



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA CENTRO MÉDICO ESPECIALIZADO VILLA,
DISTRITO DE HUARAZ, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

AUTOR

**SOLANO TORRE, FIORELA EDERLINDA
ORCID:0009-0007-6891-1205**

ASESOR

**ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA
ORCID:0000-0001-9618-6177**

**CHIMBOTE-PERÚ
2024**



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0213-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **20:52** horas del día **14** de **Noviembre** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Miembro
SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN Miembro
Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA CENTRO MÉDICO ESPECIALIZADO VILLA, DISTRITO DE HUARAZ, 2024**

Presentada Por :
(0811071042) **SOLANO TORRE FIORELA EDERLINDA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TÍTULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Miembro

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN
Miembro

Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA CENTRO MÉDICO ESPECIALIZADO VILLA, DISTRITO DE HUARAZ, 2024 Del (de la) estudiante SOLANO TORRE FIORELA EDERLINDA , asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 30 de Enero del 2025



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A mi familia en especial a mis padres, hermanos, esposo e hijo, por haberme motivado y apoyado a seguir con este proceso de crecimiento profesional, a mi asesor de tesis por su apoyo y paciencia en todo el tiempo en que se desarrolló el trabajo de investigación.

También dedicó este trabajo de investigación a mi Abuelo y Hermano que hoy en día son mis ángeles, y sé que desde donde se encuentran están guiando mi camino para lograr mis metas.

Agradecimiento

Agradezco en especial a mi padre celestial, por haberme permitido vivir hasta el día de hoy y poder cumplir las metas que me propuse, así como sobrepasar todos aquellos desafíos que pudieron impedir cumplir mis más grandes sueños.

A mi casa de estudios, la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por alojarme en sus ambientes y apoyarme en mi formación profesional. Por último, agradezco a toda mi familia por su apoyo incondicional, por su tolerancia y por la motivación que día a día me dan.

Índice general

Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de tablas	VII
Lista de figuras	VIII
Resumen	IX
Abstract.....	X
I. Planteamiento del problema.....	1
II. Marco teórico	6
2.1 Antecedentes	6
2.2 Bases teóricas	17
2.3 Hipótesis.....	27
III. Metodología	28
3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación.....	28
3.2 Población.....	29
3.3 Operacionalización de las variables	31
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	33
3.5 Método de análisis de datos	33
IV. Resultados	36
V. Discusiones	58
VI. Conclusiones	115
VII. Recomendaciones.....	117
Referencias bibliográficas	119
Anexos.....	126
Anexo 01. Carta de recojo de datos.....	126
Anexo 02. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación	127
Anexo 03. Matriz de consistencia	128
Anexo 04. Instrumento de recolección de información.....	129
Anexo 05. Ficha técnica de los instrumentos	132
Anexo 06. Formato de consentimiento informado	148

Lista de tablas

Tabla 1. Características de los procesos de calidad en el Centro Médico Especializado Villa, Distrito de Huaraz, 2024.....	36
Tabla 2. Características de los procesos de calidad en el Centro Médico Especializado Villa, Distrito de Huaraz, 2024.....	39
Tabla 3. Características del desempeño percibido en el Centro Médico Especializado Villa, Distrito de Huaraz, 2024.....	42
Tabla 4. Características de las expectativas de los clientes hacia el Centro Médico Especializado Villa, Distrito de Huaraz, 2024	45
Tabla 5. Características de la satisfacción general de los clientes hacia el Centro Médico Especializado Villa, Distrito de Huaraz, 2024	49
Tabla 6. Propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad y la atención al cliente en la microempresa Centro Médico Especializado Villa, Distrito de Huaraz, 2024	50

Lista de figuras

Figura 1. Características de los procesos de calidad en el Centro Médico Especializado Villa, Distrito de Huaraz, 2024.....	38
Figura 2. características de los procesos de calidad en el Centro Médico Especializado Villa, Distrito de Huaraz, 2024.....	41
Figura 3. Características del desempeño percibido en el Centro Médico Especializado Villa, Distrito de Huaraz, 2024.....	44
Figura 4. Características de las expectativas de los clientes hacia el Centro Médico Especializado Villa, Distrito de Huaraz, 2024	47
Figura 5. Características de la satisfacción general de los clientes hacia el Centro Médico Especializado Villa, Distrito de Huaraz, 2024	50

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad para la satisfacción del cliente del Centro Médico Especializado Villa, Huaraz, 2024; el tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental, de corte transversal. Se utilizó una población muestral de 14 colaboradores para la variable gestión de calidad y 14 clientes fidelizados para la variable satisfacción del cliente; a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento cuestionario en la escala de Likert con 28 preguntas. Los resultados respecto a la gestión de calidad fueron: El 57.14% de los trabajadores mencionó que a veces el Centro Médico busca generar una experiencia satisfactoria en el cliente. El 85.71% de colaboradores indicó que a veces participan ofreciendo ideas para una correcta prestación de servicios. El 71.43% indicó que a veces el Centro Médico planifica sus metas para mejorar el servicio al cliente. Seguidamente, en relación a la satisfacción del cliente: El 71.43% de clientes señaló que a veces el personal está dispuesto a solucionar sus problemas suscitados. El 57.14% de clientes se siente satisfecho con la información brindada. Finalmente, el 71.43% indicó que retornaría al Centro Médico para ser atendido. Se concluye que, existe la falta de políticas para fomentar la calidad de servicio hacia los clientes, también se requiere un área de atención para sugerencias y reclamos. Estas desviaciones impactan de manera negativa en la satisfacción del cliente.

Palabras clave: Centro médico, Control de calidad, Gestión

Abstract

The general objective of the research was: Establish a proposal to improve quality management for customer satisfaction at the Villa Specialized Medical Center, Huaraz, 2024; The type of research was quantitative, descriptive level of proposal, non-experimental, cross-sectional design. A sample population of 14 employees was used for the quality management variable and 14 loyal customers for the customer satisfaction variable; to whom the survey technique was applied and as a questionnaire instrument on the Likert scale with 28 questions. The results regarding quality management were: 57.14% of the workers mentioned that sometimes the Medical Center seeks to generate a satisfactory customer experience. 85.71% of collaborators indicated that they sometimes participate by offering ideas for correct provision of services. 71.43% indicated that sometimes the Medical Center plans its goals to improve customer service. Next, in relation to customer satisfaction: 71.43% of customers indicated that sometimes the staff is willing to solve their problems. 57.14% of clients feel satisfied with the information provided. Finally, 71.43% indicated that they would return to the Medical Center to be treated. It is concluded that there is a lack of policies to promote quality of service to customers; a service area for suggestions and complaints is also required. These deviations negatively impact customer satisfaction.

Keywords: Medical center, Quality control, management

I. Planteamiento del problema

Las Mypes son muy importantes para el desarrollo económico del país y están directamente relacionadas con el crecimiento del PIB. Por lo tanto, es importante combatir la informalidad, que está directamente relacionada con factores como la exclusión económica, la mala distribución del ingreso y el malestar social, que desalientan a los políticos a invertir.

Este problema también se puede evidenciar en diversos países del mundo como: En Europa, Consultoria Tecnologica (2021), la administración de los procesos de calidad produce una considerable cantidad de documentos que organizan cronológicamente las técnicas y procedimientos necesarios para llevar a cabo una actividad, así como sus cambios o adaptaciones. Los inconvenientes más frecuentes en la gestión de calidad incluyen la pérdida y el uso inadecuado de información, la eliminación, la interpretación errónea o la modificación accidental de datos sensibles, la omisión de políticas y normas internas, la obsolescencia de la información y el manejo incorrecto de objeciones.

En España, la falta de empoderamiento de los gerentes en las empresas representa un obstáculo para la correcta implementación de la gestión de calidad. Para que un sistema de gestión funcione adecuadamente, es fundamental que los gerentes se apropien de él. Esto requiere proporcionarles la capacitación, los recursos y las herramientas necesarias. Aunque puede ser beneficioso contratar una consultora para facilitar la implementación, esta debe actuar como un apoyo, ya que el control del sistema debe estar en manos de los líderes de la organización. Estos líderes deben convertirse en multiplicadores de conocimiento para sus equipos, asegurando que todos los colaboradores estén alineados y trabajen de manera conjunta. Otro desafío se presenta en la atención al cliente, que se origina en el escaso conocimiento del producto o servicio por parte de los empleados que no están en ventas. Por lo tanto, es crucial que todos los representantes de la empresa tengan un conocimiento profundo de lo que ofrecen. Además, es responsabilidad de la empresa garantizar que quienes brindan asistencia y soporte a los clientes estén bien informados y sean capaces de comunicarse con confianza y claridad sobre los diferentes aspectos de los productos y servicios que ofrecen (Martinez, 2024).

En América Latina, Luna et al. (2021) destacaron que la percepción de la calidad de atención en los hospitales mexicanos es limitada entre la población, lo que se atribuye a la escasez de recursos y equipos, la insuficiencia de personal para aplicar normas y regulaciones que optimicen los resultados en salud, la ausencia de tecnologías innovadoras,

la falta de atención a la experiencia del paciente, así como el incumplimiento de normativas y la seguridad de la información.

En México, las pequeñas y medianas empresas (PYMES) enfrentan una carencia de herramientas adecuadas para la gestión de calidad. La falta de datos en tiempo real, trazabilidad y reportes de gestión impide alcanzar la visibilidad y seguridad necesarias para un control de calidad integral. Las operaciones de manufactura, que suelen ser complejas y abarcar múltiples ubicaciones y procesos, pueden experimentar una notable disminución en su productividad debido a la dependencia excesiva de procesos manuales. Además, se observa que el personal de atención al cliente a menudo carece de paciencia y empatía, habilidades fundamentales para ofrecer un servicio de calidad. Cuando un representante de servicio al cliente demuestra estas cualidades, puede generar una experiencia positiva para el cliente y resolver sus problemas de manera eficiente. Por el contrario, la ausencia de estas habilidades puede acarrear serias repercusiones en la relación con los clientes (Cruz y Rueda, 2023).

En Perú, las MYPES a menudo no llevan a cabo un seguimiento adecuado, lo que puede resultar en errores en el servicio al cliente. Es fundamental destacar que los clientes disfrutarán de una experiencia más satisfactoria si los agentes de servicio al consumidor les proporcionan actualizaciones regulares sobre sus solicitudes, como en el caso de un retraso en un pedido. Asimismo, es crucial notificar a los clientes cuando no se puedan cumplir los plazos establecidos, lo que demuestra un compromiso responsable hacia ellos. No obstante, a pesar de que los agentes estén bien capacitados, siempre pueden surgir imprevistos, incluso situaciones en las que no sepan cómo proceder. Por ello, los gerentes de los departamentos deben fomentar una comunicación fluida y colaborar con el personal para identificar soluciones de manera oportuna, evitando así la pérdida de clientes (Solorzano y Aceves, 2021).

En el Perú, Tinco, (2022) mencionó que las empresas manufactureras, comerciales y de servicios sufrieron una disminución de clientes debido a los deficientes mecanismos de control de calidad, por lo que los medios digitales de hoy son una buena ventana para todas las exhibiciones empresariales y la investigación de diferentes canales digitales y acercamiento de los consumidores a los consumidores.

De acuerdo con Pacheco (2021), en cuanto a la gestión de calidad revela que las empresas enfrentan diversos problemas, tales como la falta de procedimientos claros, el desconocimiento de las políticas de calidad, la ineficiencia en el uso de recursos, la

comunicación deficiente con los clientes, la falta de control en el desarrollo de las actividades de servicio y una planificación inadecuada de las operaciones.

Gonzales y Huanca (2020) determinaron que los clientes evalúan la calidad del servicio en función de la atractividad del entorno, la fiabilidad del personal que los atiende, la confianza que este transmite y su capacidad de empatizar con sus necesidades. Estos factores son fundamentales para cumplir con sus expectativas de satisfacción.

El Centro Médico Villa de Huaraz es un establecimiento especializado en salud ocupacional por lo que actualmente es considerado un centro de referencia en salud y radiología ocupacional para la mayoría de la población atendida. Los servicios ambulatorios incluyen exámenes de audición, salud visual y psicología ocupacional. Actualmente, uno de los problemas irrepitibles en la institución son las quejas de los usuarios individuales sobre la calidad de los servicios brindados, lo que se manifiesta en falta de atención oportuna, demoras en las visitas médicas y falta de capacitación en el funcionamiento de la institución. La división de clasificación en la que se encuentra. Los pacientes que padecen cualquier condición o síntoma médico a menudo no reciben atención especializada adecuada, y la falta de experiencia médica en los centros de salud limita la capacidad de brindar atención multidisciplinaria. La industria y las actividades interdisciplinarias se centran en un enfoque profesional continuo.

Asimismo, entre los problemas encontrados respecto a la gestión de calidad pocas veces los colaboradores participaron ofreciendo ideas para una correcta prestación de servicios, hasta el momento no se posee un plan de incentivos y reconocimientos sobre el personal, pocas veces los directivos direccionan la prestación del servicio por medio de su batuta o liderazgo. Seguidamente en función a la atención al cliente, gran mayoría de clientes señaló que nunca se ha presentado el personal con los clientes que atiende, casi nunca se cuentan con equipos modernos, actualizados y adecuados para su atención y solo a veces se ven en la necesidad de realizar sugerencias o reclamos por los servicios prestados.

Ante lo mencionado previamente, el problema general de investigación formulado fue: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión de calidad para la satisfacción de los clientes de la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024? Asimismo, se planteó como problemas específicos, los siguientes: ¿Cuáles son las características del principio de la calidad en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024?, ¿Cuáles son las características de procesos de calidad en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024?, ¿Cuáles son las

características de manejo de quejas en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024?, ¿Cuáles son las características de comunicación asertiva en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024?, ¿Cuáles son las características de atención personalizada en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024?, ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad y satisfacción al cliente en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024?

Para poder dar una solución al enunciado del problema, se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad para la satisfacción de los clientes de la microempresa Centro Médico Especializado villa, Huaraz, 2024. De este objetivo general, se desagregaron los siguientes objetivos específicos: Identificar las características del principio de la calidad en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024. Describir las características de los procesos de calidad en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024. Definir las características de la comunicación asertiva en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024. Determinar las características de la atención personalizada en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024. Establecer las características del manejo de quejas en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad y la atención al cliente en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024

La presente investigación se justifica desde el punto de vista teórico, porque brindó conocimientos teóricos sobre variables de gestión de calidad y satisfacción del cliente en MYPES, como (modelo SERQUAL, teoría predictiva del desempeño), permitiendo a futuros investigadores estudiar el mismo tema y mejorar su contenido de investigación.

Por otro lado desde el punto de vista práctico se justifica porque nos permitió comprender y reconocer las características de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las PYMES sanitarias, permitiendo así a las PYMES mejorar la atención al cliente y formar al personal para desarrollar mejor la actitud, la empatía, la buena etiqueta y lo más importante, buscar la satisfacción del cliente, Asimismo, los propietarios pudieron tomar mejores decisiones para asegurar el óptimo funcionamiento de su negocio, dio una oportunidad de mejorar el servicio al cliente a través de nuevas estrategias, para atraer nuevos clientes, además de atenderlos lo mejor posible, para lograr la satisfacción, de modo

que sea posible fidelizar y lograr una buena satisfacción del cliente, logrando un posicionamiento y ventaja competitiva sobre los competidores y logrando optimizar la gestión de la calidad del establecimiento especializado en salud.

Finalmente, tuvo una base metodológica, ya que se crearon métodos descriptivos y aplicados, cómo describir las características de la gestión de calidad y satisfacción del cliente y ofrecer soluciones, con base en las dimensiones técnicas de los resultados de la investigación, la información obtenida. El cuestionario aportó con preguntas en escala Likert y fue administrado por colaboradores del centro médico especializado y validado por tres expertos experimentados, lo que permitirá disponer de un instrumento alternativo y pruebas de confiabilidad con el alfa de Cronbach.

II. Marco teórico

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Variable 1: Gestión de Calidad

Mendoza (2024) en su tesis para obtener el título de magister en gerencia en servicios de la salud, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, titulada, *Propuesta de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en la clínica Santamaría de la ciudad de Guayaquil*, cuyo objetivo general fue diseñar un sistema de gestión de calidad en la Clínica Santamaría de la ciudad de Guayaquil, considerando lo establecido en la norma ISO 9001:2015. En cuanto a la metodología de la investigación, es un diseño no experimental, tipo descriptivo y exploratorio, método inductivo. Para los fines del estudio, la población estuvo compuesta por personal clínico, la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario de 08 preguntas los resultados fueron que: el 73% de los trabajadores han identificado los elementos internos y externos que afectan la calidad de los procesos en su puesto de trabajo; el 82% de trabajadores ha recibido información por parte de su jefe inmediato acerca de los objetivos de los procesos relacionados con su trabajo, lo que indica una comunicación efectiva y un claro liderazgo en la transmisión de metas y objetivos; el 67% de los trabajadores afirma que se han realizado evaluaciones y análisis para identificar los riesgos que afectan la seguridad y el desempeño de los procesos; el 60% de los empleados indica que en su área departamental se ha llevado a cabo un plan específico para mejorar la calidad de los procesos en los últimos meses; el 70% de los empleados indican que en la empresa se cuentan con mecanismos de comunicación con los clientes para proporcionar información sobre las características del servicio ofrecido; el 55% de los empleados indican que en la empresa se han establecido fechas específicas para evaluar los resultados de la calidad en los procesos; el 63% de los empleados perciben que se han implementado acciones de mejora para elevar la calidad de los procesos en función de las necesidades del cliente; el 85% de clientes manifiesta que no están satisfechos con la comunicación y claridad de la información brindada por el personal médico y administrativo durante su atención en la clínica. La investigación concluye que la clínica podrá concentrarse en la optimización constante de sus procedimientos, garantizar la satisfacción del paciente y lograr elevados estándares de calidad en sus servicios de salud, lo que resultará en un incremento del éxito y un crecimiento sostenible para la entidad.

Crespo y Robalino (2021) en su tesis de magister en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, titulada, *Propuesta de un sistema de gestión de calidad en la empresa de procesamiento de frutas Agropulp pura fruta del cantón Pillaro*. Tuvo como objetivo general en determinar en cómo influye la gestión de calidad y la competencia en la panadería, Los métodos de investigación fueron de enfoque cualitativa, de diseño bibliográfico, tipo campo, nivel descriptivo. Para los fines del estudio, la población muestral estuvo conformada por 12 empleados, la técnica aplicada fue la observación y como instrumento un check list de 07 preguntas, los resultados fueron que: el 58% de personas conocen sobre las cuestiones externas e internas; el 58% de colaboradores conocen del accionar del liderazgo; el 92% de la organización no está preparada en el tema de riesgos y oportunidades; el 50% de personas que no conocen de los recursos necesarios para sacar adelante el sistema; el 67% de personas no cumple sus actividades como la organización lo necesita; el 92% es necesario implementar el control de desempeño para cumplir con la totalidad de los requisitos ya que solo una persona cumple con los requisitos que pide la norma; el 66% de colaboradores tienen la idea de ir hacia la mejora continua. La investigación concluye que los trabajadores no están capacitados y es necesario implementar capacitaciones para que se logre un grado alto de gestión de calidad.

Padilla y Naranjo (2020) en su investigación para optar el grado académico de Magister en Administración Pública, denominado: *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, 2020*; el objetivo general de la investigación fue: Establecer la relación que existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Instituto de Seguridad Social Ecuatoriana, 2020; la investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental. La población comprendió a 1200 clientes, por medio del método probabilístico se consiguió como muestra a 300 usuarios en investigación, el instrumento aplicado fue el cuestionario SERVQUAL, los principales resultados indicaron que el 37.96% de los usuarios indicó encontrarse muy satisfechos con la atención ofrecida por los trabajadores de recepción de datos; el 38.22% de los usuarios indicó que están poco satisfechos con el tiempo de espera para ser apoyado en ventanilla, el 52.64% señaló estar poco satisfechos con la solución ofrecida por los colaboradores; el 43.93% de los clientes indicó estar poco satisfechos con la información ofrecida por los colaboradores, el 23.82% de los usuarios señaló estar muy satisfecho al momento de reconocer el servicio necesitado en las instalaciones de la empresa; el 23.82% de los usuarios indicó estar poco satisfecho con el nivel de conocimiento

demostrado por los trabajadores; el 47.91% de los participantes del estudio indicó que están poco satisfechos con la comodidad en los ambientes de espera dentro de la entidad. Finalmente, la investigación concluyó que el 53% de los participantes están poco satisfechos con la calidad del servicio y satisfacción del cliente en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el área de atención universal de la ciudad de Ambato – Ecuador.

