evalúa los factores que inciden en el comportamiento organizacional aplicando teorías de la administración, filosofía de la calidad, normas técnicas y políticas internas, tomando en cuenta las normas técnicas. Evaluación de la Primera Unidad Didáctica	SISTEMA DE SALUD Y ADMINISTRACIÓN	1-4
UNIDAD II	Aplica el SGC como herramienta de gestión y mejoramiento en la calidad del servicio que brindan las UPSS, enfatizando en programas de seguridad del paciente y auditorías en salud, tomando en cuenta las normas técnicas. Evaluación de la Segunda Unidad Didáctica	GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AUDITORIA EN LAS UPSS	5-8
UNIDAD III	Aplica los fundamentos teóricos y políticas nacionales en salud que permitan priorizar problemática de los diversos servicios hospitalarios empleando técnicas y herramientas de calidad como instrumentos de recolección de información para la mejora continua de la calidad, tomando en cuenta las normas técnicas. Evaluación de la Tercera Unidad Didáctica	PROCESOS DE MEJORA CONTINUA Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	9-12
UNIDAD IV	Interpreta los resultados obtenidos en su informe final, compartiendo y socializando experiencias que le permitan conocer las diversas realidades hospitalarias para mejorar su capacidad de análisis en la aplicación de propuestas de mejora, tomando en cuenta las normas técnicas. Evaluación de la Cuarta Unidad Didáctica	ENFOQUES ACTUALES DE GESTIÓN HOSPITALARIA	13-16

IV. INDICADORES DE CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

Nº	INDICADORES DE CAPACIDAD AL FINALIZAR EL CURSO
1	Diferencia las bases administrativas de las organizaciones de los Sistemas de Salud en la aplicación del proceso de planificación de los servicios de salud tomando en cuenta las normas técnicas.
2	Aplica teorías de la administración en el proceso de planificación para la toma de decisiones asertivas en los servicios de salud
3	Relaciona y aplica con pertinencia los conceptos filosóficos de calidad para lograr eficacia de las Unidades productoras de servicios de salud (UPSS).
4	Detecta factores negativos que afectan el clima organizacional en los establecimientos de salud.
5	Identifica y aplica la norma SGC para establecer estrategias de intervención y adaptación a diversas realidades de las UPSS.
6	Identifica y aplica los pasos para la construcción de un programa de seguridad del paciente.
7	Discrimina tipos de auditoría en salud para valorar su importancia en la mejora de los servicios hospitalarios.
8	Aplica lista de cotejo para evaluar los registros empleados en atención de enfermería de acuerdo a criterios normativos.
9	Asume políticas nacionales en salud como la Mejora Continua como pilares para el eficiente desempeño del profesional de enfermería.
10	Describe los pasos a seguir en el ciclo de Deming como metodología y herramienta de Gestión en los servicios de enfermería.
11	Aplica Técnicas de Herramientas de Calidad, para formular preguntas y explorar las relaciones causa-efecto al analizar la problemática identificada.
12	Elabora formatos de medición de la calidad para la recolección de información de acuerdo a la problemática de salud.
13	Asume liderazgo para el estudio de la demanda de los cuidados de enfermería, estableciendo criterios para su análisis.
14	Elabora el instrumento que le permita recoger información sobre el desempeño del recurso humano en enfermería que permitan implementar acciones de mejora en los servicios de enfermería.
15	Identifica procesos y flujos de atención en las prestaciones de servicios de enfermería que permitan programar, planificar servicios de enfermería eficientes.
16	Identifica la importancia de la gestión del cuidado en los servicios de enfermería, priorizando en uno de los procesos estratégicos, operativos o de apoyo que le permitan elaborar un plan de mejora.



V. DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS:

UNIDAD DIDÁCTICA I: SISTEMA DE SALUD Y ADMINISTRACION

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA I: Dadas las condiciones de atención que se brindan en los servicios de salud al usuario externo, diagnostica y evalúa los factores que inciden en el comportamiento organizacional aplicando teorías de la administración, filosofía de la calidad, normas técnicas y políticas internas, tomando en cuenta las normas técnicas.					
SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
1	La organización de los Sistemas de Salud, tipos de sistema, niveles y categorías de los establecimientos de Salud y Hospitales, dependencia, rol rector del Ministerio del Ministerio de Salud.	-Elabora mapa conceptual de la organización -Precisa diferencia de los niveles de atención en Salud, aplicando conceptos teóricos para su resolución.	Demuestra actitud crítica y compromiso para asumir políticas establecidas buscando la mejora de calidad en los servicios hospitalarios.	Expositiva (Docente/Alumno) Debate dirigido (Discusiones) ▪ Foros, Chat	Diferencia las bases administrativas de las organizaciones de los Sistemas de Salud en la aplicación del proceso de planificación de los servicios de salud tomando en cuenta las norma técnicas..
2	Explica las teorías de la Administración: Enfoque clásico, estructuralista, humanista, enfoque de comportamiento, sistémico, enfoque de contingencias, enfoque de recursos humanos y teorías contemporáneas	Expone, argumenta y defiende su posición, aportando y sustentando sus opiniones en referentes teóricos de calidad.	Establece, la importancia de los conceptos de Administración en los servicios de Enfermería.	Lecturas ▪ Uso de repositorios digitales	Aplica teorías de la administración en el proceso de planificación para la toma de decisiones asertivas en los servicios de salud.
3	Comprende el concepto de calidad asumiendo principios filosóficos: W. Edwards Deming; Joseph M. Juran; Armando Feigenbaum; Kaoru Ishikawa; Genichi Taguchi; Shigeo Shingo; Phillip B. Crosby; Tom Peters	Maneja instrumentos de recojo de información que le permita calificar la aplicación de los conceptos teóricos en la UPSS.	Valora la importancia de los conceptos de la Filosofía de la calidad al momento de aplicar a los servicios de enfermería.	Lluvia de ideas (Saberes previos) ▪ Foros, Chat	. Relaciona con pertinencia los conceptos filosóficos de calidad para lograr eficacia de las UPS
4	Conoce la finalidad de las disposiciones legales, principios, organización, fases de la calidad de los servicios de salud en las UPSS .	Describe y esquematiza la calidad en los servicios de Salud en las UPSS. -Elabora ejemplos de calidad en salud en los servicios de enfermería	Fomenta la importancia de las normas legales en los servicios de Enfermería		Asume políticas nacionales en salud y objetivos del milenio como pilares para el eficiente desempeño del profesional de enfermería.
EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
▪ Estudios de Casos Hospitalarios ▪ Examen de Modulo		▪ Trabajos individuales y/o grupales ▪ Soluciones a Ejercicios propuestos		▪ Participación activa y puntual en clase ▪ Practica de casos	



UNIDAD DIDÁCTICA II: GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AUDITORIA EN LAS UPSS

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA II: Aplica el Sistema de Gestión de la Calidad como herramienta de gestión y mejoramiento en la calidad del servicio que brindan las UPSS, enfatizando en programas de seguridad del paciente y auditorías en salud.

SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
5	Explica principios, dimensiones y componentes del Sistema de Gestión de la Calidad.	Elabora una línea de tiempo que señale la evolución de la política nacional en salud.	Demuestra liderazgo y trabajo en equipo al exponer ideas sustentando razones.	Expositiva (Docente/Alumno) Debate dirigido (Discusiones) ▪ Foros, Chat Lecturas	Identifica y aplica la norma SGC para establecer estrategias de intervención y adaptación a diversas realidades de las UPSS.
6	Comprende el concepto de seguridad del paciente: Rondas, estrategias para una atención segura, determinando en casos necesario la notificación de eventos adversos.	Esquematiza un programa de seguridad del paciente: Introducción, Objetivos, metas, actividades, recolección de información, conclusiones y recomendaciones.	Demuestra competencia y responsabilidad en la propuesta del plan de seguridad del paciente		Identifica y aplica los pasos para la construcción de un programa de seguridad del paciente.
7	Conoce la finalidad, principios, organización, ejecución, elaboración de informe final de auditorías en salud.	Elabora diversos esquemas que le permitan discriminar los tipos, finalidad e importancia de las diversas auditorías en salud.	Participa activamente durante el trabajo en equipo, demostrando escucha activa y compromiso en la tarea.	▪ Uso de repositorios digitales	Discrimina tipos de auditoría en salud para valorar su importancia en la mejora de los servicios hospitalarios.
8	Explica el enfoque, los principios, finalidad, etapas, criterios e importancia al realizar auditorías en enfermería.	Evalúa los diversos registros de enfermería en los servicios de hospitalización.	Demuestra competencia al calificar y evaluar, empleando criterios normativos.	Lluvia de ideas (Saberes previos) ▪ Foros, Chat	Aplica lista de cotejo para evaluar los registros empleados en atención de enfermería de acuerdo a criterios normativos.
	EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA				
	EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO
	- Estudios de Casos virtuales - Examen de modulo		- Trabajos individuales y/o grupales - Soluciones a Ejercicios propuestos		- Actitud proactiva en clases - Practica casos