Variable 2: Satisfacción al cliente

Toalombo et al. (2021) en su artículo científico de la revista científica Conciencia Digital, Ecuador, titulada, *Análisis de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la práctica de rafting en el cantón Tena*. El objetivo general fue analizar la calidad del servicio y satisfacción del cliente en la práctica del rafting en el cantón Tena, año 2020. Se utilizó una metodología cuantitativa, tipo descriptiva, la muestra fue de 385 clientes. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario constituido por 5 preguntas los resultados fueron que: el 83% de clientes considera las expectativas que tiene por las instalaciones, siendo mayor a lo que realmente percibe, en este punto la apariencia del establecimiento es muy buena; el 83.2% de los clientes manifiestan como alto nivel de satisfacción que el personal de las agencias de viaje resuelve rápidamente sus inquietudes; el 81.3% del personal de las agencias de viaje siempre está dispuesto con el público, por lo que recibió una percepción muy buena, sobre la variable de disponibilidad de asistir y asesorar al cliente; el 83.2% observa que la confianza del servicio fue calificada en promedio, donde se considera que los clientes recibieron servicios confiables y de calidad; el 81.44% de los clientes perciben un buen servicio de calidad. La investigación concluye que la satisfacción y calidad se relacionan directamente, ya que en la empresa se resuelven de manera rápida y eficiente los problemas, por ello los clientes consideran que el servicio brindado es muy bueno.

Antecedentes Nacionales

Variable 1: Gestión de calidad

Meza (2020) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada, *Gestión de calidad y la satisfacción del cliente en la clínica virgen de Guadalupe Tingo María, 2020*. El objetivo general de este estudio es determinar de qué manera la gestión de calidad se relaciona con la satisfacción del cliente en la Clínica Virgen de Guadalupe Tingo María, 2020. Además, la metodología utilizada fue de diseño no experimental, tipo descriptivo, el número total de clientes fue de 400 y la muestra fue de 58 participantes, la técnica aplicada

fue la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas, los resultados fueron que: el 86 % de los encuestados han indicado que si existe el área de gestión de calidad en la Clínica Virgen de Guadalupe; el 69% de los encuestados señalan que la calidad de los servicios que oferta la Clínica Virgen de Guadalupe si está acorde con las exigencias de los usuarios; el 86% indican que la clínica virgen de Guadalupe si ha diseñado estrategias que mejoren la gestión de calidad en los servicios; el 69% indican que la Clínica Virgen de Guadalupe si desarrolla con éxito la gestión de calidad hacia sus usuarios; el 86% indica que la Clínica Virgen de Guadalupe si realiza capacitaciones la para la eficiencia de la gestión de calidad en los servicios; el 100% indican que los equipos médicos de la Clínica Virgen de Guadalupe si están a la vanguardia de la tecnología; el 78% indican que si están conforme con la calidad de servicio que brinda el personal de la Clínica Virgen de Guadalupe; el 91% indican que si es fiable la atención de consultas externas que brinda la Clínica Virgen de Guadalupe; el 100% señalan que si es buena la entrega de citas médicas en los diferentes servicios que presta la Clínica Virgen de Guadalupe; el 50% indican que el personal si atiende con amabilidad en la Clínica Virgen de Guadalupe. La investigación concluye que la clínica demuestra una gestión de calidad efectiva hacia sus usuarios, ya que lleva a cabo capacitaciones continuas. Esto se traduce en un excelente nivel de servicio, lo que ha permitido alcanzar un alto grado de satisfacción entre los clientes gracias a la atención brindada.

Jimenez (2022) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada, *Gestión de calidad en la atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro Salón SPA, Centro de Chiclayo, año 2019*. El objetivo general de este estudio fue determinar las características de la gestión de calidad en la atención al cliente y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salón spa en el centro Chiclayo, año 2019, la metodología utilizada fue de diseño no experimental, transversal, tipo descriptivo, la población muestral fue de 12 micro y pequeñas empresas, la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario de 19 preguntas, los resultados fueron que: El 66% pertenece al género femenino, en lo referido a edad; el 58% de los dueños y/o representante poseen un grado de instrucción superior no universitario; el 83% de los propietarios administran el negocio; el 50% de los dueños y/o representante se ubica en el rango de 4 a 5 años ocupando el cargo; el 50.0% de los entrevistados tienen entre 4 a 5 años laborando en la empresa, el 58.3% de las empresas poseen de 6 a 10 trabajadores,

el 75% de los trabajadores de la empresa no son familiares; el 100% afirmó que la empresa ha sido creada con el objetivo de obtener utilidades; el 66.7% de empresas indican que tienen trabajadores permanentes; el 66.7% conoce el término gestión de calidad; el 50% de los dueños o representantes afirmaron que aplican el marketing como técnica para la gestión de calidad; el 75% utilizó la observación como técnicas para realizar mediciones del rendimiento de su personal; el 50% afirmó que la gestión de calidad contribuye en la mejora del rendimiento del negocio; el 50% de los trabajadores no se adapta a los cambios; el 58% representantes afirman que el servicio brindado contribuye a la satisfacción del cliente; el 100% de los dueños o representantes afirmó que el servicio brindado al cliente es bueno; el 100% de los dueños o representantes afirmaron que el personal está capacitado para atender al cliente; el 33.3% de la mayoría porcentual para seguridad como cualidad más importante, en lo referido a beneficios alcanzado con la calidad en el servicio al cliente; el 50% afirmaron que fidelizar a los clientes es el beneficio alcanzado con la calidad en el servicio al cliente. La investigación concluye que la mayoría de los representantes gestionan eficazmente sus negocios, empleando el marketing como una herramienta de administración y aplicando métodos de observación para evaluar el rendimiento de los empleados.

Sam (2020) en su tesis para optar el grado académico de maestro en gestión de empresa de la Universidad San Martín de Porras, Lima, Perú, titulado, *Calidad de servicio del museo de sitio Pachacamac y la satisfacción del visitante*, Lima, 2019. Su objetivo fue determinar de qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción del visitante del Museo de Sitio Pachacamac. Además, la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, tipo transversal, nivel correlacional, diseño no experimental, la población muestral está conformada por los visitantes al museo, la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario de 12 preguntas, los resultados fueron que: el 67% tiene expectativas altas en las facilidades físicas, infraestructura, equipamiento y apariencia del museo; el 68.1% consideró que las características que reflejan la inexistencia de restricciones para explorar el sitio, horario conveniente de atención y disponibilidad de información son muy importantes para que el servicio sea considerado de calidad; el 24.7% de los encuestados se mostraron indiferentes, mostrando que sus expectativas no fueron ni altas ni bajas sobre las características de la exhibición del museo; el 33.1% se mostró indiferente en relación a sus expectativas sobre la empatía; el 51.8% consideró que la facilitación de información profesional y detallada a los visitantes es importante en la calidad de servicio del museo; el 46.9% consideró que las facilidades para alimentación y venta de recuerdos

fue importante en la calidad de servicio del museo; el 56.2% consideró que las facilidades físicas, infraestructura, equipamiento y apariencia del museo fueron importantes en la calidad de servicio del museo y sus percepciones fueron altas luego de visitar el Museo de Sitio Pachacamac; el 69.2% consideró que la inexistencia de restricciones para explorar el sitio, horario conveniente de atención y disponibilidad de información fueron importantes para que el servicio sea considerado de calidad y sus percepciones fueron altas luego de visitar el Museo de Sitio Pachacamac; el 20% de los encuestados se mostraron indiferentes en sus percepciones sobre la dimensión presentación de la exhibición; el 55.1% consideró que la disposición y la rapidez para encargarse de las necesidades de los visitantes fueron muy importantes para que el servicio sea considerado de calidad, por lo que sus percepciones fueron altas luego de visitar el Museo de Sitio Pachacamac; el 41.4% se mostró indiferente en su percepción sobre la facilitación de información profesional y detallada a los visitantes luego de visitar el Museo de Sitio Pachacamac; el 25.4% restante mostró alta percepción luego de visitar el Museo de Sitio Pachacamac. La investigación concluye que la interacción con los clientes tiene un impacto significativo en la calidad del servicio; de igual manera, los visitantes del museo expresan su satisfacción con todos los servicios ofrecidos por la institución

Variable 2: Satisfacción del cliente

Justo (2023) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada, *La calidad de servicio y la satisfacción del paciente en la clínica médica dental sonríele a la vida, Huánuco – 2023*. El objetivo general de este estudio es determinar cómo se relaciona la Calidad de servicio y la Satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023. Además, la metodología utilizada fue de nivel descriptivo, de tipo cualitativo-cuantitativo de diseño no experimental-transversal, la población muestral está conformada por 6 trabajadores, la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario de 17 preguntas, los resultados fueron que: el 50% de las veces la gerencia de la clínica se preocupa por supervisar regularmente el desempeño de sus empleados; el 67% de las veces la clínica se esfuerza por ofrecer nuevos servicios y adoptar tecnologías avanzadas para mejorar la experiencia del paciente; el 50% de las veces la clínica se asegura de estar actualizada en términos de tecnología para proporcionar la mejor atención posible a sus pacientes; el 83% de las veces el personal tiene la práctica habitual de abordar a los pacientes para brindarles indicaciones relacionadas con su diagnóstico; el 67% de los

encuestados refleja un alto nivel de competencia y compromiso por parte del equipo de la clínica, lo cual genera confianza y satisfacción en los pacientes; el 50% de las respuestas indica que todavía hay margen de mejora para lograr que el servicio y que los clientes siempre se vayan satisfechos; el 33% de los encuestados señala que siempre reciben una atención personalizada; el 50% de los encuestados indican que la clínica casi siempre valora la elección de los pacientes; el 50% de la información proporcionada por los encuestados muestra que las necesidades de los clientes son siempre tomadas en cuenta y se les ofrece un valor adicional; el 67% de los encuestados afirma que siempre se cumplen sus expectativas; el 100% de los pacientes se retiran conformes después de recibir el servicio brindado; el 67% de los encuestados afirma que casi siempre se debería incrementar la oferta de servicios adicionales; el 50% de los encuestados afirma que siempre reciben información importante; el 67% de los encuestados afirma que siempre pueden distinguir al personal de la clínica; el 100% de los encuestados afirma que siempre se sienten competentes y preparados en su rol profesional; el 67% de los encuestados afirma que siempre se están implementando tendencias con tratamientos más avanzados; el 67% de los encuestados afirma que siempre se debería implementar mecanismos de seguimiento al paciente. La investigación concluye que se llevó a cabo la atención individualizada, se valoró la decisión del paciente, se ofrecieron servicios complementarios y se fomentó la confianza, lo que respalda la relevancia de proporcionar una atención personalizada y de alta calidad que influye positivamente en la satisfacción del paciente.

Muñoz (2021) en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú, titulado, *Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes en un centro médico estético privado de la ciudad de Trujillo, 2019*. Su objetivo fue determinar si existe influencia de la Calidad de Servicio en la Satisfacción de los Clientes/Pacientes en un centro médico estético privado de la ciudad de Trujillo, 2019. Además, la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional y descriptivo, la población muestral está conformada por 306 usuarios, la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario de 7 preguntas, los resultados fueron que: el 42,5% de los clientes respondieron que el centro médico estético ofrece un nivel de calidad de servicio bueno y experimentan un nivel de satisfacción complacido; el 41.5% de los clientes respondieron que el centro médico estético ofrece un nivel de calidad de servicio bueno y experimentan un nivel de satisfacción complacido; el 31% de los clientes respondieron que el centro médico estético ofrece un

nivel de calidad de servicio bueno y experimentan un nivel de satisfacción complacido; el 35,6% de los clientes respondieron que el centro médico estético ofrece un nivel de calidad bueno y experimentan un nivel de satisfacción complacido; el 37.9% de los clientes respondieron que el centro médico estético ofrece un nivel de calidad de servicio bueno y experimentan un nivel de satisfacción complacido; el 26,5% de clientes respondieron que el centro médico estético ofrece un nivel de calidad bueno y experimentan un nivel de satisfacción complacido; el 53.9% de clientes experimentaron un nivel de satisfacción complacido. La investigación concluye que los clientes están satisfechos con el centro médico, destacando que la calidad del servicio ofrecido es adecuada; además, afirman que están contentos con los servicios proporcionados por la clínica.

Antecedentes Locales

Variable 1: Gestión de calidad

Valderrama (2024) en su tesis para obtener el grado de maestro en Gestión de los servicios de Salud, en la Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú, titulada, *Calidad de atención y satisfacción de la paciente del servicio de obstetricia en centros de salud, Microred San Jacinto 2023*. El objetivo general fue establecer la relación la calidad de atención y satisfacción de la paciente de servicio de obstetricia en centros de salud, Microred – San Jacinto, 2023. Además, la metodología utilizada fue de tipo básica, diseño no experimental, alcance correlacional, corte transversal, la población muestral está conformada por 100 personas, la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario de 15 preguntas, de las cuales solo se muestran 2 en sus resultados, los resultados fueron que: el 62,1% de los pacientes indican un nivel bueno puesto que los servicios recibidos cumplen con los estándares de atención sanitaria; el 59,8% de los pacientes indican un nivel de satisfacción alto puesto que la atención que reciben los pacientes cubre las expectativas de la atención recibida. La investigación concluye que los usuarios están contentos con el servicio proporcionado por el centro de salud. Además, los profesionales de la salud demuestran empatía hacia los pacientes, con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad a lo largo del tiempo.

Guerrero (2024) en su tesis para obtener el grado de maestro en Gestión de los servicios de Salud, en la Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú, titulada, *Calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023*. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de

Chimbote, 2023. Además, la metodología utilizada fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, carácter correlacional, tipo transversal, la población muestral está conformada por 118 pacientes, la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario de 18 preguntas, pero solo 2 se desarrollaron dos resultados descriptivos en la tesis, los resultados fueron que: el 56% de los pacientes indican que la calidad de atención es de nivel medio lo que indica que los pacientes no reciben un calidad de atención adecuada; el 55% de los pacientes mencionan que el nivel de satisfacción es medio lo que indica que los pacientes están insatisfechos con los servicios brindados. La investigación concluye que los pacientes experimentan un servicio deficiente, lo que genera su insatisfacción. Además, perciben una falta de profesionalismo entre los profesionales de la salud, quienes no prestan la debida atención a los clientes. Asimismo, el hospital carece de los equipos necesarios, lo que contribuye a que los pacientes no se sientan satisfechos con la atención recibida.

Esquivel (2022) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Titulado *Propuesta de mejora de atención al cliente y gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes en la avenida agraria del distrito de Nuevo Chimbote, 2021* tuvo por objetivo general: determinar si la mejora de atención al cliente y gestión de calidad permite un óptimo funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en la avenida Agraria del distrito de Nuevo Chimbote, 2021. Además, la metodología utilizada fue de diseño no experimental, diseño transversal-descriptivo-de propuesta, la población muestral está conformada por 10 representantes, la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario de 14 preguntas, los resultados fueron que: el 100% establece una buena comunicación con sus colaboradores; el 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene una buena comunicación; el 80% tiene conocimiento para el entrenamiento personal; el 80% si tiene capacidad y conocimiento de planificar y organizar las actividades; el 70% informa a sus trabajadores las actividades y técnicas; el 50% cuenta con las opiniones y técnicas de sus colaboradores antes de tomar una decisión; el 40% si aplica las técnicas de atención al cliente; el 80% si genera la ganancia del cliente al momento de presentar su producto; el 60% considera que ayuda a una buena planificación y ganancia que permite en alcanzar los objetivos; el 100% de los representantes cree que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir; el 50% de las micro y pequeñas empresas conocen las técnicas modernas para liderar una gestión de calidad; el 70% contribuye a mejorar rendimiento del negocio; el

80% de los representantes cumple con las necesidades que los clientes exigen y la calidad que se enfoca; el 70% de los representantes considera que se debe mejorar la calidad del platillo que se ofrece. La investigación concluye que una gestión de calidad efectiva requiere la capacitación del personal, así como la planificación y organización de actividades destinadas a atender a los clientes, asegurando que reciban un servicio de alta calidad por parte de los empleados.

Variable 2: Satisfacción del cliente

Rodas (2023) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada, *Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de Salud Miraflores Alto Chimbote, 2021*. El objetivo general de este estudio fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto Chimbote, 2021. Además, la metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental-descriptivo-correlacional, de corte transversal, la población muestral está conformada por 101 usuarios, la técnica aplicada fue la entrevista y como instrumento un cuestionario de 20 preguntas pero solo existen 2 resultados en la tesis, los resultados fueron que: el mayor porcentaje 67% de usuarios tuvieron un alto nivel de satisfacción en el servicio recibido; el 69% de los usuarios calificaron la calidad de atención en el servicio como alta; el 55% de usuarios considera que la calidad de atención es buena. La investigación concluye que los usuarios expresan un alto grado de satisfacción con el servicio proporcionado, además, la calidad de atención ofrecida por el centro de salud es considerada excelente.

Barreto (2024) en su tesis de licenciatura en la Universidad Cesar Vallejo, Huaraz, titulada, *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa de transporte Olguita Tours SAC – Huaraz 2023*. El objetivo general fue establecer la relación entre la Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa transporte Olguita Tours S.A.C. - Huaraz, 2023. Además, la metodología utilizada fue de tipo básica, diseño no experimental – transversal-correlacional-descriptivo, la población muestral está conformada por los clientes de la empresa, la técnica aplicada fue la entrevista y como instrumento un cuestionario de 12 preguntas, los resultados fueron que: el 50%, de clientes percibe que la frecuencia de calidad es baja; el 50% de los clientes perciben una baja calidad en los elementos tangibles; el 50%, de los clientes perciben una baja calidad en la confiabilidad de la empresa; el 47% de clientes perciben una baja calidad en la capacidad de respuesta que tiene los trabajadores;

el 62% de los clientes mencionan que existe una calidad baja en la seguridad de la empresa; el 53% de clientes percibe que existe una baja calidad de empatía por parte de los trabajadores de la empresa; el 59% de los clientes indican sentirse insatisfechos con los servicios brindados por la empresa; el 56% de clientes indican que los trabajadores no son puntuales en la atención que brindan; el 65% de los clientes manifiestan que no existe comodidad en el servicio brindado; el 65% de los clientes mencionan que la atención por parte de los trabajadores de la empresa es deficiente; el 59% de clientes se siente poco seguro en las instalaciones de la empresa; el 55% de los clientes menciona que existe una comunicación deficiente con los trabajadores de la empresa. La investigación concluye que la dirección debe optimizar la calidad del servicio para influir de manera favorable en la satisfacción del cliente, implementando estrategias y mejoras en la comunicación con los clientes. Además, es fundamental perfeccionar la planificación de horarios, la empatía y la capacidad de resolución de problemas para asegurar que los clientes se marchen satisfechos de la empresa.

Oveto y Tarazona (2023) en su tesis de licenciatura en la Universidad Cesar Vallejo, Huaraz, titulada, *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la empresa MESAC SLOT SAC. Huaraz, 2023*. El objetivo general fue establecer de qué manera la calidad del servicio se correlaciona con la satisfacción del cliente en la empresa MESAC SLOT S.A.C. Huaraz, 2023. Además, la metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, la población muestral está conformada por 148 clientes, la técnica aplicada fue la entrevista y como instrumento un cuestionario de 12 preguntas, pero solo 2 resultados se presentaron en la tesis, los resultados fueron que: el 50% de los clientes indican que la calidad de servicios tiene un nivel deficiente; el 44% de los cliente indica que existe un nivel medio de satisfacción con el servicio. La investigación concluye que es fundamental que los empleados reciban formación y se les proporcione información sobre los servicios ofrecidos, con el fin de mejorar la atención al cliente. Además, es necesario capacitar a los trabajadores para que puedan ofrecer un trato adecuado a los clientes y resolver cualquier duda o consulta que puedan tener.

2.2 Bases teóricas

Variable 1: Gestión de calidad

Se presenta como un factor esencial para alcanzar los objetivos establecidos, particularmente en el ámbito de los servicios, que se considera un componente fundamental de la economía mundial. En este contexto, garantizar la calidad del servicio es vital para prosperar en un mercado que se vuelve cada vez más competitivo, siendo fundamental mantener altos estándares de excelencia y diferenciarse de los rivales (Macias y Velez, 2022).

A medida que avanza el tiempo, la gestión de la calidad en el ámbito económico ha cobrado una importancia indiscutible, ya que se configura como una herramienta esencial para fomentar la competitividad y resaltar de manera singular y distintiva los productos o servicios que se ofrecen (Zavala y Velez, 2020).

La mejor manera en que cualquier organización puede mejorar su competitividad es a través de la gestión de la calidad. Esto incluye la mejora continua de los niveles de productos y servicios al tiempo que se reducen los costos, se aumenta la productividad, se reducen los precios, se aumenta la participación de mercado y se mejora el retorno de la inversión de la empresa (Alonso, 2024).

Importancia de la gestión de la calidad

La gestión de calidad asegura que todas las actividades y acciones llevadas a cabo en el desarrollo de un producto cumplan con las expectativas del cliente (consumidor final) y los estándares establecidos por la empresa, tales como materiales, costos y tiempos de producción, entre otros. Por esta razón, es fundamental implementar un control estadístico que permita definir variables y supervisar cada fase del proceso productivo, así como generar frecuencias, mediciones, intervalos, rangos, probabilidades, correlaciones, atributos y otros datos de control que faciliten la producción de un producto sin errores (Rodriguez, 2021).

Etapas de la gestión de calidad

Se identifican seis fases que consideramos esenciales para la implementación de un sistema de gestión de calidad en su empresa. Estas son: Análisis y valoración de la situación actual. Selección y asignación del equipo de implementación. Capacitación y formación. Establecimiento de criterios de calidad. Elaboración del manual de calidad. Realización de auditorías y evaluación de resultados (Alonso, 2024).

Dimensión 1: Principio de la calidad

Los principios de la gestión de la calidad no se pueden cerrar. Las empresas no deberían oponerse a la norma ISO 9001 una vez implementada. Para que una norma sea útil para una organización, debe verse como un sistema de referencia, no como un sistema a implementar. Se espera que este sea un proceso de mejora continua utilizando la norma ISO 9001 como parte de los principios de la organización de la calidad (Amaya et al., 2020).

Establecer principios de calidad significa reconocer que la Organización Internacional de Normalización (ISO) ha establecido un sistema de normas, y la norma ISO 9000 es la primera en definir la terminología y las referencias para los sistemas de gestión de calidad. Los principios de la gestión de la calidad son relevantes para las empresas actuales que quieren consolidarse, crecer y desarrollarse para alcanzar el éxito. Al implementar la norma ISO 9001, para que el certificado sea efectivo, estos principios deben servir a la mejora continua de la organización (Araujo et al., 2020).

Indicador 1: Enfoque al cliente

La orientación al cliente es una cualidad excelente que comienza con un análisis profundo y continuo de sus deseos y necesidades, lo que requiere una entrega adecuada y oportuna de los mejores productos, centros de servicio amigables y organizados y opciones de pago sin complicaciones. Por este motivo, los sistemas de información son indispensables (Gonzales, 2020).

Hoy en día, los clientes ya no buscan quién les ofrece un producto o servicio específico, sino quién les brinda la mejor experiencia de compra y les agrega más valor. Por lo tanto, una empresa que no tiene la capacidad de brindar un buen servicio o entrega, si no entrega a tiempo, no cumple las promesas o la atención oportuna, sin duda perderá clientes y será difícil recuperarlos, ya que lo harán (Guevara, 2020).

Indicador 2: Liderazgo

El concepto de liderazgo se puede definir como la capacidad de una persona para influir, organizar e inspirar a otros. Estas actividades involucrarán a otras personas (como empleados de la empresa) para lograr un objetivo común (Amaya et al., 2020).

La definición más general de liderazgo lo define como un conjunto de habilidades de gestión que un individuo necesita para influir en la forma en que las personas existen o se comportan en un grupo de trabajo determinado, de modo que el grupo se preocupe por lograr sus objetivos (Gonzales, 2020).

Indicador 3: Participación al personal

La participación de los empleados es el proceso de empoderar a los empleados para que participen en las decisiones que afectan su trabajo. Esto se puede hacer en reuniones de empresa, comités, etc. Cuando los empleados participan en la toma de decisiones, tienen más control sobre su trabajo. El compromiso de los empleados es la conexión de un equipo con su trabajo y la pasión que muestran. Los empleados comprometidos se sienten capacitados para completar tareas, proponer nuevas ideas y construir relaciones sólidas con sus compañeros de equipo. Además, saben por qué es importante su trabajo y se sienten inspirados para asumir nuevos desafíos, incluso si eso significa que pueden fracasar. (Gonzales, 2020).

Para Molina et al. (2021) el compromiso de los empleados es la conexión del equipo con su trabajo y el entusiasmo que demuestran. Los empleados que participan en su trabajo se sienten capacitados para resolver problemas, generar nuevas ideas y construir relaciones sólidas con sus compañeros de equipo. También saben por qué su trabajo es importante y los inspira a asumir nuevos desafíos, incluso si eso significa fracasar.

Indicador 4: Mejora continua

La mejora continua de procesos es la búsqueda continua e incansable de oportunidades para corregir, ajustar y mejorar los procesos, productos y servicios de negocio. El objetivo es siempre encontrar cuellos de botella en las operaciones de una empresa, como fallas, errores humanos, retrasos, desperdicio de recursos y dónde se pueden tomar medidas. (Gonzales, 2020).

La mejora continua es un enfoque para mejorar los procesos operativos basado en la necesidad de analizar continuamente los problemas operativos, reducir los costos de oportunidad, agilizarlos y otros factores que promueven la optimización. Las actividades de mejora continua, a menudo asociadas con metodologías de procesos, proporcionan comprensión, medición y retroalimentación continua del desempeño del proceso para mejorar el desempeño del mismo (Pincay y Parra, 2020).

Dimensión 2: Procesos de calidad

Un proceso de calidad en una empresa es un conjunto de procesos destinados a optimizar la calidad de la empresa y los productos y servicios que ofrece. Para que este proceso sea verdaderamente efectivo, se deben crear políticas y regulaciones para garantizar que se implemente cada etapa. Por supuesto, cada uno de estos debe estar perfectamente definido y explicado de forma muy clara (Soret y De Obesso, 2020).

Para calibrar o evaluar el proceso de aseguramiento de la calidad de una empresa se deben tener en cuenta varios aspectos. En primer lugar, necesita un punto de partida desde el cual pueda formular cada uno de los objetivos realistas que desee. En segundo lugar, es necesario que exista un estándar para comparar, medir y evaluar los resultados obtenidos. Y finalmente, evalúa en función de tus resultados. Finalmente, se pueden sacar conclusiones para identificar oportunidades de mejora dentro de la organización (Bustinza et al., 2023).

Indicador 1: Planeación

La planificación es el acto de desarrollar una estrategia para lograr un objetivo establecido. Esta es una función de gestión básica basada en decisiones iniciales sobre qué se debe hacer, cuándo se debe hacer, cómo y quién debe hacerlo. Durante este proceso intelectual, se deben establecer metas y desarrollar varios cursos de acción para alcanzarlas. Implementación exitosa para lograr el objetivo (Mora et al., 2024).

Planificar, planificar o programar es el proceso de visualizar metas y determinar los recursos y actividades necesarios para alcanzarlas. Esto es importante en casi todas las áreas del gobierno: educación, gobierno, finanzas, política, personal, social y especialmente empresarial (Gonzales, 2020).

Indicador 2: Organización

Las organizaciones son estructuras administrativas y sistemas de gestión creados para alcanzar metas u objetivos con el apoyo de las propias personas y/o con el apoyo del talento u otras características similares. Son entidades sociales que permiten a las personas interactuar, unirse y contribuir al logro de metas y tareas específicas con su experiencia y relaciones (González et al., 2022).

Una organización es un grupo social de individuos, tareas y organismos administrativos que forman una estructura sistemática de relaciones interactivas destinadas a producir bienes, servicios o reglas para satisfacer las necesidades de la sociedad en el entorno y con ello permitir el logro de objetivos únicos.

Es un sistema formado por la coordinación deliberada de las actividades de dos o más personas, lo cual es esencial para la existencia de una organización. Las organizaciones existen sólo cuando las personas pueden comunicarse y están dispuestas a trabajar juntas para lograr objetivos comunes (Griffin et al., 2017).

Indicador 3: Dirección

La dirección es un elemento de gestión en el que la ejecución efectiva de todo lo planeado se logra mediante las facultades del administrador, las cuales se implementan en base a decisiones tomadas directamente o con mayor frecuencia mediante la delegación de dichas facultades y al mismo tiempo. Monitoreo del tiempo de todos los comandos emitidos.

Dirección significa una señal relativa a la dirección o destino de un objeto en movimiento, es decir, una línea recta trazada entre dos puntos. Sin embargo, el concepto es mucho más amplio ya que puede referirse a varios ámbitos que cambian su significado. Quédate y descubre con nosotros qué es este movimiento y qué aplicaciones tiene este amplio término (Mora et al., 2024).

Indicador 4: Control

Controlar es el proceso de comprobar la eficacia de diversas áreas o funciones de una organización. Por lo general, implica comparar los resultados esperados con los resultados observados para comprobar si el objetivo se logra efectivamente. La inspección permite tomar medidas correctivas si es necesario. El control es una de las principales actividades de gestión de una organización. El control está relacionado con la planificación porque el control tiene como objetivo garantizar que los resultados estén de acuerdo con los planes. El proceso administrativo, desde la perspectiva tradicional, es un proceso cíclico y auto dirigido. (Pincay y Parra, 2020).

El control se define en términos de dos perspectivas amplias: perspectiva limitada y perspectiva amplia. Desde una perspectiva limitada, se entiende por control el proceso de verificación ex post de los resultados obtenidos mediante el seguimiento de las metas fijadas y el control de los costos incurridos en el proceso, realizado por los niveles gerenciales, donde la estandarización cuantitativa es parte central del proceso (Gonzales, 2020).

Variable 2. Satisfacción de clientes

La satisfacción del cliente mide la respuesta de un visitante a los servicios brindados por una empresa o microempresa. Los resultados obtenidos se utilizarán para mejorar los servicios prestados por la empresa y realizar investigaciones detalladas sobre las necesidades de los usuarios. Además, incrementar las ventas de la empresa depende de la satisfacción del cliente ya que tienen muchos lugares para visitar (Hammond, 2022).

Rejas & Napán (2021) analizan las emociones que las personas sienten al utilizar un servicio o producto de una empresa, clasificándolas en dos grupos: las que generan satisfacción y las que no. Estas emociones están estrechamente vinculadas a la calidad del

servicio proporcionado por los empleados de la empresa, en función de las expectativas y necesidades del cliente.

Importancia

Chino (2020) enfatiza la relevancia contemporánea de crear satisfacción en los clientes, dado que esto se convierte en un parámetro que influirá en la decisión de un cliente particular de volver a comprar un producto o a utilizar un servicio. Este enfoque también se presenta como un elemento esencial para sobresalir en un entorno de mercado competitivo, facilitando la diferenciación ante los consumidores. Además, ayuda a consolidar la estabilidad de la empresa al disminuir las probabilidades de perder clientes y evitar la necesidad de implementar medidas extremas para su retención.

Beneficios de lograr la satisfacción del cliente

En relación a esto, Izquierdo (2021) señala que las empresas deben enfocarse en ofrecer la experiencia más sobresaliente a sus usuarios mediante sus servicios y productos, ya que es fundamental considerar a los clientes como la principal fuente de ingresos de la organización; al lograr la satisfacción del cliente, obtendremos múltiples ventajas como empresa, tales como la lealtad del cliente, la publicidad gratuita que este puede ofrecer y una posición robusta en el mercado.

Niveles de satisfacción

Zea et al. (2022) presenta una clasificación basada en los niveles de satisfacción que surgen de la experiencia del cliente con los servicios ofrecidos por la empresa: 1) Insatisfacción; 2) Satisfacción; 3) Complacencia. A partir de lo anterior, se puede concluir que la satisfacción del cliente no es un estado fijo, sino que puede fluctuar con el tiempo y en diversas interacciones con la empresa. Asimismo, comprender los diferentes niveles de satisfacción del cliente y sus factores determinantes es esencial para crear estrategias efectivas en la gestión de la experiencia del cliente. Una empresa podrá lograr la satisfacción de sus clientes si logra proporcionar un servicio que se ajuste a las expectativas que estos tienen.

Dimensión 1: Desempeño recibido

Este elemento se refiere al desempeño de tus productos o servicios, su funcionalidad, operación y todos los atributos inherentes a lo que ofreces. Esto determina su condición e importancia para un mercado o sector, así como la menor o mayor búsqueda de un cliente potencial. (Hammond, 2022).

Indicadores

Indicador 1: Trato amable

Atención al cliente son todas las actividades y esfuerzos encaminados a crear una experiencia única para los consumidores de forma dinámica y proactiva. No cubre sólo un área de negocio, sino que cada proceso debe estar enfocado a satisfacer las necesidades del cliente. El mayor beneficio de un buen servicio al cliente es obviamente que el consumidor quedará satisfecho con su atención y sentirá que su tiempo y dinero fueron bien invertidos. Pero un buen servicio al cliente también aporta algunos beneficios para el negocio (Mateos, 2020).

Indicador 2: Servicio rápido

Hammond (2022) enfatiza la importancia de asistir a los clientes de manera eficiente y oportuna. La actitud de este aspecto abarca la accesibilidad y la capacidad del cliente para interactuar con la marca, así como el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la misma.

Indicador 3: Respeto

Según Barzola y Unchupaico (2022), el respeto se expresa a través de diversas actitudes o comportamientos que son fundamentales para una convivencia armónica, como el cumplimiento de ciertas normas o la aceptación de diferentes perspectivas.

Es esencial que el cliente perciba en todo momento un ambiente de respeto dentro de la empresa, evitando actitudes que puedan interferir en su experiencia. Asimismo, la cortesía en las respuestas contribuye a establecer un lazo emocional con el cliente (Mateos, 2020).

Indicador 4: Personal identificado

Es un factor clave en la definición y reconocimiento de las personas y su desarrollo profesional dentro de una empresa, de igual manera, la identificación del personal a nivel empresarial se convierte en una necesidad para reconocer a los colaboradores que desempeñan funciones autorizadas y que deben presentarse ante otras empresas (Barzola y Unchupaico, 2022).

Dimensión 2: Expectativas

De acuerdo con Da Silva (2021), la expectativa se refiere a lo que ellos anticipan de nuestra marca. Esta expectativa está estrechamente vinculada a las experiencias previas que hayan tenido con nuestra oferta, así como a la calidad de nuestros productos y al servicio de atención que proporcionamos.

Mateos (2020) describe las expectativas como anhelos, aspiraciones, ilusiones o la consecución de un objetivo particular; en este contexto, las expectativas de los clientes constituyen el conjunto de parámetros que emplean para valorar y juzgar sus experiencias con una empresa. Estos parámetros incluyen diversas dimensiones: desempeño del producto, confiabilidad del servicio, facilidad de uso, relación calidad-precio y vínculo emocional.

Maguiña, citado por Gonzales y Huanca (2020), afirma lo siguiente sobre las expectativas: están relacionadas con experiencias vividas previamente; sin embargo, las expectativas casi nunca se cumplen porque si se ponen altas expectativas en un anuncio o en cualquier buena representación de un producto o servicio y el anuncio no cumple con estas expectativas del cliente, los niveles de satisfacción serán bajos o los clientes simplemente quedarán olvidados.

Indicadores

Indicador 1: Solución de problemas

La resolución de problemas es el proceso de encontrar una solución a un problema o conflicto específico. Hay muchas soluciones posibles a un problema, por lo que es importante aplicar un proceso de resolución de problemas que nos ayude a encontrar la mejor solución. Puede utilizar un destornillador de punta plana para quitar los tornillos Phillips, pero existen mejores herramientas para esta situación. El uso de técnicas comunes de resolución de problemas le ayudará a encontrar la solución que mejor satisfaga las necesidades de una situación particular, de forma similar a utilizar la herramienta adecuada para el trabajo (Mora et al., 2024).

Indicador 2: Preocupación por el cliente

Da Silva (2021)(Castro & Cueto, 2019) subraya la relevancia de brindar atención a los clientes de forma eficaz y puntual. Este enfoque incluye la accesibilidad y la habilidad del cliente para comunicarse con la marca, así como el cumplimiento de los compromisos establecidos por la misma, además de facilitar la resolución de problemas y aclarar dudas.

Indicador 3: Solución satisfactoria

Se trata de un enfoque para la toma de decisiones que reconoce las restricciones de la racionalidad y busca encontrar una solución que sea satisfactoria y que se ajuste a los criterios del decisor. En lugar de centrarse en encontrar la mejor decisión posible, quienes aplican este método se enfocan en identificar una solución que cumpla con las expectativas del tomador de decisiones (Toalombo et al., 2021).

Indicador 4: Equipos adecuados

Se trata de equipos, materiales y vestimenta personal diseñados para cada empleado con el fin de resguardarlo de uno o varios peligros que puedan existir en su entorno laboral y que representen un riesgo para su seguridad y salud, tanto para el trabajador como para el cliente, lo que asegura un ambiente de trabajo seguro (Tinco, 2022).

Indicador 5: Cumplimiento

El cumplimiento implica la acción de adherirse a las normas, regulaciones y estándares fijados por entidades reguladoras, organizaciones o sectores específicos. Este concepto es aplicable a diversas áreas, como el ámbito empresarial, financiero, sanitario y legal, y se refiere a la condición en la que una persona o entidad se alinea con las directrices, especificaciones o legislaciones establecidas (Toalombo et al., 2021).

Dimensión 3: Satisfacción general

La satisfacción del cliente debe ser siempre una prioridad fundamental. Este aspecto es crucial para determinar, por ejemplo, si un comprador ocasional se transforma en un cliente leal, ya que para que esto suceda, es necesario que el cliente tenga la mayor cantidad posible de experiencias positivas durante su compra. Para medir la satisfacción de los clientes, es esencial recoger su opinión de manera regular. Esto se puede realizar a través de encuestas por correo, en los puntos de venta o en plataformas en línea. El análisis de las respuestas proporcionará una visión general del nivel de satisfacción, pero solo se podrán desarrollar estrategias de mejora si se obtienen indicadores precisos que faciliten un análisis a largo plazo (Zea et al., 2022).

Indicadores

Indicador 1: Información oportuna

La información oportuna es aquella que sigue siendo relevante y actual. Su ciclo de vida está determinado por la velocidad con la que se puede procesar y transmitir nueva información, reemplazando a la anterior. La relevancia temporal de la información está estrechamente relacionada con su precisión (Toalombo et al., 2021).

Indicador 2: Costos adecuados

Reconocer los gastos asociados a la producción y comercialización de un producto es fundamental para lograr la rentabilidad esperada. Por lo tanto, es imprescindible implementar políticas contables y operativas que establezcan las pautas sobre cómo y bajo qué criterios se realizará el proceso de costeo (Zea et al., 2022).

Indicador 3: Solución a consultas y dudas

El concepto de gestión de reclamaciones (o su conocido equivalente inglés complaint management) describe cuál es la reacción de una empresa ante las quejas de sus clientes. Las críticas deben ser evaluadas de forma sistemática y ordenadas para luego aprovecharlas constructivamente. El motivo de la queja debe ser corregido de cara al cliente. El objetivo de la gestión de las reclamaciones es reforzar la relación con el cliente y garantizar la calidad del producto o servicio. (Tinco, 2022).

Indicador 4: Calidad de servicio

La calidad de servicio involucra diversos aspectos en dirección a las necesidades de todo cliente, tales como la aptitud para el diseño, seguridad, etc. Entonces se dice que la calidad es fundamental para desigualar todo servicio de una empresa. (Mora et al., 2024).

Se entiende por calidad al conjunto de características que un bien o servicio presenta y que son capaces de satisfacer las necesidades del cliente al ser producidas mediante un sistema adecuado. La calidad se determina cuando el producto se ajusta a las especificaciones para las que fue creado, las cuales deben alinearse con los requerimientos manifestados por el cliente (Izquierdo, 2021).

Marco conceptual

Calidad: Consiste en adherirse de forma sistemática a los criterios requeridos para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Además, abarca todas las cualidades y atributos de un servicio o producto, así como su habilidad para cumplir con necesidades tanto explícitas como implícitas (Zea et al., 2022).

Satisfacción: La satisfacción se define como la experiencia de bienestar que experimentan las personas al cumplir un deseo o satisfacer una necesidad. Este concepto es subjetivo, ya que no todas las personas experimentan el mismo nivel de satisfacción ante resultados equivalentes (Tinco, 2022).

Calidad de servicio: La calidad es determinada por el consumidor y no por el productor. En la actualidad, la atención al cliente se ha convertido en el factor diferenciador más importante entre empresas competidoras para captar o perder clientes. A la hora de realizar una compra, en muchas ocasiones, la calidad del servicio al cliente supera en relevancia al precio, al ambiente, a la presentación del producto y a otros aspectos (Pabón y Palacio, 2020)

Satisfacción del cliente: La satisfacción del cliente se refiere al grado en que tu empresa logra satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Esta sensación de bienestar y contento es fundamental para establecer una relación sólida y perdurable con ellos, así como para

mejorar la imagen y reputación de tu negocio, y potenciar tus ventas y beneficios (Demarquet y Chedraui, 2022).

Confianza al cliente: La confianza constituye un pilar fundamental para que una empresa establezca relaciones duraderas con sus clientes. Por lo tanto, es crucial que una organización reconozca que este es su activo más valioso, el cual influye directamente en su sostenibilidad en el mercado. Esto se debe a que las ventas realizadas generan ingresos para la empresa, además de que la percepción y reputación que los clientes tengan de ella son determinantes. El éxito de la organización en su sector depende en gran medida de estos factores. Así, es esencial que los empleados mantengan un trato especial hacia los clientes, considerando lo mencionado anteriormente (Cuba, 2022).

2.3 Hipótesis

La presente investigación titulada: *Propuesta de mejora de la gestión de calidad para la satisfacción del cliente en la microempresa centro médico especializado villa, distrito de Huaraz, 2024*, no se planteó hipótesis porque es de naturaleza descriptiva. En este sentido, Ruiz yValenzuela (2022) sostienen que en un estudio descriptivo no se plantean hipótesis, ya que la investigación se centra en examinar las características de una población o fenómeno sin explorar las interrelaciones entre ellas. Este tipo de estudio constituye un fundamento esencial en numerosos trabajos científicos, ofreciendo una base robusta de conocimiento que permite el desarrollo de investigaciones más elaboradas. En otras palabras, compila información cuantificable que puede ser utilizada para realizar inferencias estadísticas sobre el público objetivo mediante el análisis de los datos.