UNIDAD DIDÁCTICA III: PROCESO DE MEJORA CONTINUA Y HERRAMIENTAS DE GESTION DE LA CALIDAD

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA III: Aplica los fundamentos teóricos de Mejora Continua como política nacional en salud que permitan priorizar problemática de los diversos servicios hospitalarios empleando técnicas y herramientas como instrumentos de recolección de información para la mejora continua de la calidad.

SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
9	Comprende la metodología del ciclo de mejora continua para el análisis y mejora de los procesos.	Elabora una cruz categorial con la información sistematizada del ciclo de mejora de Deming.	Participa activamente expresando comentarios y conclusiones.	Expositiva (Docente/Alumno) ▪ Debate dirigido (Discusiones) ▪ Foros, Chat Lecturas ▪ Uso de repositorios digitales Lluvia de ideas (Saberes previos) ▪ Foros, Chat	Describe los pasos a seguir en el ciclo de Deming como metodología de mejora continua.
10	Explica la finalidad y uso práctico de técnicas básicas para la mejora continua de la calidad.	Analiza una situación problemática, aplicando diversas técnicas grupalesque permitan la mejora de calidad.	Demuestra liderazgo y competencia al organizar ideas promoviendo mecanismos de reflexión para la toma asertiva de decisiones.		Describe un caso y aplica los conceptos teóricos.
11	Comprende las Herramientas de Gestión: Lluvia de ideas, los 5 porque, Diagrama de Pareto, Diagrama de Gantt, diagrama de causa efecto	Analiza una situación problemática aplicando herramientas de gestión.	Valora el trabajo en equipo resolviendo la aplicación de las herramientas de gestión.		Aplica la técnica de los 5 ¿Por qué? Y de los 5 ¿Cómo? Para formular preguntas y explorar las relaciones causa-efecto al analizar la problemática detectada.
12	Discrimina diversas herramientas de gestión de la calidad a partir del estudio de casos: Diagrama de operaciones, diagrama del árbol	Prioriza la problemática de un determinado servicio yeligen la herramientapertinente para su análisis.	Demuestra competencia y liderazgo en el manejo de herramientas de gestión de la calidad.		Elabora formatos y aplica instrumentos de medición de la calidad para la recolección de información de acuerdo a la problemática de la UPS.
EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
▪ Estudios de Casos ▪ Examen de Modulo		▪ Trabajos individuales y/o grupales ▪ Soluciones a Ejercicios propuestos		▪ Actitud proactiva en clases ▪ Practica de casos	



UNIDAD DIDÁCTICA IV: ENFOQUES ACTUALES DE GESTION HOSPITALARIA

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA IV: Interpreta los resultados obtenidos en su informe final hospitalario compartiendo y socializando experiencias que le permitan conocer las diversas realidades hospitalarias para mejorar su capacidad de análisis en la aplicación de propuestas de mejora.

SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
13	Define el concepto, tipos de LIDERAZGO en los servicios de Enfermería.	Elabora un esquema que permita sistematizarlos tipos de liderazgo. -elabora un caso determinado el tipo e importancia	Promueve los principales procesos de cambio asociados al Liderazgo	Expositiva (Docente/Alumno) ▪ Debate dirigido (Discusiones) ▪ Foros, Chat Lecturas ▪ Uso de repositorios digitales Lluvia de ideas (Saberes previos) ▪ Foros, Chat	Asume liderazgo para el estudio de la demanda de los cuidados de enfermería, estableciendo criterios para su análisis.
14	Explica la importancia y el rol que cumplen los Recursos Humanos en el éxito de las organizaciones.	Elabora un plan de implementación de recursos humanos para los servicios de enfermería.	Demuestra liderazgo y competencia al exponer ideas sustentando razones.		Elabora el instrumento que permita recoger información sobre los cuidados de enfermería en determinado servicio hospitalario.
15	Define la metodología y pasos para definición de Procesos de los servicios de salud en las diversas UPSS.	esquematiza la etapas de los procesos de la atención en los servicios de salud.	Participa activamente analizando críticamente la importancia de los costos en salud.		Discrimina las actividades en el desempeño de las funciones .
16	Precisa la Gestión del Cuidado en los servicios de Enfermería .	Formula mapa conceptual de la gestión del cuidado en los servicios de Enfermería como proceso operativo clave para brindar una atención sanitaria con calidad.	Toma conciencia de la importancia de realizar una Gestión del cuidado al exponer ideas sustentando razones.		Identifica oportunidades de mejora en la gestión , priorizando en uno de los procesos estratégicos, operativos o de apoyo que le permitan elaborar un plan de mejora.
EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
▪ Estudios de Caso, cuestionarios ▪ Examen de Modulo		▪ Trabajos individuales y/o grupales ▪ Trabajo final grupal.		▪ Comportamiento asertivo en clases ▪ Practica de casos	

VI. MATERIALES EDUCATIVOS Y OTROS RECURSOS DIDÁCTICOS

Se utilizarán todos los materiales y recursos requeridos de acuerdo a la naturaleza de los temas programados. Básicamente serán:

MEDIOS Y PLATAFORMAS VIRTUALES

- Casos prácticos
- Pizarra interactiva
- Google Meet
- Repositorios de datos

MEDIOS INFORMATICOS:

- Computadora
- Tablet
- Celulares
- Internet / Noticias

VII. EVALUACIÓN:

La Evaluación es inherente al proceso de enseñanza aprendizaje y será continua y permanente. Los criterios de evaluación son de conocimiento, de desempeño y de producto.

1. Evidencias de Conocimiento.

La Evaluación será a través de pruebas escritas y orales para el análisis y autoevaluación. En cuanto al primer caso, medir la competencia a nivel interpretativo, argumentativo y propositivo, para ello debemos ver como identifica (describe, ejemplifica, relaciona, reconoce, explica, etc.); y la forma en que argumenta (plantea una afirmación, describe las refutaciones en contra de dicha afirmación, expone sus argumentos contra las refutaciones y llega a conclusiones) y la forma en que propone a través de establecer estrategias, valoraciones, generalizaciones, formulación de hipótesis, respuesta a situaciones, etc.

En cuanto a la autoevaluación permite que el estudiante reconozca sus debilidades y fortalezas para corregir o mejorar.

Las evaluaciones de este nivel serán de respuestas simples y otras con preguntas abiertas para su argumentación.

2. Evidencia de Desempeño.

Esta evidencia pone en acción recursos cognitivos, recursos procedimentales y recursos afectivos; todo ello en una integración que evidencia un saber hacer reflexivo; en tanto, se puede verbalizar lo que se hace, fundamentar teóricamente la práctica y evidenciar un pensamiento estratégico, dado en la observación en torno a cómo se actúa en situaciones impredecibles.

La evaluación de desempeño se evalúa ponderando como el estudiante se hace investigador aplicando los procedimientos y técnicas en el desarrollo de las clases a través de su asistencia y participación asertiva.

3. Evidencia de Producto.

Están implicadas en las finalidades de la competencia, por tanto, no es simplemente la entrega del producto, sino que tiene que ver con el campo de acción y los requerimientos del contexto de aplicación.

La evaluación de producto de evidencia en la entrega oportuna de sus trabajos parciales y el trabajo final.

Además, se tendrá en cuenta la asistencia como componente del desempeño, el 30% de inasistencia inhabilita el derecho a la evaluación.