III. Metodología

3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue de tipo cuantitativo. La investigación cuantitativa facilita la medición de variables o fenómenos utilizando valores numéricos y un análisis estadístico, ya sea descriptivo o inferencial. Esta metodología se basa en el empirismo y la observación directa para la obtención de datos, los cuales pueden ser recolectados mediante herramientas como cuestionarios o fichas de observación, así como a través de fichas de análisis documental en otras ocasiones (Arias et al., 2022).

La investigación fue de tipo cuantitativo porque se utilizó instrumentos de medición y evaluación como el cuestionario que permitió recolectar la información para el desarrollo de la investigación.

Nivel de investigación

La investigación fue de nivel descriptivo- de propuesta.

La investigación descriptiva se ocupa de la realidad real y su principal característica es asegurar una interpretación precisa (Arias et al., 2022). La investigación fue de nivel descriptivo porque solo se describió las características de las variables gestión de calidad y satisfacción del cliente.

En la presente investigación se elaboró una propuesta y plan de mejora basado en los resultados obtenidos. De esta manera, el representante legal de la microempresa pudo tomar la decisión de implementarlo, con el objetivo de minimizar los problemas y superar los desafíos en la gestión de calidad y satisfacción del cliente. Ruiz y Valenzuela (2022) señalaron que las investigaciones de propuesta buscan proporcionar soluciones a problemas concretos que se describen en un estudio, con el objetivo de proponer diversas acciones que permitan eliminar o mitigar las deficiencias.

Diseño de Investigación

La investigación fue de diseño no experimental. – transversal

En el diseño no experimental no hay estímulos o condiciones experimentales a las que se sometan las variables de estudio, los sujetos del estudio son evaluados en su contexto natural sin alterar ninguna situación; así mismo, no se manipulan las variables de estudio (Guevara et al., 2020). La investigación fue no experimental porque no se manipuló a las variables gestión de calidad y satisfacción del cliente solo se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

El diseño transversal es de naturaleza integral ya que analiza datos recopilados a partir de variables agregadas y sus relaciones durante un período de tiempo limitado basado en un grupo o muestra específica (Romero et al., 2024). La investigación fue transversal porque se desarrolló en un espacio de tiempo delimitado teniendo un inicio y un fin específicamente el año 2024.

3.2 Población

Población

La población se define como el total de individuos, elementos o unidades que comparten las características que se desean analizar. Es fundamental que la población esté bien delimitada y alineada con los objetivos de la investigación. Por ejemplo, si el estudio se centra en la satisfacción de los clientes de una empresa, la población podría incluir a todos los clientes que han tenido contacto con la empresa durante un periodo determinado (Romero et al., 2024).

Variable 1. gestión de calidad

- **P1.** Se utilizó una población de 14 trabajadores centro Médico Especializado Villa de Huaraz.
- **Criterios de inclusión:** Trabajadores que aceptaron participar en el estudio firmando el consentimiento informado.
- **Criterios de exclusión:** Trabajadores que no aceptaron participar en el estudio y no hayan firmado el consentimiento informado.

Variable 2. Satisfacción del cliente

- **P2.** Se utilizó una población de 14 clientes fidelizados del centro Médico Especializado Villa de Huaraz.

Criterios de inclusión:

- Clientes mayores de edad que acuden regularmente al centro médico.
- Clientes que accedieron a brindar información en el cuestionario

Criterios de exclusión:

- Clientes poco frecuentes o que acuden una sola vez al mes.
- Clientes menores de edad que asisten al centro Médico Especializado Villa de Huaraz.

Muestra

Ruiz y Valenzuela (2022) definen una muestra como un subconjunto de la población. Para determinar el tamaño de la muestra se debe utilizar una fórmula estadística que permita calcular un número menor de clientes a incluir en el estudio de

la población total.

Variable 1. gestión de calidad

- **M1.** Se utilizó una muestra de 14 trabajadores centro Médico Especializado Villa de Huaraz.

Variable 2. Satisfacción del cliente

- **M2.** Se utilizó una muestra de 14 clientes fidelizados del centro Médico Especializado Villa de Huaraz.

Muestreo: Censal

La muestra censal se genera cuando la población es finita o pequeña, por lo cual no se selecciona una muestra, sino se acoge a toda la población para la investigación, Según Ruiz y Valenzuela (2022), el muestreo censal se define como aquel en el que la cantidad de la muestra es equivalente a la población. Esta clasificación se aplica cuando la población es relativamente pequeña y es necesario conocer la opinión de todos sus integrantes.

3.3 Operacionalización de las variables

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categoría o valoración
Variable 1 Gestión de calidad	Rodríguez (2023) afirma que el compromiso en el lugar de trabajo juega un papel vital en el crecimiento de su empresa o negocio, ya que es necesario para alcanzar los objetivos organizacionales, por ello se recurre a principios de la calidad y los procesos de calidad. Es poco probable que el futuro de un empleado en la empresa sea exitoso si no está comprometido con sus responsabilidades, por lo que una investigación exhaustiva del asunto es extremadamente importante.	Principios de la calidad	Enfoque al cliente	Escala de Likert	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Liderazgo		
			Participación al personal		
			Mejora continua		
		Procesos de calidad	Planificación		
			Organización		
			Dirección		
Control					
Variable 2 Satisfacción del cliente	La satisfacción del cliente mide la respuesta de un visitante a los servicios brindados por una empresa o microempresa. Por ello se evalúa el desempeño percibido, las expectativas y la satisfacción general. Los resultados obtenidos se utilizarán para mejorar los servicios prestados por la empresa y realizar investigaciones detalladas sobre las necesidades de los usuarios. Además, incrementar las ventas de la empresa depende de la satisfacción del cliente ya que tienen muchos lugares para visitar. (Hammond, 2023).	Comunicación asertiva	Trato amable	Escala de Likert	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Servicio rápido		
			Respeto		
			Personal identifica		
		Atención personalizada	Solución de problemas		
			Preocupación por el cliente		
			Solución satisfactoria		
			Equipos adecuados		
			Cumplimiento		
		Manejo de quejas	Información oportuna		
Costos adecuados					

			Solución a consultas y dudas		
			Calidad de servicio		

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica

Recopila información sobre cada variable utilizando las respuestas de los encuestados a preguntas preparadas según las dimensiones de cada variable. (Hernández y Mendoza (2020). La técnica utilizada fue una encuesta, la cual se aplicó a los trabajadores del centro Médico Especializado Villa de Huaraz para la variable gestión de calidad y para la variable satisfacción del cliente se aplicó una encuesta a los clientes fidelizados del centro Médico Especializado Villa de Huaraz.

La encuesta se trata de herramientas de investigación que se utilizan para recopilar información y datos de forma sistemática y estructurada. Ambas son herramientas que constan de una serie de preguntas diseñadas para obtener respuestas de los participantes para recopilar información sobre opiniones, actitudes, conocimientos, experiencias o características demográficas. (Arias, 2020)

Instrumentos

Para la recolección de datos se utilizó el instrumento cuestionario. Según Manterola et al. (2020) el cuestionario es un sistema coherente y organizado de preguntas con significado lógico y concreto expresado en un lenguaje sencillo y claro.

En este estudio, se empleó un cuestionario compuesto por 27 ítems en una escala Likert, distribuidos en 12 ítems para la variable gestión de calidad, y 15 ítems para la variable satisfacción del cliente (Ver Anexo 4). Además, la validación fue llevada a cabo por tres expertos en administración con grado de maestría o doctorado, quienes analizaron y aprobaron el cuestionario antes de su aplicación. Por otro lado, la confiabilidad del instrumento se realizó a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach, logrando un valor de 0.7226 para la variable gestión de calidad, lo cual representando una excelente confiabilidad; y logrando un valor de 0.8426 para la variable satisfacción del cliente, demostrando también una excelente confiabilidad (Ver Anexo 5).

3.5 Método de análisis de datos

El procesamiento de datos se puede realizar manualmente o mediante una computadora. El objetivo de este proceso es encontrar y comparar los resultados con los objetivos, preguntas o hipótesis del estudio para comprobar si se han cumplido. Se debe utilizar un buen paquete de software estadístico para el procesamiento de datos y se debe obtener el apoyo de estadísticos. El análisis paramétrico se utiliza para probar hipótesis cuando el estudio es cuantitativo, mientras que el análisis no paramétrico se utiliza para

la investigación cualitativa. (Ruiz y Valenzuela, 2022)

Los datos se analizaron mediante métodos de análisis descriptivo, para cada variable. Todo lo anterior se logró mediante el uso del sistema Microsoft Windows 10, donde se utiliza el programa Microsoft Word 2021 para describir y organizar la información recopilada, y también se utilizó el programa Microsoft Excel 2021 en la frecuencia y proporción de las tablas y figuras. Además, para la presentación final de esta investigación se utilizó el programa PDF, también se utilizó el programa Turnitin para verificar si hubo plagio, y finalmente se utilizó el programa Power Point para exponer y comunicar la presentación.

3.6 Aspectos éticos

La investigación se realizó en consideración los principios éticos del Reglamento de Integridad Científica en la Investigación, valorando el compromiso de manejo ético, confiabilidad y respeto de la información brindada, actualizado por Consejo Universitario con Resolución N° 0676-2024-CU-ULADECH Católica (2024), de fecha 28 de junio del 2024, entre estos principios se destacan:

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: Los trabajadores y clientes tuvieron intervención de manera voluntaria y con su consentimiento. Se respetaron los derechos e interculturalidad de los mismos, manteniendo su anonimato. Para el recojo de información se tomaron en cuenta la autorización del representante del representante legal de la microempresa del caso de estudio.

Cuidado del medio ambiente: El uso del papel reciclado en las encuestas ayudaron a reducir la tala de árboles y el uso adecuado de la energía eléctrica permitió conservar el medio ambiente.

Libre participación por propia voluntad: La participación de los trabajadores y clientes fue voluntaria, previa información sobre los objetivos del estudio, y tuvieron la opción de retirarse de la investigación en el momento que lo consideren adecuado. Además, se les brindó un documento de consentimiento informado, donde pudieron manifestar su aceptación mediante su firma, autorizando así su participación.

Beneficencia y no maleficencia: Se maximizó los beneficios de la investigación garantizando que no se ocasione ningún daño al bienestar físico, psicológico y social de los trabajadores y clientes, evitando cualquier riesgo a su salud. Para poder aplicar el cuestionario se buscó elegir un tiempo prudente en el cual tanto trabajadores y clientes puedan apoyarnos de forma adecuada y voluntaria.

Integridad y honestidad: La investigación se hizo de manera fidedigna, y la información recopilada no tuvo ningún tipo de manipulación, asimismo los datos que se presentaron fueron reales y no fueron alterados de ninguna manera.

Justicia: Se actuó de manera justa y equitativa en la selección y tratamiento de los participantes en el estudio, respetando la interculturalidad de cada uno de ellos.

IV. Resultados

Variable 1. Gestión de calidad

Respecto al objetivo específico 1: Identificar las características del principio de la calidad en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024.

Tabla 1

Características del principio de la calidad en el centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024.

Principio de calidad	N	%
Busca generar que el cliente viva la mejor experiencia en cuanto a la prestación del servicio		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	8	57.14
Casi siempre	4	28.57
Siempre	2	14.29
Total	14	100.00
Los directivos de la empresa están involucrados en una adecuada gestión de calidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	10	71.43
Siempre	4	28.57
Total	14	100.00
Los directivos promueven compromiso y coordinación entre las áreas de la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	7	50.00
Casi siempre	4	28.57
Siempre	3	21.43
Total	14	100.00

Continua.....

Tabla 1

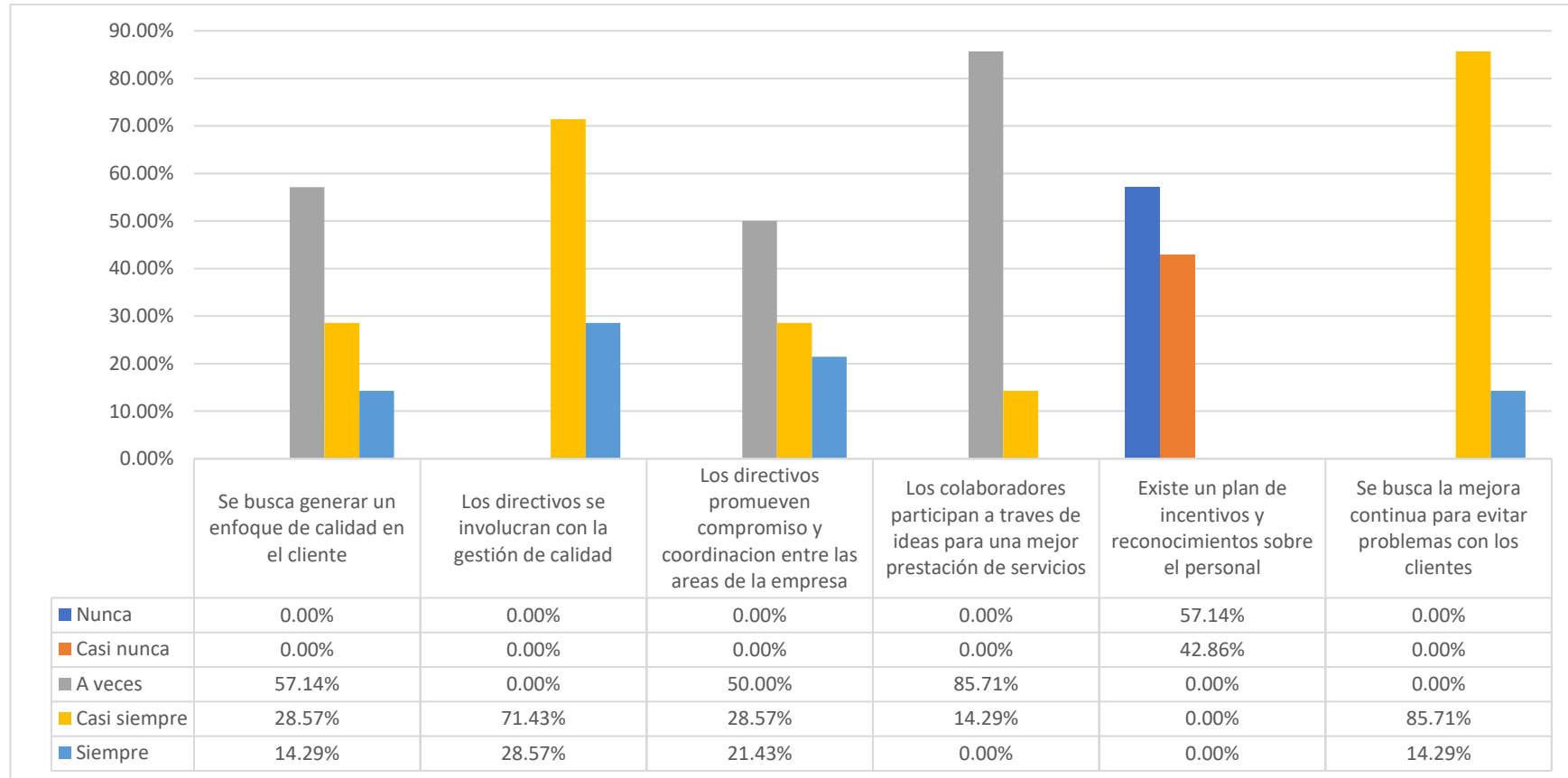
Características del principio de la calidad en el centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024

Principio de calidad	Concluye	
	N	%
Los colaboradores participan a través de ideas para una mejor prestación de servicios		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	12	85.71
Casi siempre	2	14.29
Siempre	0	0.00
Total	14	100.00
Existe un plan de incentivos y reconocimientos sobre el personal		
Nunca	8	57.14
Casi nunca	6	42.86
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	14	100.00
Se busca la mejora continua para evitar problemas con los clientes		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	12	85.71
Siempre	2	14.29
Total	14	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024.

Figura 1

Características del principio de la calidad en el centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características del principio de la calidad en el centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024.

Respecto al objetivo específico 2: Describir las características de procesos de calidad en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024.

Tabla 2

Características de los procesos de calidad en el centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024

Procesos de calidad	N	%
La empresa planifica sus metas para mejorar el servicio al cliente		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	10	71.43
Casi siempre	2	14.29
Siempre	2	14.29
Total	14	100.00
La empresa difunde su misión y visión institucional		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	14.29
A veces	8	57.14
Casi siempre	4	28.57
Siempre	0	0.00
Total	14	100.00
La empresa se organiza para ofrecer un servicio de calidad a los clientes		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	8	57.14
Casi siempre	4	28.57
Siempre	2	14.29
Total	14	100.00

Continua.....

Tabla 2

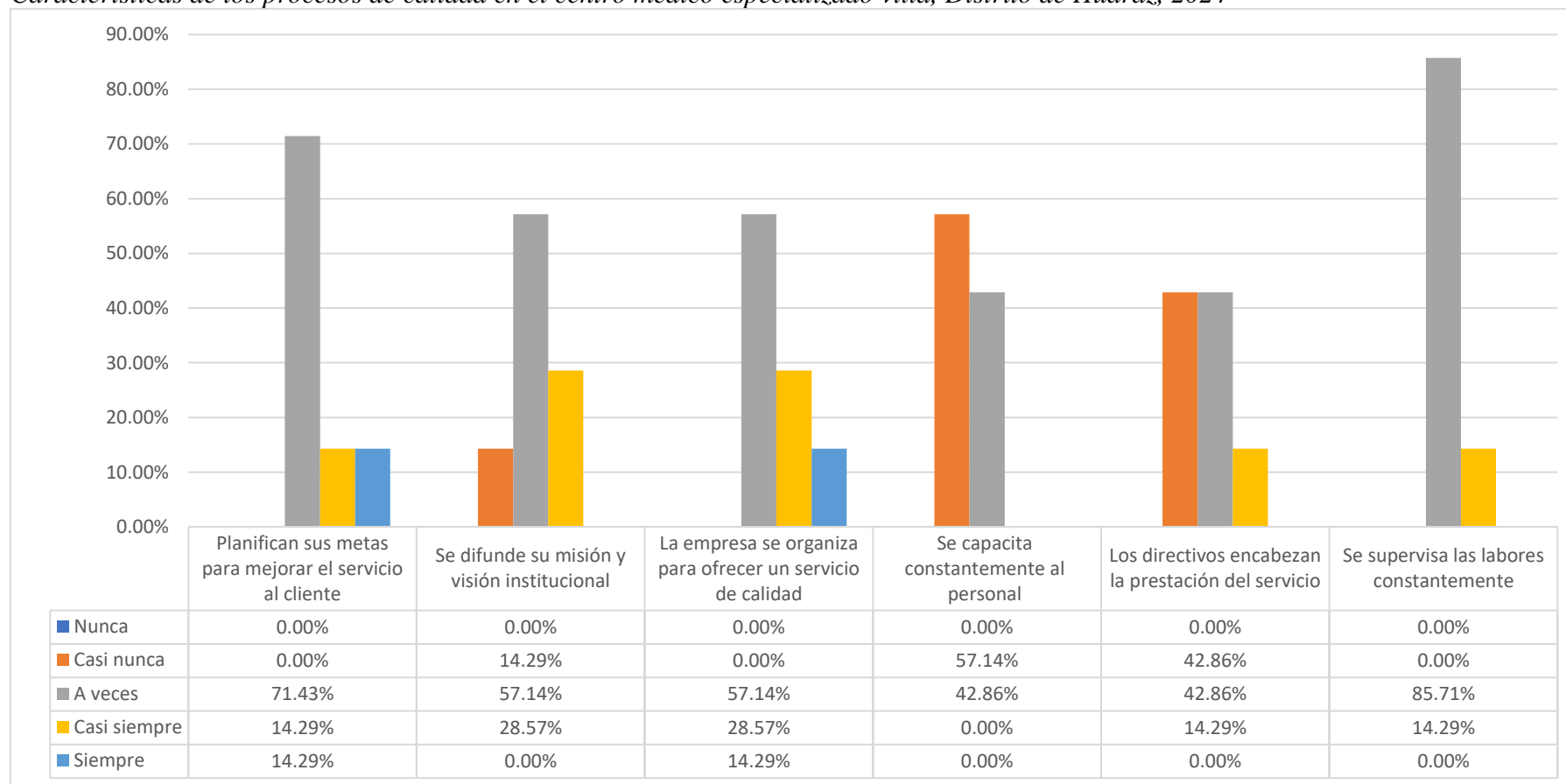
Características de los procesos de calidad en el centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024

Procesos de calidad	<i>Concluye</i>	
	N	%
<i>Se capacita constantemente al personal para ofrecer un servicio de calidad a los clientes</i>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	8	57.14
A veces	6	42.86
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	14	100.00
<i>Los directivos encabezan la prestación del servicio a través de su liderazgo</i>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	6	42.85
A veces	6	42.86
Casi siempre	2	14.29
Siempre	0	0.00
Total	14	100.00
<i>Se supervisa las labores del personal constantemente</i>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	12	85.71
Casi siempre	2	14.29
Siempre	0	0.00
Total	14	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024.

Figura 2

Características de los procesos de calidad en el centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de los procesos de calidad en el centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024.

Variable 2. Satisfacción del cliente

Respecto al objetivo específico 3: Definir las características de comunicación asertiva en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024.

Tabla 3

Características de la comunicación asertiva en el centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024

Desempeño percibido	N	%
Se les brinda un trato amable a los clientes		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	9	64.29
Casi siempre	3	21.42
Siempre	2	14.29
Total	14	100.00
Se les atiende oportuna y adecuadamente a los clientes		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	4	28.57
A veces	8	57.14
Casi siempre	2	14.29
Siempre	0	0.00
Total	14	100.00
Se le trata con respeto en todo momento a los clientes		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	8	57.14
Casi siempre	6	42.86
Siempre	0	0.00
Total	14	100.00

Continua.....

Tabla 4

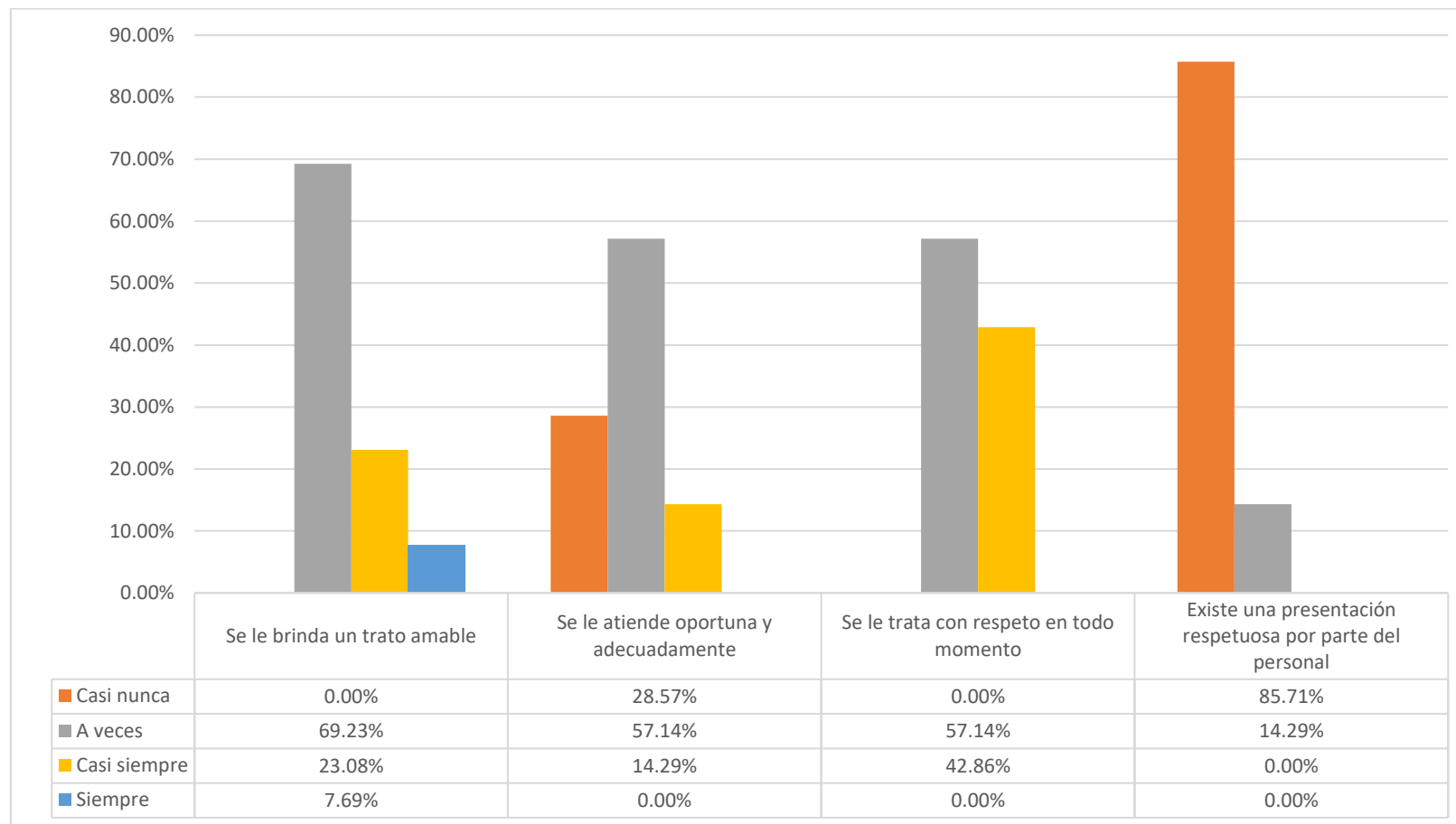
Características de la comunicación asertiva en el centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024

Desempeño percibido	<i>Concluye ...</i>	
	N	%
Existe una presentación respetuosa por parte del personal previo a su atención		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	12	85.71
A veces	2	14.29
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	14	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024.

Figura 3

Características del desempeño percibido en el centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de los procesos de calidad en el centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024.

Respecto al objetivo específico 4: Determinar las características de atención personalizada en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024.

Tabla 5

Características de la atención personalizada de los clientes hacia el centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024

Expectativas de los clientes	N	%
El personal está dispuesto a solucionar los problemas de los clientes		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	10	71.43
Casi siempre	3	21.43
Siempre	1	7.14
Total	14	100.00
El personal se preocupa por las necesidades del cliente		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	9	64.29
Casi siempre	4	28.57
Siempre	1	7.14
Total	14	100.00
La solución brindada satisface las expectativas del cliente		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	12	85.71
Casi siempre	2	14.29
Siempre	0	0.00
Total	14	100.00

Continua...

Tabla 4

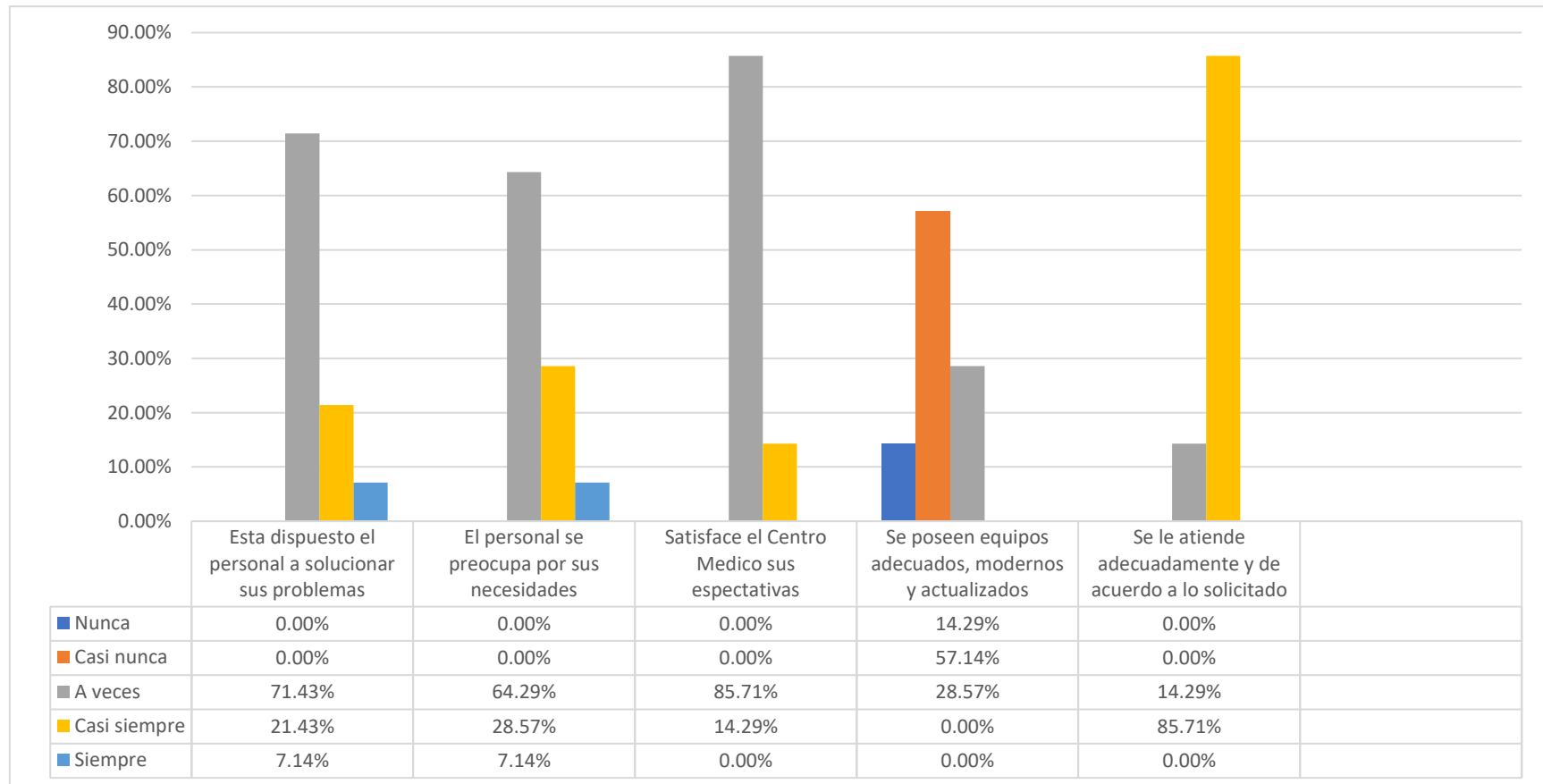
Características de la atención personalizada de los clientes hacia el centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024

Expectativas de los clientes	Concluye ...	
	N	%
Se poseen equipos adecuados, modernos y actualizados para la atención al cliente		
Nunca	2	14.29
Casi nunca	8	57.14
A veces	4	28.57
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	14	100.00
El personal atiende adecuadamente y conforme a lo solicitado por el cliente		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	14.29
Casi siempre	12	85.71
Siempre	0	0.00
Total	14	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024.

Figura 4

Características de las expectativas de los clientes hacia el centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de los procesos de calidad en el centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024.

Respecto al objetivo específico 5: Establecer las características de manejo de quejas en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024.

Tabla 6

Características del manejo de quejas de los clientes hacia el centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024

Satisfacción general de los clientes	N	%
Está satisfecho con la información brindada		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	8	57.14
Casi siempre	2	14.29
Siempre	4	28.57
Total	14	100.00
Existe la necesidad de realizar sugerencias o reclamos por los servicios		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	6	42.86
Casi siempre	4	28.57
Siempre	4	28.57
Total	14	100.00
El personal le brinda solución a todas sus dudas o consultas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	4	28.57
A veces	8	57.14
Casi siempre	2	14.29
Siempre	0	0.00
Total	14	100.00
El precio del servicio o productos es adecuado		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	6	42.86
A veces	8	57.14
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	14	100.00

Continúa ...

Tabla 5

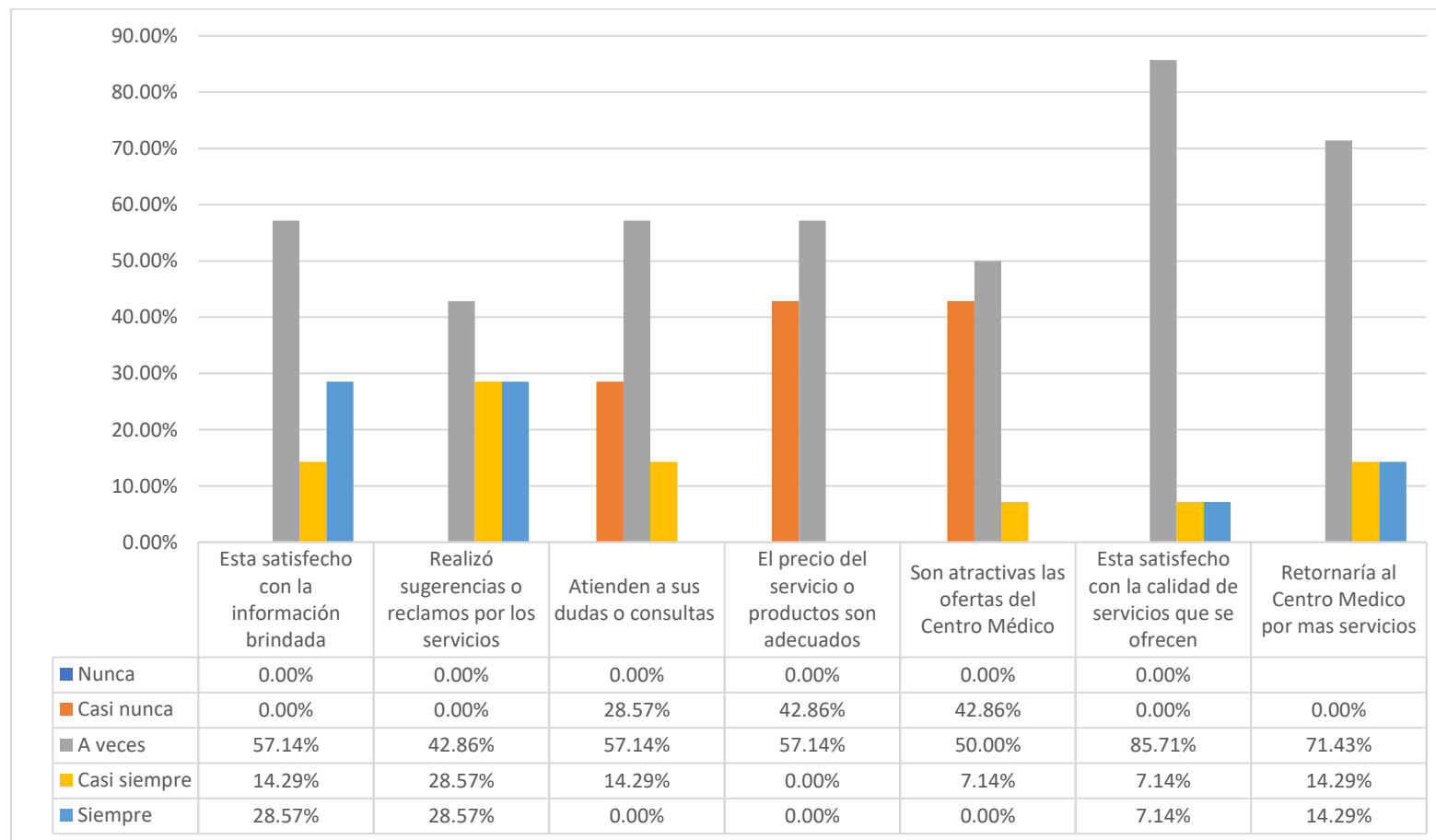
Características del manejo de quejas de los clientes hacia el centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024

	<i>Concluye...</i>	
	N	%
Satisfacción general de los clientes		
Está satisfecho con la información brindada		
Considera atractivas las ofertas del Centro Médico		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	6	42.86
A veces	7	50.00
Casi siempre	1	7.14
Siempre	0	0.00
Total	14	100.00
Está satisfecho con la calidad de servicios que se ofrece		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	12	85.71
Casi siempre	1	7.14
Siempre	1	7.14
Total	14	100.00
Retornaría al Centro Médico por más servicios		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	10	71.43
Casi siempre	2	14.29
Siempre	2	14.29
Total	14	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024.

Figura 5

Características de la satisfacción general de los clientes hacia el centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de los procesos de calidad en el centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024.

Respecto al objetivo específico 6: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad y la atención al cliente en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024

Tabla 7

Propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad y la atención al cliente en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024

Variables	Indicadores con problemas	Problemas encontrados	Causas de la problemática	Consecuencias	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Gestión de calidad	Participación del personal	El 85.71% indicó que a veces los colaboradores participan ofreciendo ideas para una correcta prestación de servicios.	- Falta de un ambiente colaborativo donde los trabajadores no se sienten escuchados o valorados en su entorno laboral.	- Ineficiencia en los procesos por motivo de la falta de coordinación. - La falta de colaboración puede llevar a una atención inconsistente y fragmentada, lo que puede afectar negativamente la experiencia del paciente y su percepción de la calidad del servicio.	Establecer foros regulares, como reuniones de equipo o sesiones de lluvia de ideas, donde los empleados puedan expresar sus opiniones y sugerencias sin temor a represalias.	Gerente General	S/150.00
			- Inseguridad o temor a represalias que tienen los	- Estancamiento en los procesos y en la calidad de la atención.	Desarrollar un sistema de reconocimiento que valore y premie las ideas y contribuciones de los	Gerente General	S/200.00

			colaboradores considerando que sus sugerencias pueden afectar su posición laboral	- Dificultad para implementar cambios en el centro medico	empleados.		
			- Falta de formación y recursos por parte de los trabajadores los cuales consideran que sus contribuciones no serán implementadas o efectivas	- La falta de formación puede dificultar que el personal esté al tanto de las últimas directrices y protocolos en salud, impidiendo la adopción de prácticas efectivas que mejoren la calidad del servicio. - Cuando los trabajadores no tienen acceso a los recursos y formación que necesitan, pueden sentirse frustrados y abrumados, lo que puede resultar en una menor satisfacción laboral y un aumento del agotamiento.	Proporcionar capacitación como talleres sobre gestión de calidad, resolución de problemas y técnicas de comunicación, para empoderar a los colaboradores y darles las herramientas necesarias para participar activamente.	Gerente General	S/650.00

		El 57.14% indicó que nunca se ha presentado un plan de incentivos y reconocimientos sobre el personal.	- Falta de liderazgo y visión por parte de la dirección sobre la importancia de reconocer y motivar al personal.	- La falta de liderazgo puede llevar a una mayor insatisfacción laboral, lo que resulta en una alta rotación de empleados y costos asociados con la contratación y formación de nuevos trabajadores.	Desarrollo de un plan estratégico claro que involucre a líderes y empleados en la creación de un plan estratégico que defina la misión, visión y objetivos a largo plazo del centro médico.	Gerente General	S/350.00
			- La falta de recursos financieros impide una implementación de un sistema eficiente de incentivos y reconocimientos.	- Con recursos limitados, el personal puede verse sobrecargado, lo que puede resultar en agotamiento y estrés, afectando su rendimiento y bienestar.	Explorar oportunidades de financiamiento externo, como subvenciones, donaciones o asociaciones con organizaciones no gubernamentales que puedan proporcionar recursos económicos o materiales.	Gerente General	S/120.00
			- Cultura organizacional débil que no prioriza el reconocimiento y valoración del trabajo del	- Una cultura poco sólida puede llevar a que los empleados se sientan desconectados y desmotivados, lo que afecta su	Desarrollar un sistema de reconocimiento que valore y premie las ideas y contribuciones de los empleados.	Gerente General	S/200.00

			personal.	compromiso y productividad.			
	Organización	El 57.14% indicó que nunca el personal ha sido continuamente capacitado referente a la gestión de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - La ausencia de un plan de capacitación formal bien definido 	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento de errores y peligros para la atención - Dificultad para obedecer a las normativas actualizadas 	Crear un plan que identifique las necesidades de formación del personal, establezca objetivos claros y detalle los recursos necesarios, así como los métodos de evaluación.	Gerente General	S/150.00
			<ul style="list-style-type: none"> - Escasez de tiempo para asistir a cursos o talleres de capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> - Menor retención de personal - Reducción en la satisfacción del cliente - Desactualización del conocimiento 	Realizar encuestas o entrevistas con el personal para identificar las áreas en las que requieren más formación. Esto ayudará a personalizar el plan y asegurar que sea relevante.	Gerente General	S/50.00
			<ul style="list-style-type: none"> - La limitación de presupuesto dificulta la inversión en programas de capacitación continua 	<ul style="list-style-type: none"> - Inconsistencia en la calidad de atención - Desmotivación del personal 	Establecer alianzas con universidades, organizaciones sin fines de lucro o empresas locales que puedan ofrecer formación gratuita o a bajo costo a cambio de colaboración en proyectos o prácticas.	Gerente General	S/800.00
Satisfacción del cliente	Personal a identificarse	El 85.71% de clientes señaló	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de motivación o 	<ul style="list-style-type: none"> - Baja calidad de atención 	Reconocer y celebrar los logros en la satisfacción	Gerente General	S/150.00

		que nunca se ha presentado el personal con los clientes que atiende.	compromiso de los trabajadores	- Menor innovación y mejora continua	del cliente, tanto a nivel individual como del equipo, para reforzar el comportamiento positivo		
			- Altas cargas de trabajo en los trabajadores.	- Aumento de quejas y reclamos - Aumento del estrés y agotamiento	Considerar la incorporación de más personal para aliviar la carga de trabajo existente y asegurar que se mantenga la calidad de atención al paciente.	Gerente General	S/150.00
			- Falta de formación en habilidades interpersonales	- Impacto negativo en el trabajo en equipo	Implementar un sistema que permita recibir retroalimentación de pacientes y compañeros sobre las interacciones, ayudando al personal a identificar áreas de mejora.	Gerente General	S/100.00
	Equipos adecuados	El 57.14% de clientes manifestó que casi nunca se cuentan con equipos modernos, actualizados y adecuados para su atención.	- Limitación presupuestal	- Aumento de costos a largo plazo, ya que la reparación y mantenimiento de equipos antiguos es más costoso	Revisión y optimización de costos para identificar áreas donde se puedan reducir costos sin comprometer la calidad de atención	Gerente General	S/150.00
			- Desconocimiento de las necesidades tecnológicas	- Diagnósticos menos precisos y tratamientos menos eficientes. - Reputación afectada por la percepción de	Llevar a cabo una evaluación exhaustiva de los equipos y tecnologías existentes, identificando las áreas donde se requiere actualización o	Gerente General	S/350.00

				los clientes al no estar a la vanguardia con la tecnología	mejora		
			- Dependencia de donaciones o financiamiento externo	- Inestabilidad financiera - Limitaciones en la inversión - Falta de autonomía	Desarrollar múltiples vías de financiamiento, como servicios de atención médica de pago, programas de membresía, o servicios especializados que puedan generar ingresos adicionales	Gerente General	S/200.00
Solución y consulta a dudas	Un 42.86% de clientes señaló que a veces se ven en la necesidad de realizar sugerencias o reclamos por los servicios prestados.	- La ausencia de información clara sobre procedimientos, servicios o políticas del centro.	- Deterioro de la relación médico – paciente - Desmotivación del personal	Incrementar protocolos para mejorar la atención al cliente, para que disminuya los niveles de sugerencias y reclamos.	Gerente General	S/150.00	
		- Interacciones poco satisfactorias o falta de empatía por parte del personal pueden desencadenar reclamos y sugerencias sobre el trato recibido	- Generación de una cultura de queja - Baja satisfacción del paciente	Realizar encuestas de satisfacción para conocer la opinión de los pacientes.	Gerente General	S/50.00	
		- La falta de limpieza,	- Percepción de falta de profesionalismo	Establecer protocolos de limpieza, detallando la	Gerente General	S/150.00	

			comodidad y accesibilidad del entorno también pueden influir en la satisfacción del paciente.	<ul style="list-style-type: none"> - Baja moral del personal - Mala imagen del centro 	frecuencia y los métodos dentro de cada área del centro medico			
Total presupuesto								S/4120.00

V. Discusiones

Objetivo específico 1: Identificar las características del principio de la calidad en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024.