VARIABLES	PONDERACIONES	UNIDADES DIDÁCTICAS DENOMINADAS MÓDULOS
Evaluación de Conocimiento	30 %	El ciclo académico comprende 4
Evaluación de Producto	35%	
Evaluación de Desempeño	35 %	

Siendo el promedio final (PF), el promedio simple de los promedios ponderados de cada módulo (PM1, PM2, PM3, PM4)

$$PF = \frac{PM1 + PM2 + PM3 + PM4}{4}$$

VIII. BIBLIOGRAFÍA

a. Fuentes Electrónicas

Cámara de Comercio de Lima. (s. f.). [Documento sobre salud]. Recuperado de

https://www.camaralima.org.pe/bismarck/DESCARGAS/FORO_SALUD/5_CAcosta.pdf

Ministerio de Salud. (s. f.). [Documento sobre acreditación en salud]. Recuperado de

<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/EXPOSICION%20DCSDGSP%20MINSA%20ACREDITACI%C3%93N%2020-12-13.pdf>

Ministerio de Salud. (2008). Resolución Ministerial N.º 623-2008/MINSA: Documento técnico. Plan para el estudio del clima organizacional 2008-2011. Recuperado de

http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/teleconferencias/I_Teleconf/CO_%20ImplementaRM%20623-2008.pdf

Ministerio de Salud. (s. f.). Plan para el estudio del clima organizacional. Recuperado de

http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/plan_clima.pdf

Ministerio de Salud. (s. f.). Metodología para el estudio del clima organizacional. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf

Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja. (s. f.). Clima organizacional. Recuperado de <http://www.insnsb.gob.pe/docs-web/calidad/clima-organizacional/clima-organizacional-1.pdf>

Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. (2007). Resolución Ministerial N.º 519-2006/MINSA: Documento técnico. Sistema de gestión de la calidad en salud. Recuperado de http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2006.pdf

Ministerio de Salud. (2009). Resolución Ministerial N.º 727-2009/MINSA: Documento técnico. Política nacional de calidad en salud. Recuperado de <http://www.hejcu.gob.pe/PortalTransparencia/Archivos/Contenido/0807/060420151548291.pdf>

Ministerio de Salud. (2009). Resolución Ministerial N.º 727-2009/MINSA: Documento técnico. Política nacional de calidad en salud. Recuperado de <https://es.slideshare.net/yvomiltongaitanlujan/politicas-de-salud-35720456>

Ministerio de Salud. (2009). Resolución Ministerial N.º 727-2009/MINSA: Documento técnico. Política nacional de calidad en salud. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf

Ministerio de Salud. (s. f.). Sistema de gestión de la calidad en salud. Recuperado de <http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>

Ministerio de Salud. (2016). NTS N.º 029-MINSA/DIGEPRES-V.02: Norma técnica de salud de auditoría de la calidad de la atención en salud. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf>

Ministerio de Salud. (s. f.). Gestión de clínica, mejoramiento continuo y auditoría en salud. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2006/Auditoria/Gestión_de_Clínica_Mejoramiento_Continuo_y_Auditoria_en_Salud.pdf

Instituto Nacional de Salud. (s. f.). Sistema de gestión de calidad: Políticas. Recuperado de http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/mayo_even_home/sistema_gestion_calidad_politicas.pdf

Ministerio de Salud. (2006). Norma técnica relacionada con el sistema de gestión de la calidad en salud. Recuperado de http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/junio/02/N_520-2006-MINSA_02-0606_.pdf

AMARES-MINSA. (2004). Mejoramiento de la calidad en el primer nivel de atención: Guía del facilitador (documento de trabajo). Lima, Perú: Ministerio de Salud.

Ministerio de Salud. (s. f.). Mejoramiento continuo de la calidad. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Mejoramiento%20Continuo%20de%20la%20Calidad.pdf>

Ministerio de Salud. (2012). Resolución Ministerial N.º 095-2012/MINSA: Guía técnica para la elaboración de proyectos de mejora y la aplicación de técnicas y herramientas para la gestión de la calidad.

Huacho, agosto del 2026



Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión



LUKA ISABEL DURAND GONZALEZ
DOCENTE DE CURSO
Dra. Durand Gonzales, Isdabel Teresa