Se busca generar que el cliente viva la mejor experiencia en cuanto a la **prestación del servicio**: el 57.14% de los trabajadores mencionó que a veces el Centro Médico busca generar que el cliente obtenga una experiencia adecuada en relación al servicio que reciben (Tabla 1). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Meza (2020) en su investigación denominada *Gestión de calidad y la satisfacción del cliente en la Clínica Virgen de Guadalupe, Tingo María, 2020* en la cual el 69% de los colaboradores indicó que la calidad del servicio ofrecido por la clínica cumple con las exigencias de los usuarios. Asimismo, dichos resultados contrasta con la investigación de Puza (2023) titulada *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un Centro de Salud del Callao, 2022*; en la cual solo el 50% indicó que los pacientes reciben una calidad de atención satisfactoria. Ello se relaciona también con lo mencionado por Araujo et al. (2020) quien refiere que los principios de calidad permiten reconocer que la Organización Internacional de Normalización (ISO) ha establecido un conjunto de normativas, y la norma ISO 9000, la cual es la primera en definir la terminología y las referencias para los sistemas de gestión de calidad. Los principios de la gestión de la calidad son relevantes para las empresas actuales que quieren consolidarse, crecer y desarrollarse para alcanzar el éxito. Al implementar la norma ISO 9001, para que el certificado sea efectivo, estos principios deben servir a la mejora continua de la organización. Hoy en día, los clientes ya no buscan quién les ofrece un producto o servicio específico, sino quién les brinda la mejor experiencia de compra y les agrega más valor. Por lo tanto, una empresa que no tiene la capacidad de brindar un buen servicio o entrega de productos, si no lo efectúa en tiempo oportuno, no cumple las promesas o la atención oportuna, sin duda perderá clientes y será difícil recuperarlos, ya que le harán perder su imagen y prestigio. La gestión de calidad asegura que todas las actividades y acciones llevadas a cabo en el desarrollo de un servicio cumplan con las expectativas del cliente (consumidor final) y los estándares establecidos por la empresa, tales como materiales, costos y tiempos de producción, entre otros.

Los directivos de la empresa están involucrados en una adecuada gestión de calidad: el 71.43% de los colaboradores manifestó que casi siempre los directivos están involucrados con una correcta gestión de calidad (Tabla 1). Estos resultados contrastan con Mendoza (2024) en su investigación denominada *Propuesta de un sistema de gestión de*

calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en la Clínica Santamaría de la ciudad de Guayaquil, quien manifestó que un 55.7% de los colaboradores indicó que en la compañía se han propuesto fechas puntuales para medir los resultados de la calidad de los servicios, ello demuestra un nivel de implicación de los directivos a medias. Por otro lado, estos resultados se relacionan con la investigación de Justo (2023) titulada *La calidad del servicio y la satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023* en la cual el 100% de colaboradores indicó que los directivos casi siempre están comprometidos con una adecuada gestión de calidad, ello se demuestra por medio del monitoreo constante que perciben por parte de estos. En comparación con el marco teórico Gonzales (2020), el liderazgo es un conjunto de habilidades de gestión que un individuo necesita para influir en la forma en que las personas existen o se comportan en un grupo de trabajo determinado, de modo que el grupo se preocupe por lograr sus objetivos. La participación constante de los directivos en la gestión de calidad en un centro médico es elemental por diversos motivos; entre ellos es que son los principales determinantes en la visión y valores del centro médico. Su compromiso con la calidad debe buscar una cultura empresarial que pretenda enfatizarse en la mejora constante y la protección del paciente. Asimismo, los directivos poseen la autoridad para distribuir sus recursos para proponer los estándares de calidad; los directivos son clave en el estudio de resultados y en el reconocimiento de sectores de mejora, buscando que se efectúen auditorías y evaluaciones de desempeño. Finalmente, la gestión de calidad influye de manera directa en la satisfacción del paciente; directivos comprometidos pueden impactar de forma positiva en la experiencia del usuario y en los resultados clínicos.

Los directivos promueven compromiso y coordinación entre las áreas de la empresa: el 50% de los trabajadores señaló que a veces los directivos proponen compromiso y coordinación entre todos los sectores de la compañía (Tabla 1). Estos resultados contrastan con Meza (2020) en su investigación denominada *Gestión de calidad y la satisfacción del cliente en la Clínica Virgen de Guadalupe, Tingo María, 2020* en la cual el 86.2% de los colaboradores indicó que la clínica ha propuesto estrategias que ayudarán a mejorar la gestión de calidad de los ofrecidos a los usuarios, ello con ayuda de los directivos y el compromiso de las diversas áreas. Al respecto, Mateos (2020) señala que es importante que los directivos busquen que cada colaborador este comprometidos y coordinados con la adecuada gestión de calidad del servicio que se ofrece, con ello permitirá mayor fidelidad por parte de los clientes y una mejor imagen institucional a corto plazo. Entre las razones

por las cuales se debe promover el compromiso y la coordinación entre los sectores de un centro médico tenemos que el compromiso entre departamentos asegura que cada profesional labore hacia una meta en común, la cual es el bienestar del paciente. Asimismo, la coordinación ayuda a suprimir barreras entre áreas, impidiendo el diseño de espacios que puedan impedir la colaboración y comunicación; una coordinación continua facilita el intercambio de información y la solución de problema de forma eficiente, lo que demuestra una atención mejor y coherente. Finalmente, cuando los sectores laboran como equipo, se mejora la experiencia del usuario, desde el ingreso hasta el seguimiento, lo cual influye de manera positiva en la satisfacción y la fiabilidad del paciente en el Centro Médico.

Los colaboradores participan a través de ideas para una mejor prestación de servicios: el 85.71% indicó que a veces los colaboradores participan ofreciendo ideas para una correcta prestación de servicios (Tabla 1). Dicho resultado contrasta con la investigación de denominada *Plan de mejoramiento de la calidad de servicio para la satisfacción del cliente en una clínica de Jaén* en el cual el 61% de los clientes indicó que los directivos coordinan con sus colaboradores a través de la comunicación fluida y constante. Al respecto Gonzales (2020) refiere que garantizar la calidad del servicio es vital para prosperar en un mercado que se vuelve cada vez más competitivo, siendo fundamental mantener altos estándares de excelencia y diferenciarse de los rivales. La orientación al cliente es una cualidad excelente que comienza con un análisis profundo y continuo de sus deseos y necesidades, lo que requiere una entrega adecuada y oportuna de los mejores productos, centros de servicio amigables y organizados y opciones de pago sin complicaciones. La participación de los trabajadores generando ideas para mejorar la calidad del servicio en un centro médico es esencial por diversos motivos; entre ellos son las perspectivas diversas de cada colaboración en función a su conocimiento y experiencia única; comprometer al personal en la toma de decisiones genera un sentido de compromiso y pertenencia con el centro médico, lo cual incrementa su satisfacción laboral y disminuye la rotación de los colaboradores. Cuando un colaborador se siente atendido y valorado, su actitud hacia los usuarios suele ser más positiva, lo que mejora la experiencia del paciente. En resumen, la participación constante de los trabajadores en la mejora de la calidad del servicio es elemental para generar un entorno laboral innovador, dinámico y dirigido al paciente, lo que en última instancia ayuda a todos en el centro médico.

Se busca la mejora continua para evitar problemas con los clientes: el 85.71 % señaló que casi siempre la empresa busca la mejora continua para impedir posibles

problemas con los clientes (tabla 1). Estos resultados se relacionan con Mendoza (2024) en su investigación denominada *Propuesta de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en la Clínica Santamaría de la ciudad de Guayaquil*, quien manifestó que un 63.9% de los colaboradores casi siempre perciben que se han propuesto acciones de mejora para maximizar la calidad del servicio en función a las expectativas y necesidades del usuario. No obstante, nuestros resultados contrastan con Robalino (2021) en su trabajo de titulación denominado *Propuesta de un sistema de gestión de calidad en la empresa de procesamiento de frutas Agropulp pura fruta del cantón Pillaro*, donde el 66% de los colaboradores mencionó que la empresa de estudio debe enfocarse en mantener la mejora continua. Asimismo guarda correspondencia con Pincay y Parra (2020) quienes mencionan que la mejora continua de procesos es la búsqueda continua e incansable de oportunidades para corregir, ajustar y mejorar los procesos, productos y servicios de negocio. El objetivo es siempre encontrar cuellos de botella en las operaciones de una empresa, como fallas, errores humanos, retrasos, desperdicio de recursos y dónde se pueden tomar medidas. La búsqueda de la mejora constante en un centro médico es esencial para impedir problemas con los usuarios y asegurar una atención de alta calidad; la mejora constante comprende el reconocimiento y solución de errores en los procedimientos, lo que ayudara a disminuir el impacto de contextos que puedan influir negativamente en la atención al paciente. Recordemos que el entorno de la salud está constantemente evolucionando, la mejora continua permite a los centros médicos acomodarse a los nuevos lineamientos, carencias del paciente y tecnologías, evitando estar desactualizados y generar insatisfacción. Se debe tener en cuenta, que la mejora continua comprende escuchar la opinión del paciente y trabajadores, para reconocer áreas de mejora y solución a las preocupaciones antes que se presenten como problemas mayores. En resumen, la mejora continua no solo es una estrategia para impedir problemas con el paciente, sino que también es una inversión en la calidad de atención, la satisfacción del usuario y la sostenibilidad del centro médico a largo plazo.

Objetivo específico 2: Identificar las características del principio de la calidad en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024.

La empresa planifica sus metas para mejorar el servicio al cliente: el 71.43% de los trabajadores indicó que a veces el Centro Médico planificó sus metas y objetivos para mejorar el servicio al cliente (Tabla 2). Estos resultados contrastan con Mendoza (2024) en su investigación denominada *Propuesta de un sistema de gestión de calidad en base a la*

norma ISO 9001:2015 en la Clínica Santamaría de la ciudad de Guayaquil, quien manifestó que el 67.2% de los colaboradores afirmó que se han efectuado planes de fines y metas para el análisis de peligros que afectan la protección y desempeño de los procesos, generando una práctica positiva vinculada con el planeamiento en el contexto de la norma ISO 9001:2015. Sin embargo, nuestros resultados se relacionan con Robalino (2021) en su trabajo de titulación denominado *Propuesta de un sistema de gestión de calidad en la empresa de procesamiento de frutas Agropulp pura fruta del cantón Píllaro*, donde el 92% de los colaboradores indicó que la organización pocas veces planifica sus objetivos y metas con el cual evaluar el tema de riesgos y oportunidades, por tanto, se debería poner mayor enfoque en este aspecto. Soret y De Obesso (2020) señalan que es crucial la planificación de metas para desarrollar el servicio al cliente en un centro médico; a través de ello se logrará mayor claridad y enfoque, ya que el determinar metas brinda una dirección alineada y clara a todos los colaboradores en función a sus fines específicos y medible vinculados con la atención al cliente. Asimismo, las metas consienten poder evaluar el desempeño del centro médico y con ello realizar el reconocimiento de áreas que necesitan mejoras o ajustes; todo plan debe buscar recursos e iniciativa que este dirigido a mejorar la experiencia del paciente. Finalmente, la planificación de objetivos puede motivar a la colaboración entre distintos sectores del centro médico, buscando que todos laboren en conjunto para lograr las metas propuestas.

La empresa se organiza para ofrecer un servicio de calidad a los clientes: el 57.14% de colaboradores manifestó que a veces la empresa se organiza para brindar un servicio de calidad a sus usuarios (Tabla 2). Estos resultados contrastan con Mendoza (2024) en su investigación denominada *Propuesta de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en la Clínica Santamaría de la ciudad de Guayaquil*, quien manifestó que un 80.3% de los colaboradores señaló que la compañía siempre se organiza por medio de la optimización de recursos necesarios con el propósito de mejorar la calidad de los servicios. Sin embargo, guardan relación con los hallazgos de Robalino (2021) en su trabajo de titulación denominado *Propuesta de un sistema de gestión de calidad en la empresa de procesamiento de frutas Agropulp pura fruta del cantón Píllaro*, donde el 67% de los colaboradores señaló que solo a veces cumplen con las actividades de organización para efectuar una atención al cliente de calidad. Por otro lado, contrasta con la investigación de Alarcón y Vargas (2021) denominada *Plan de mejoramiento de la calidad de servicio para la satisfacción del cliente en una clínica de Jaén* en el cual el 76% de clientes indicó que el

nivel de organización del personal de la Clínica es regular. Al respecto Bustinza et al., (2023) indican que una organización es un grupo social de individuos, tareas y organismos administrativos que forman una estructura sistemática de relaciones interactivas destinadas a producir bienes, servicios o reglas para satisfacer las necesidades de la sociedad en el entorno y con ello permitir el logro de objetivos únicos. La organización de un centro médico es esencial para brindar un servicio de calidad a los pacientes por varios motivos, entre los cuales resalta que una buena organización favorece a obtener flujos de trabajo eficientes, disminuyendo tiempos de espera y mejorando la atención. Como se mencionó previamente una adecuada organización simplifica la colaboración entre diversas áreas y profesiones, asegurando que todos estén enfocados en una meta en común la cual es la atención al cliente. Al organizarse de manera eficiente permite un uso adecuado de los recursos, asegurándose que se posea al equipo, suministros y trabajadores necesarios en el momento adecuado. Finalmente, un trabajo organizado puede incrementar la satisfacción de los colaboradores, lo que representa un mejor servicio al paciente, ya que trabajadores satisfechos se motivan y comprometen más con el objetivo de la compañía.

Se capacita constantemente al personal para ofrecer un servicio de calidad a los clientes: El 57.14% indicó que nunca el personal ha sido continuamente capacitado referente a la gestión de calidad (Tabla 2). Estos resultados contrastan con Meza (2020) en su investigación denominada *Gestión de calidad y la satisfacción del cliente en la Clínica Virgen de Guadalupe, Tingo María, 2020* en la cual el 86.2% de los colaboradores manifestó que la Clínica les ofrece capacitaciones para poder optimizar la gestión de calidad en los servicios que ofrecen. Asimismo, los hallazgos se contrastan con la investigación de Justo (2023) titulada *La calidad del servicio y la satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023* en la cual el 67% de colaboradores manifestó que su equipo es altamente capacitado, siendo así una compañía competente y comprometida con los objetivos y satisfacción de los pacientes. Además, se contrasta con la investigación de Alarcón y Vargas (2021) denominada *Plan de mejoramiento de la calidad de servicio para la satisfacción del cliente en una clínica de Jaén* en el cual un 79% de los clientes indicó que existe un nivel de capacitación de los colaboradores regular. Respecto a ello, Mora et al. (2024) sostiene que la capacitación es un aspecto fundamental en la organización de la empresa, ya que por medio de esta permitirá a los colaboradores ser competentes y saber qué hacer ante las diversas clases de personas a las cuales ofrecen de sus servicios. De igual manera conocer sobre la gestión de calidad les permitirá estar coordinados y poder

apoyarse ante la alta demanda que se presenta. La capacitación continua de los trabajadores en un centro médico es esencial ya que la medicina y las tecnologías de salud están en continuo cambio; capacitar a los trabajadores asegura que estén al día con los últimos tratamientos, avances y prácticas. Asimismo, la formación permite al trabajador mejorar y desarrollar sus habilidades, lo que representa un atención más competitiva y segura a los usuarios. La capacitación continua ayuda a reducir errores en la administración de tratamientos y atención, incrementando así la protección al paciente. La capacitación del personal, también debe incluir acciones que fortifiquen el trabajo en equipo, mejorando la coordinación entre diversas áreas y profesiones; capacitar a los trabajadores con en el énfasis centrado en ayudar al paciente y sus carencias y expectativas, ayudará a mejorar su satisfacción y atención. En resumen, la capacitación continua es fundamental para asegurar un servicio de calidad en un centro médico, influyendo de forma positiva en la atención al usuario, la protección y la eficiente operativa.

Los directivos encabezan la prestación del servicio a través de su liderazgo: El 85.71% señaló que a veces los directivos direccionan la prestación del servicio por medio de su batuta o liderazgo (Tabla 2). Estos resultados se relacionan con Mendoza (2024) en su investigación denominada *Propuesta de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en la Clínica Santamaría de la ciudad de Guayaquil*, quien manifestó que el 50.8% de los colaboradores manifestó que solo a veces propusieron acciones de calidad, por motivo de falta de apoyo y liderazgo por parte de los directivos para mejorar la gestión de peligros en los procedimientos y promover una cultura de mejora continua en el liderazgo. Por otro lado, nuestros resultados contrastan con Robalino (2021) en su trabajo de titulación denominado *Propuesta de un sistema de gestión de calidad en la empresa de procesamiento de frutas Agropulp pura fruta del cantón Píllaro*, quien manifestó que el 58% de los colaboradores conoce el accionar del liderazgo dentro de la empresa. De acuerdo con Griffin et al. (2017) la dirección es un elemento de gestión en el que la ejecución efectiva de todo lo planeado se logra mediante las facultades del administrador, las cuales se implementan en base a decisiones tomadas directamente o con mayor frecuencia mediante la delegación de dichas facultades y al mismo tiempo. Es importante que los directivos encabecen la prestación del servicio ya que estos son una guía clara que alinea a todos los colaboradores hacia metas comunes enfocadas en la calidad de atención. Asimismo, un liderazgo eficiente motiva una cultura empresarial enfocada hacia la calidad, innovación y la atención al paciente, lo que afecta de forma positiva en la conducta y compromiso de los trabajadores.

Los líderes que demuestran ayuda y pasión por la atención al paciente motivan a su equipo, incrementando su motivación y el sentido de responsabilidad en sus colaboradores. En situaciones complicadas o de incertidumbre, una dirección fuerte es elemental para ayudar al equipo, sostener la calma y asegurar se motive a la atención al paciente; en resumen, el liderazgo de los directivos es esencial para asegurar una prestación de servicio de alta calidad en un centro médico, influyendo no solo en la satisfacción del usuario, sino también en la eficiencia operativa y motivación de los colaboradores.

Objetivo específico 3: Definir las características de comunicación asertiva en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024.

Se les brinda un trato amable a los clientes: el 69.23% de los usuarios indicó que a veces el personal realiza un trato de manera amable (Tabla 3). Estos resultados se relacionan con la investigación de Davila (2021) denominada *Nivel de calidad de atención y satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, Lima - Perú, 2020* el cual indica que el 73% de los usuarios mencionó que la calidad de atención del centro de terapia física y rehabilitación los deja insatisfechos. Por otro lado, nuestros resultados contrastan con la investigación de Puza (2023) titulada *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un Centro de Salud del Callao, 2022* en la cual un 83% indicó que la satisfacción de los clientes es regular y buena, ello por motivo que el trato es adecuado por parte de los colaboradores. Al respecto, Hammond (2022) señala que la satisfacción del cliente mide la respuesta de un visitante a los servicios brindados por una empresa o microempresa. Los resultados obtenidos se utilizarán para mejorar los servicios prestados por la empresa y realizar evaluaciones detalladas sobre las necesidades de los usuarios. Ofrecer un trato adecuado a los pacientes es primordial porque genera un entorno más acogedor, lo que hace que los usuarios se sientan cómodos y valorados durante su visita, asimismo los pacientes que reciben un trato adecuado son más propensos a volver y a sugerir al centro médico a amigos y parientes, lo cual puede aumentar la demanda de usuarios. La amabilidad genera la confianza entre los trabajadores y usuarios, importante en el contexto de la salud, donde los pacientes deben sentirse protegidos al ofrecer datos personales y adoptar sugerencias; además un trato amable mejora la ansiedad y el miedo que muchos usuarios poseen, mejorando su experiencia. En resumen, brindar un trato amable no solo mejora la

experiencia del paciente, sino que también tiene beneficios a largo plazo para la reputación y el éxito del centro médico.

Se les atiende oportuna y adecuadamente a los clientes: el 57.14% de usuarios señaló que el servicio hacia su persona es a veces oportuno y rápido (Tabla 3). Estos resultados se relacionan con Mendoza (2024) en su investigación denominada *Propuesta de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en la Clínica Santamaría de la ciudad de Guayaquil*, quien manifestó que un 78.9% de los pacientes manifestó estar insatisfecho con la puntualidad y eficiencia en el proceso de servicio que ofrecen, lo cual permite conocer que la clínica posee problemas en la gestión en tiempos de atención y la eficiencia de los procedimientos. Por otro lado, se contrasta con la investigación de Alarcón y Vargas (2021) denominada *Plan de mejoramiento de la calidad de servicio para la satisfacción del cliente en una clínica de Jaén* en el cual el 79% mencionó que el nivel de oportunidad con que los colaboradores tratan a sus usuarios es regular. Al respecto Rejas & Napán (2021) indican que la satisfacción del cliente se presenta como un elemento esencial para sobresalir en un entorno de mercado competitivo, facilitando la diferenciación ante los consumidores. Además, ayuda a consolidar la estabilidad de la empresa al disminuir las probabilidades de perder clientes y evitar la necesidad de implementar medidas extremas para su retención. El realizar una atención oportuna y adecuada a los pacientes en un centro médico permite conducir a diagnósticos pronto y tratamientos eficientes, lo cual mejora la probabilidad de recuperación y reduce complicaciones. Asimismo, una atención pronta representa una mejor experiencia del paciente, lo que aumenta su satisfacción y la posibilidad de recomendar el centro médico a otras personas.; cuando los pacientes obtienen atención de forma eficiente y pronta, disminuye su ansiedad y preocupación, lo que genera un entorno más positivo, la atención correcta y rápida optimiza el empleo de recursos, reduciendo tiempos de espera y mejorando el flujo de trabajo en el centro médico; además cuando los pacientes observan que sus necesidades son solucionadas oportunamente, se genera una confianza con los colaboradores y en la calidad de la atención. A largo plazo, una atención correcta y oportuna puede impactar de forma directamente en los resultados de salud, mejorando la calidad de vida del usuario y disminuyendo tasas de hospitalización. En pocas palabras, realizar una atención a los usuarios de forma pronta y correcta es esencial para asegurar su bienestar, mejorar su experiencia en el Centro Médico y optimizar el funcionamiento de este.

Se trata con respeto en todo momento a los clientes: el 57.14% de clientes señaló que a veces el personal del Centro especializado les trata de manera respetuosa (Tabla 3). Nuestros hallazgos contrastan con la investigación de Alarcón y Vargas (2021) denominada *Plan de mejoramiento de la calidad de servicio para la satisfacción del cliente en una clínica de Jaén* en el cual el 55% de los clientes manifestó que existe un nivel regular de trato con cortesía y respeto hacia ellos por parte de los colaboradores. Por otro lado, demuestra relación con la investigación de Celis (2020) denominada *Calidad de atención profesional de salud y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo de Chepén* en la cual el 73% de clientes indicó que no consideran que se les atienda con respeto y empatía. De acuerdo con el marco teórico, Chino (2020) menciona que las empresas deben enfocarse en ofrecer la experiencia más sobresaliente a sus usuarios mediante sus servicios y productos, ya que es fundamental considerar a los clientes como la principal fuente de ingresos de la organización; al lograr la satisfacción del cliente, obtendremos múltiples ventajas como empresa, tales como la lealtad del cliente, la publicidad gratuita que este puede ofrecer y una posición robusta en el mercado. Los tratos con respeto a los usuarios de un centro médico son necesarios para crear un entorno seguro donde los pacientes se sienten satisfechos, difundiendo datos personales e inquietudes sobre su salud. La atención al cliente es esencial para la satisfacción general; un trato respetuoso y amable mejora la experiencia del usuario, lo que influye en su percepción del servicio y la calidad de la atención recibida. Los pacientes que se sienten valorados y respetados son más propuestos a seguir las sugerencias médicas y a concurrir a las citas planeadas, el respeto en el trato favorece a la buena reputación e imagen del centro médico. Las sugerencias de boca en boca son fuertes, y un usuario satisfecho es más posible que hable de forma positiva de su experiencia. Se debe tener en cuenta con que tratar a los pacientes con el debido respeto es un principio ético esencial en la atención médica. Demuestra el compromiso de los trabajadores de la salud con la dignidad y los derechos de los usuarios. En resumen, el respeto hacia los clientes no solo contribuye a la mejor experiencia del paciente, sino que también fortifica el vínculo médico – paciente y ayuda a una atención de mayor calidad.

Existe una presentación respetuosa por parte del personal previo a su atención: el 85.71% de clientes señaló que nunca se ha presentado el personal con los clientes que atiende (Tabla 3). Dichos resultados se relacionan con la investigación de Concepción (2023) denominada *Gestión de calidad del servicio y satisfacción de las madres gestantes, de un centro de salud de Jaén* en la cual el 53.3% de las madres gestantes atendidas indicó que el

nivel de empatía que poseen los colaboradores con sus usuarios es bajo. Por otro lado, se contrasta con la investigación de Puza (2023) titulada *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un Centro de Salud del Callao, 2022* en la cual el 55.6% de los pacientes externos manifestó que los colaboradores se presentan de forma confiable. Al respecto también, Izquierdo (2021) señala que la atención al cliente son todas las actividades y esfuerzos encaminados a crear una experiencia única para los consumidores de forma dinámica y proactiva. No cubre sólo un área de negocio, sino que cada proceso debe estar enfocado a satisfacer las necesidades del cliente. La presentación respetuosa del médico personal y administrativo previo a la atención de un cliente es elemental para poder conseguir una correcta relación desde un principio; algunos aspectos clave de la presentación respetuosa es a través de un saludo cortés, una presentación formal mencionando el nombre y cargo que se desempeña; ello no solo es una cuestión de cortesía, sino que también ayuda a los clientes a reconocer a quien están tratando. De igual manera se debe mantener una expresión fácil amigable y una postura abierta que puede generar que los usuarios se sientan bienvenidos y cómodos; demostrar empatía desde el primer contacto, oyendo de forma atenta las preocupaciones del paciente, es esencial; ello les ayuda a sentirse comprendidos y valorados. Se debe también ofrecer información sobre el procedimiento de atención, tiempos de espera y lo que pueden esperar durante la consulta ayuda a disminuir la ansiedad del paciente. El personal debe uniformarse de forma profesional y mantener una adecuada higiene personal; ello no solo es un aspecto de apariencia, sino que también demuestra el compromiso con la atención y el respeto hacia los usuarios. Por otro lado, asegurarse que las conversaciones y los datos se manejen de forma confidencial es importante; ello fortalece el respeto y confianza hacia el paciente. Finalmente se debe agradecer a los pacientes por su visita o por escoger el centro médico, representa aprecio y respeto por su tiempo y decisión.

Objetivo específico 4: Determinar las características de atención personalizada en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024.

El personal está dispuesto a solucionar los problemas de los clientes: el 71.43% de los clientes señaló que a veces el personal está dispuesto a solucionar sus problemas presentados (Tabla 4). Dicho hallazgo contrasta con la investigación de Alarcón y Vargas (2021) denominada *Plan de mejoramiento de la calidad de servicio para la satisfacción del cliente en una clínica de Jaén* en el cual el 48% señaló ubicarse en un nivel regular respecto a las respuestas que se dan a los reclamos presentados por parte de los usuarios. Por otro

lado, guarda relación con la investigación de Celis (2020) denominada *Calidad de atención profesional de salud y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo de Chepén* en la cual solo el 60.2% señaló que el personal del hospital no está dispuesto a dar solución a sus dudas o problemas. Al respecto Hammond (2022) sostiene que el uso de técnicas comunes de resolución de problemas le ayudará a encontrar la solución que mejor satisfaga las necesidades de una situación particular, de forma similar a utilizar la herramienta adecuada para el trabajo. Si el personal de un centro médico no está dispuesto a dar solución a los problemas de los pacientes, pueden presentarse consecuencias negativas como una experiencia negativa y frustración por parte del cliente. Asimismo, los usuarios pueden perder la confianza en los trabajadores y en el centro médico, sintiendo que sus problemas no son valorados y atendidos. De igual manera, los problemas no solucionados pueden incrementar la ansiedad de los usuarios, en especial en contextos de salud que ya son estresantes; si los pacientes no se sienten ayudados, es menos posible que sigan las sugerencias médicas, lo que puede influir negativamente en su salud a largo plazo. Se debe recordar que la insatisfacción puede representar un incremento en las quejas formales, lo que no solo vulnera la moral de los trabajadores, sino que también puede ocasionar problemas de gestión. Entre otras consecuencias se hace mención a pacientes insatisfechos que optaran por recurrir a atención en otros entornos, en casos extremos, la falta de solución a los problemas puede generar situaciones legales en caso el paciente considere que no obtuvo la atención correcta. En otras palabras, la falta de disposición de los trabajadores para solucionar problemas puede contraer un impacto importante en la experiencia del usuario, la imagen institucional del centro y la moral del equipo de trabajo, vulnerando en última instancia en la calidad de la atención médica.

El personal se preocupa por las necesidades del cliente: el 64.29% de clientes indicó señaló que a veces el personal se preocupa por las carencias del cliente (Tabla 4). Los resultados contrastan con la investigación de Davila (2021) denominada *Nivel de calidad de atención y satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, Lima - Perú, 2020* el cual indica que un 67% de usuarios indicó que la sensibilidad de los colaboradores con sus clientes es alta. Por otro lado, nuestros resultados, se relacionan con la investigación de Celis (2020) denominada *Calidad de atención profesional de salud y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo de Chepén* en la cual el 73.0% de los pacientes señaló que los profesionales de la salud que los atienden no demuestran ser empáticos con sus enfermedades o

necesidades que buscan satisfacer. Al respecto Mateos (2020) es de opinión que la preocupación por el cliente incluye la accesibilidad y la habilidad del cliente para comunicarse y ser empáticos con los clientes, así como el cumplimiento de los compromisos establecidos por la misma, además de facilitar la resolución de problemas y aclarar dudas. Es elemental que los trabajadores de un centro médico se preocupen por las necesidades del paciente por diversos motivos, entre los cuales, que cada paciente es único, con necesidades en particular que van más allá de su condición médica; inquietarse, por estas carencias necesita ofrecer una atención más exclusiva y eficiente. Una preocupación genuina genera un vínculo de confianza entre los trabajadores de salud y el paciente, ello simplifica la comunicación abierta, lo que es esencial para un diagnóstico y tratamiento correcto. Cuando los usuarios sienten que sus carencias son atendidas, se sienten mejor motivados a seguir las sugerencias médicas y a asistir a sus citas; por otro lado, un colaborador que se preocupe por los paciente ayuda a generar un entorno más acogedor y amable, lo que puede disminuir el estrés y ansiedad en situaciones de salud. La atención al cliente es un principio ético esencial en la medicina; preocuparse por sus necesidades demuestra un compromiso con el bienestar del usuario; un enfoque sostenido en el cliente ayuda a mejorar la percepción del centro médico, logrando así más pacientes y sosteniendo a los actuales.

La solución brindada satisface las expectativas del cliente: El 85.71% de clientes indicó que a veces son satisfechas las necesidades de los pacientes por parte de los colaboradores (Tabla 4). Estos resultados se contrastan a los obtenidos en la investigación de Justo (2023) titulada *La calidad del servicio y la satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023* en la cual el 67% de colaboradores manifestó que la clínica siempre logra satisfacer las expectativas que tienen los usuarios. Al respecto Mora et al. (2024) indican que la solución satisfactoria se trata de un enfoque para la toma de decisiones que reconoce las restricciones de la racionalidad y busca encontrar una solución que sea satisfactoria y que se ajuste a los criterios del decisor. En lugar de centrarse en encontrar la mejor decisión posible, quienes aplican este método se enfocan en identificar una solución que cumpla con las expectativas del tomador de decisiones. Si el personal de un centro médico no está dispuesto a dar solución a los problemas de los pacientes, pueden presentarse consecuencias negativas como una experiencia negativa y frustración por parte del cliente. Asimismo, los usuarios pueden perder la confianza en los trabajadores y en el centro médico, sintiendo que sus problemas no son valorados y atendidos. De igual manera, los problemas no solucionados pueden incrementar la ansiedad de los usuarios, en especial

en contextos de salud que ya son estresantes; si los pacientes no se sienten ayudados, es menos posible que sigan las sugerencias médicas, lo que puede influir negativamente en su salud a largo plazo. Se debe recordar que la insatisfacción puede representar un incremento en las quejas formales, lo que no solo vulnera la moral de los trabajadores, sino que también puede ocasionar problemas de gestión. Entre otras consecuencias se hace mención a pacientes insatisfechos que optaran por recurrir a atención en otros entornos, en casos extremos, la falta de solución a los problemas puede generar situaciones legales en caso el paciente considere que no obtuvo la atención correcta. En otras palabras, la falta de disposición de los trabajadores para solucionar problemas puede contraer un impacto importante en la experiencia del usuario, la imagen institucional del centro y la moral del equipo de trabajo, vulnerando en última instancia en la calidad de la atención médica.

Se poseen equipos adecuados, modernos y actualizados para la atención al cliente: el 57.14% de clientes manifestó que casi nunca se cuentan con equipos modernos, actualizados y adecuados para su atención (tabla 4). Estos resultados se relacionan con Mendoza (2024) en su investigación denominada *Propuesta de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en la Clínica Santamaría de la ciudad de Guayaquil*, quien manifestó que un 53.42% de pacientes está insatisfecho con la calidad de los servicios médicos, el equipamiento e instalaciones de la clínica. Sin embargo, existe un porcentaje razonable el cual manifiesta que esta organización puede mejorar en rasgos vinculados con la calidad del servicio que brinda, lo cual comprende equipamiento médico, infraestructura y nivel de atención brindada. Además, se relacionan con la investigación de Meza (2020) titulada *Gestión de calidad y la satisfacción del cliente en la Clínica Virgen de Guadalupe, Tingo María, 2020* en la cual el 100% de los encuestados indicó estar constantemente actualizados con la tecnología, ya sea en su equipamiento, mecanismos de comunicación, entre otros. Finalmente, nuestros hallazgos se relacionan con la investigación de Justo (2023) titulada *La calidad del servicio y la satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023* en la cual el 67% de los colaboradores afirmó que casi siempre la clínica busca innovar respecto a sus ofertas, equipamiento, infraestructura, entre otros. Al respecto Tinco (2022) refiere que los equipos adecuados son diseñados para cada empleado con el fin de protegerlo de uno o varios peligros que puedan existir en su entorno laboral y que representen un riesgo para su seguridad y salud, tanto para el trabajador como para el cliente, lo que asegura un ambiente de trabajo seguro. Asimismo, el equipamiento adecuado ayuda a mejorar la prestación del servicio apoyado de las últimas

tecnologías e innovaciones. Contar con equipos modernos permite efectuar procesos y diagnósticos de forma más eficiente y pronta, disminuyendo tiempos de espera y desarrollando la experiencia del paciente. Asimismo, la tecnología innovadora generalmente brinda resultados más exactos, lo que es importante para un diagnóstico y tratamiento eficiente. Esto incrementa la fiabilidad del usuario en el servicio obtenido; equipos modernos suelen poseer particularidades de protección avanzada, lo que reduce peligros durante los procesos y ayuda a una mejor atención al cliente. Asimismo, herramientas correctas, como sistemas de gestión de usuarios, simplifican la comunicación entre los colaboradores y pacientes, lo que permite una atención más personalizada y coordinada. La actualización de equipos y tecnologías es de forma constante necesario para obedecer a las normativas y políticas de salud, lo que asegura que el centro médico esté operando dentro del cumplimiento ético y normativo. Aquellos pacientes que perciben tecnologías modernas, tienden a sentirse más confiados y cómodos en dicho entorno; la tecnología avanzada abre las puertas a nuevos procesos y tratamientos, diferenciándose frente a la competencia y generando una imagen de compromiso y profesionalismo con la calidad del servicio.

El personal atiende adecuadamente y conforme a lo solicitado por el cliente: el 85.71% indicó que casi siempre el personal atiende de forma adecuada y de acuerdo a lo solicitado por el cliente (Tabla 4). Estos resultados se relacionan a los obtenidos en la investigación de Meza (2020) denominada *Gestión de calidad y la satisfacción del cliente en la Clínica Virgen de Guadalupe, Tingo María, 2020* en la cual el 50% de los usuarios manifestó que los colaboradores que laboran en dicha compañía atienden de forma amable y respetuosa. No obstante dichos hallazgos no contrastan con el estudio de Concepción (2023) titulada *Gestión de calidad del servicio y satisfacción de las madres gestantes, de un centro de salud de Jaén* en la cual el 43.3% de las madres gestantes atendidas indicó que el nivel de atención es bajo. Respecto a los resultados, el marco teórico por medio de Da Silva (2021) indica que el cumplimiento de un servicio comprende la acción de adherirse a las normas, regulaciones y estándares fijados por entidades reguladoras, organizaciones o sectores específicos; así como a los compromisos hechos con los usuarios. La presentación respetuosa del médico personal y administrativo previo a la atención de un cliente es elemental para poder conseguir una correcta relación desde un principio; algunos aspectos clave de la presentación respetuosa es a través de un saludo cortés, una presentación formal mencionando el nombre y cargo que se desempeña; ello no solo es una cuestión de cortesía, sino que también ayuda a los clientes a reconocer a quien están tratando. De igual manera se

debe mantener una expresión fácil amigable y una postura abierta que puede generar que los usuarios se sientan bienvenidos y cómodos; demostrar empatía desde el primer contacto, oyendo de forma atenta las preocupaciones del paciente, es esencial; ello les ayuda a sentirse comprendidos y valorados. Se debe también ofrecer información sobre el procedimiento de atención, tiempos de espera y lo que pueden esperar durante la consulta ayuda a disminuir la ansiedad del paciente. El personal debe uniformarse de forma profesional y mantener una adecuada higiene personal; ello no solo es un aspecto de apariencia, sino que también demuestra el compromiso con la atención y el respeto hacia los usuarios. Por otro lado, asegurarse que las conversaciones y los datos se manejen de forma confidencial es importante; ello fortalece el respeto y confianza hacia el paciente. Finalmente se debe agradecer a los pacientes por su visita o por escoger el centro médico, representa aprecio y respeto por su tiempo y decisión.

Objetivo específico 5: Establecer las características de manejo de quejas en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024.

Está satisfecho con la información brindada: el 57.14% de los clientes se siente satisfecho con la información brindada por los colaboradores (Tabla 5). Estos resultados contrastan con Mendoza (2024) en su investigación denominada *Propuesta de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en la Clínica Santamaría de la ciudad de Guayaquil*, quien manifestó que el 85.4% de los pacientes no están satisfechos con la claridad de la información ofrecida por el personal médico y administrativo durante su atención en la clínica. Por otro lado, estos resultados se relacionan con la investigación de Justo (2023) titulada *La calidad del servicio y la satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023* en la cual el 50% de los colaboradores manifestó que la información brindada a los pacientes respecto a su tratamiento y diagnóstico es oportuna y clara. Por otro lado contrastan con la investigación de Alarcón y Vargas (2021) denominada *Plan de mejoramiento de la calidad de servicio para la satisfacción del cliente en una clínica de Jaén* en el cual un 63% de los clientes indicó sentirse satisfecho con la información y comunicación que ofrecen los colaboradores de la clínica bajo estudio. Al respecto Toalombo et al. (2021) la información oportuna es aquella que sigue siendo relevante y actual. Su ciclo de vida está determinado por la velocidad con la que se puede procesar y transmitir nueva información, reemplazando a la anterior. La relevancia temporal de la información está estrechamente relacionada con su precisión. Para permitir que el

cliente este satisfecho con los datos brindados por los colaboradores de un centro médico, se pueden adoptar diversas estrategias como emplear un lenguaje comprensible y sencillo, impidiendo términos técnicos que puedan enredar al paciente. Asimismo, se debe prestar atención a las interrogantes y preocupaciones del usuario; mostrar interés genuino en sus inquietudes puede consentir a que se sientan comprendidos y valorados. Otra estrategia es ofrecer datos precisos y detallados, realizar preguntas al paciente si ha comprendido la información o posee alguna duda, situación que permitirá aclarar conceptos y asegurarse de la comprensión total del mismo. De igual manera, se debe ofrecer materiales informativos, enlaces de sitios webs confiables, folletos, u otros que el paciente pueda revisar en su hogar. Ello les permite asimilar los datos con mayor tranquilidad. Se debe efectuar un seguimiento a posteriori para asegurarse que el paciente haya captado la información y para resolver cualquier duda adicional que pueda presentarse. Finalmente es importante buscar que el personal se capacite y actualice en comunicación eficiente y atención al cliente, lo cual ayudará a brindar una mejor información posible. Proponer las previas estrategias indicadas puede ayudar de forma significativa a que los pacientes logren estar satisfechos con los datos que obtienen, y en última instancia, mejorar su experiencia en el centro médico.

Existe la necesidad de realizar sugerencias o reclamos por los servicios: un 42.86% señaló que a veces se ven en la necesidad de realizar sugerencias o reclamos por los servicios prestados (Tabla 5). Estos resultados se contrastan con la investigación de Justo (2023) titulada *La calidad del servicio y la satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023* en la cual el 83% de colaboradores indicó que constantemente los colaboradores realizan llamadas para realizar consultas o reclamos por los servicios recibidos. Asimismo, nuestros resultados se relacionan con la investigación de Calvay (2021) denominada *Gestión de la calidad y satisfacción del cliente en la empresa Caltan S.R.L., 2019* en el cual el 70% de los clientes indicó estar de acuerdo con el área de reclamos que posee la empresa, considerando que da esta las soluciones oportunas a sus problemas. De acuerdo a ello, Zea et al. (2022) en las bases teóricas señala que para medir la satisfacción de los clientes, es esencial recoger su opinión de manera regular. Esto se puede realizar a través de encuestas por correo, en los puntos de venta o en plataformas en línea. El análisis de las respuestas proporcionará una visión general del nivel de satisfacción, pero solo se podrán desarrollar estrategias de mejora si se obtienen indicadores precisos que faciliten un análisis a largo plazo. La necesidad de efectuar reclamos o sugerencias por parte de los pacientes es importante al lograr obtener datos valiosos que pueden ayudar al centro

médico a reconocer aspectos de mejora; asimismo permite que los usuarios indiquen sus inquietudes y demuestra que la compañía se preocupa por su satisfacción y experiencia; en otras palabras, fomenta un entorno donde los usuarios se sienten valorados y escuchados. Asimismo, al abordar los reclamos de manera proactiva, el centro puede evitar que problemas similares ocurran en el futuro, mejorando la eficiencia y la calidad de la atención. Un sistema abierto para recibir comentarios fortalece el vínculo entre el personal y los pacientes. La transparencia en la comunicación genera confianza; se debe manejar adecuadamente las quejas y sugerencias para mejorar la reputación del centro. Pacientes satisfechos son más propensos a recomendar el servicio a otros. Recoger y analizar sugerencias y reclamos promueve una cultura de responsabilidad dentro del personal. Ayuda a identificar deficiencias en el servicio y a rendir cuentas por ellas. Finalmente, las sugerencias pueden ayudar al centro a adaptarse a cambios en la normativa, en la tecnología o en las expectativas de los pacientes, manteniendo su relevancia y efectividad. En resumen, permitir que los clientes realicen sugerencias y reclamos es crucial para la mejora continua, la satisfacción del paciente y la calidad del servicio en un centro médico.

El personal le brinda solución a todas sus dudas o consultas: el 57.14% de clientes señaló que sus consultas y dudas a veces son atendidas y respondidas oportunamente (Tabla 5). Estos resultados se relacionan con la investigación de Calvay (2021) denominada *Gestión de la calidad y satisfacción del cliente en la empresa Caltan S.R.L., 2019* en el cual el 52% de los trabajadores piensa que no existe una capacidad de respuesta inmediata a las consultas y dudas de los usuarios. No obstante, estos resultados se relacionan con la investigación de Concepción (2023) denominada *Gestión de calidad del servicio y satisfacción de las madres gestantes, de un centro de salud de Jaén* en la cual el 58.3% de las madres gestantes atendidas indicó que en el centro de Salud de Jaén la capacidad de respuesta a dudas o consultas es baja. Al respecto Tinco (2022) señala que las críticas deben ser evaluadas de forma sistemática y ordenadas para luego aprovecharlas constructivamente. El motivo de la queja debe ser corregido de cara al cliente. El objetivo de la gestión de las reclamaciones es reforzar la relación con el cliente y garantizar la calidad del producto o servicio. Si el personal de un centro médico no está dispuesto a dar solución a los problemas de los pacientes, pueden presentarse consecuencias negativas como una experiencia negativa y frustración por parte del cliente. Asimismo, los usuarios pueden perder la confianza en los trabajadores y en el centro médico, sintiendo que sus problemas no son valorados y atendidos. De igual manera, los problemas no solucionados pueden incrementar la ansiedad

de los usuarios, en especial en contextos de salud que ya son estresantes; si los pacientes no se sienten ayudados, es menos posible que sigan las sugerencias médicas, lo que puede influir negativamente en su salud a largo plazo. Se debe recordar que la insatisfacción puede representar un incremento en las quejas formales, lo que no solo vulnera la moral de los trabajadores, sino que también puede ocasionar problemas de gestión. Entre otras consecuencias se hace mención a pacientes insatisfechos que optaran por recurrir a atención en otros entornos, en casos extremos, la falta de solución a los problemas puede generar situaciones legales en caso el paciente considere que no obtuvo la atención correcta. En otras palabras, la falta de disposición de los trabajadores para solucionar problemas puede contraer un impacto importante en la experiencia del usuario, la imagen institucional del centro y la moral del equipo de trabajo, vulnerando en última instancia en la calidad de la atención médica.

El precio del servicio o productos es adecuado: el 57.14% señaló que a veces los productos y servicios poseen un costo razonable (Tabla 5). Por otro lado, estos resultados se relacionan con la investigación de Alarcón y Vargas (2021) denominada *Plan de mejoramiento de la calidad de servicio para la satisfacción del cliente en una clínica de Jaén* en el cual el 81% de los clientes indicó que esta en un nivel muy alto el valor de la prestación del servicio en relación a su calidad. Izquierdo (2021) sostiene que reconocer los gastos asociados a la producción y comercialización de un producto es fundamental para lograr la rentabilidad esperada. Por lo tanto, es imprescindible implementar políticas contables y operativas que establezcan las pautas sobre cómo y bajo qué criterios se realizará el proceso de costeo. Es importante que el precio de un servicio en un centro médico sea adecuado porque un precio razonable garantiza que más pacientes puedan acceder a los servicios necesarios sin que el costo sea una barrera. Esto es esencial para promover la salud pública. Asimismo, un precio justo genera confianza en los pacientes, quienes sienten que están recibiendo un servicio de calidad a un costo razonable. La relación entre el costo y la calidad del servicio influye en la satisfacción del paciente. Si los pacientes sienten que reciben un buen valor por su dinero, es más probable que regresen y recomienden el centro. En un mercado de atención médica donde existen múltiples opciones, tener precios adecuados puede hacer que un centro médico se destaque y atraiga a más pacientes; los precios adecuados permiten al centro médico cubrir sus costos operativos y mantenerse financieramente viable, asegurando la continuidad de los servicios. Por otro lado, precios exorbitantes pueden llevar a los pacientes a acumular deudas médicas. Precios justos ayudan

a evitar situaciones financieras difíciles para los pacientes. Un equilibrio adecuado entre costo y calidad puede permitir al centro invertir en tecnología, capacitación del personal y mejoras en la infraestructura, lo que a su vez mejora la atención al paciente. Cobrar precios justos es parte del compromiso ético de proporcionar atención médica de calidad y asegurar que todos los pacientes sean tratados de manera justa. Asimismo, precios claros y razonables fomentan la transparencia en la atención médica, lo que es fundamental para construir una relación de confianza con los pacientes. En resumen, un precio adecuado para los servicios médicos es fundamental para garantizar la accesibilidad, la confianza, la satisfacción del paciente y la sostenibilidad del centro médico.

Considera atractivas las ofertas del Centro Médico: el 50% de clientes indicó que a veces las oferta el Centro Médico son Atractivas (Tabla 5). Estos resultados contrastan con la investigación de Justo (2023) titulada *La calidad del servicio y la satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023* en la cual el 50% señaló que la clínica ofrece promociones y descuentos interesantes para motivar a los pacientes a buscar de mayores servicios. Al respecto Tinco (2022) refiere que las promociones u ofertas personalizadas pueden ser muy eficaces para aumentar la satisfacción del cliente. La personalización de las promociones es ahora muy fácil de hacer con la tecnología para rastrear las preferencias y el historial de los clientes. Las empresas pueden aprovechar las promociones históricas y los datos de ventas para ver qué descuentos resuenan más con los clientes, en qué productos y cuándo. Cuando nos referimos a una oferta atractiva en un centro médico, nos referimos a una propuesta de servicios o paquetes que resulten interesantes y beneficiosos para los pacientes. Esto puede incluir varios aspectos como precios competitivos, paquetes de servicios que combinen diversos servicios vinculados en un solo paquete a un precio disminuido (como ejemplo, exámenes de laboratorio y consultas), servicios adicionales sin costo o a un precio reducido, como un asesoramiento nutricional o evaluación post-tratamiento, puede hacer que la oferta sea más atractiva; otro aspecto que incluye una oferta atractiva son las facilidades de pago la cuales contengan opciones de cancelación a plazos que puedan hacer que los servicios sean más atractivos y accesibles para pacientes que se preocupan por los costos, los descuentos especiales durante ciertas temporadas pueden atraer a más usuarios en momentos importantes, beneficios exclusivos para pacientes recurrentes, resaltar el empleo de tecnología avanzada y la calidad del personal de salud puede ser un atractivo adicional para usuarios que buscan un servicio de alta calidad. Finalmente, el mostrar testimonios de usuarios satisfechos y reseñas positivas

puede incrementar la confianza de la oferta y lograr nuevos usuarios. En resumen, una oferta atractiva en un centro médico combina aspectos como precios accesibles, servicios de calidad, beneficios adicionales y una atención centrada en el paciente, todo lo cual puede influir positivamente en la decisión de los pacientes de elegir ese centro para su atención médica.

Está satisfecho con la calidad de servicios que se ofrece: el 85.71% señaló que a veces está satisfecho con la calidad de los servicios ofrecidos (Tabla 5). Estos resultados contrastan con la investigación de *Gestión de calidad y la satisfacción del cliente en la Clínica Virgen de Guadalupe, Tingo María, 2020* en la cual el 78% de usuarios indicó que sí está satisfecho con la calidad de servicio que ofrecen los colaboradores de la clínica bajo estudio. Asimismo, estos resultados contrastan con la investigación de Justo (2023) titulada *La calidad del servicio y la satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023* en la cual el 50% de los usuarios indicó que el servicio es considerado como correcto y que satisface sus necesidades tanto en la categoría de frecuentemente y casi siempre. Al respecto Toalombo et al. (2021) refieren que si el personal de un centro médico no está dispuesto a dar solución a los problemas de los pacientes, pueden presentarse consecuencias negativas como una experiencia negativa y frustración por parte del cliente. Asimismo, los usuarios pueden perder la confianza en los trabajadores y en el centro médico, sintiendo que sus problemas no son valorados y atendidos. De igual manera, los problemas no solucionados pueden incrementar la ansiedad de los usuarios, en especial en contextos de salud que ya son estresantes; si los pacientes no se sienten ayudados, es menos posible que sigan las sugerencias médicas, lo que puede influir negativamente en su salud a largo plazo. Se debe recordar que la insatisfacción puede representar un incremento en las quejas formales, lo que no solo vulnera la moral de los trabajadores, sino que también puede ocasionar problemas de gestión. Entre otras consecuencias se hace mención a pacientes insatisfechos que optaran por recurrir a atención en otros entornos, en casos extremos, la falta de solución a los problemas puede generar situaciones legales en caso el paciente considere que no obtuvo la atención correcta. En otras palabras, la falta de disposición de los trabajadores para solucionar problemas puede contraer un impacto importante en la experiencia del usuario, la imagen institucional del centro y la moral del equipo de trabajo, vulnerando en última instancia en la calidad de la atención médica.

Retornaría al Centro Médico por más servicios: el 71.43% indicó que retornaría a veces al Centro Médico Especializado Villa para ser atendido (Tabla 5). Estos resultados

se relacionan con la investigación de Calvay (2021) denominada *Gestión de la calidad y satisfacción del cliente en la empresa Caltan S.R.L., 2019* en el cual el 70% de los clientes mencionó que el otorgamiento del servicio es excelente y bueno. No obstante contrastan con la investigación de Concepción (2023) denominada *Gestión de calidad del servicio y satisfacción de las madres gestantes, de un centro de salud de Jaén* en la cual el 41.7% de madres gestantes manifestó estar poco satisfecho con el servicio prestado por el Centro de Salud, por tanto no consideran regresar en una próxima oportunidad. Por último, se relacionan con el estudio de Puza (2023) titulado *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un Centro de Salud del Callao, 2022* en la cual el 62.2% de los pacientes mencionó que su nivel de lealtad con el Centro de Salud es regular. El marco teórico, por medio de Zea et al. (2022) señalan que la confianza constituye un pilar fundamental para que una empresa establezca relaciones duraderas con sus clientes. Por lo tanto, es crucial que una organización reconozca que este es su activo más valioso, el cual influye directamente en su sostenibilidad en el mercado. El retorno de clientes al centro médico Villa tras obtener un servicio de calidad demuestra varios aspectos clave como la satisfacción del paciente ya que un servicio de calidad genera confianza y satisfacción, lo que motiva a los usuarios a volver. Asimismo, representa que los pacientes satisfechos tienden a transformarse en clientes leales, lo que es fundamental para la sostenibilidad del centro médico. Un buen servicio se traduce en recomendaciones y reseñas adecuadas, lo que mejora la reputación del centro médico en la localidad; la relación a largo plazo con los pacientes se vuelve duradera, permitiendo un mejor seguimiento de su salud y sus carencias. La fidelidad de los usuarios y el retorno de los mismos puede traducirse en un incremento de los ingresos del centro. Los centros médicos que reciben a usuarios continuos pueden emplear la retroalimentación para seguir desarrollando sus servicios. En otras palabras, el regreso de los usuarios es un aspecto fundamental de la calidad del servicio y del éxito del centro médico.

Objetivo específico 6: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad y la atención al cliente en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024

Plan de mejora para el Centro Médico Especializado Villa, Distrito de Huaraz 2024

1. Datos generales

- **Nombre o razón social:** Centro Médico Especializado Villa

2. Misión:

Brindar un servicio especializado en medicina ocupacional y servicios de radiología médica a nuestros clientes para poder mejorar la calidad de la vida de los trabajadores, a través de un servicio personalizado de alta calidad, confiabilidad, diagnóstico, calificación, capacitación, seguimiento y asesoría, con el fin de superar las expectativas de nuestros clientes.

3. Visión:

Ser una empresa líder especializada en el rubro de la Salud Ocupacional y en Servicios de Radiología Médica a nivel nacional, en un plazo máximo de cinco (5) años.

4. Objetivos:

- **Mejorar la Calidad del Cuidado del Paciente:** Implementar protocolos y prácticas basadas en evidencia para garantizar que todos los pacientes reciban atención de alta calidad, segura y centrada en el paciente.
- **Aumentar la Accesibilidad a Servicios de Salud:** Desarrollar estrategias para reducir las barreras económicas y geográficas, asegurando que todos los miembros de la comunidad puedan acceder a los servicios de salud que necesitan.
- **Fomentar la Innovación y la Investigación:** Promover un entorno que apoye la investigación médica y la implementación de nuevas tecnologías y tratamientos, con el objetivo de mejorar los resultados de salud y la eficiencia operativa.
- **Fortalecer la Capacitación y Desarrollo del Personal:** Establecer programas de formación continua para el personal médico y administrativo, garantizando que estén actualizados en las mejores prácticas, avances médicos y habilidades interpersonales.

5. Servicios:

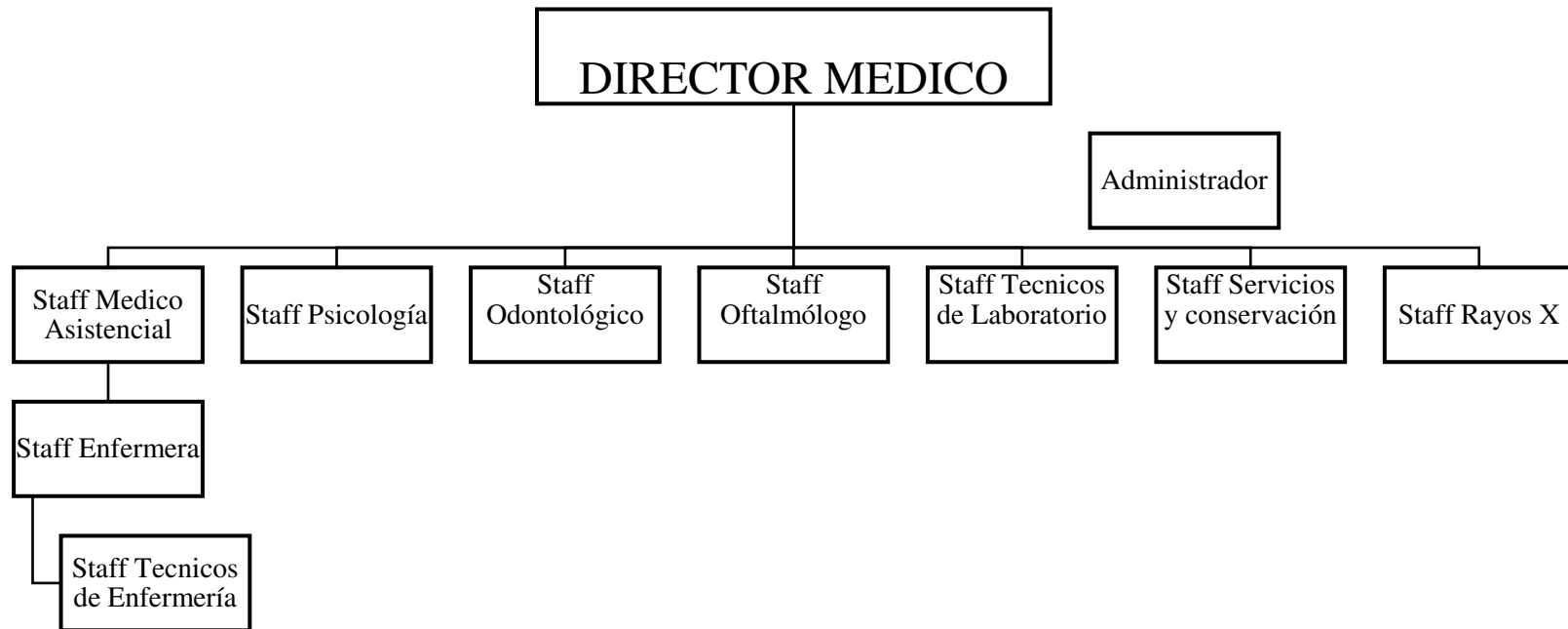
Los servicios a los cuales se dedica la empresa son los siguientes.

- Tomografía

- Densitometría Ósea
- Ecografía
- Mamografía
- Radiología digital
- Exámenes ocupacionales
- Especialidades medicas
- Audiometría
- Salud visual
- Laboratorio Clínico
- Psicología Ocupacional
- Electrocardiograma

6. Organigrama:

CENTRO MÉDICO ESPECIALIZADO VILLA



6.1 Descripción de funciones:

Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	DIRECTOR MEDICO
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> - Título de Médico. - Registro en el Colegio Médico del Perú. - Estudios de posgrado en gerencia o administración de empresas.
Experiencia Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - 3 años experiencia en puestos administrativos o gerenciales en el sector salud privado o público. - Solido conocimiento de las tendencias del ámbito de la salud en Huaraz.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Amplia experiencia en Medicina de Emergencia. - Amplia experiencia en Medicina Extra-Hospitalaria. - Amplia experiencia en Administración de Servicios de Salud. - Amplia experiencia en Administración de Personal.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo de coordinación que consiste en: Programas, organizar, supervisar y evaluar las actividades de los profesionales médicos del Centro Médico Especializado Villa, llevadas a cabo en los programas de asistencia, enseñanza e investigación.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Planear, organizar, supervisar y evaluar las actividades del cuerpo clínico. - Establecer un programa de trabajo observando las directivas del centro Médico Especializado Villa. - Preparar un programa anual de trabajo, observando los objetivos de cuerpo clínico. - Participar en la elaboración de normas, reglamentos y procedimientos del Centro médico Especializado Villa. - Establecer criterios para evaluar la calidad de la asistencia médica prestada, a través de la supervisión de los sistemas de servicios de los informes mensuales de consultas y servicios complementarios. - Convocar y presidir reuniones con su equipo de trabajo. - Participar como integrante de los diferentes Comités según sean programados. - Presidir las comisiones técnicas. - Mantener el enlace con los demás servicios del Centro Médico Especializado Villa. - Proponer simplificaciones en las rutinas operativas. - Estimar sistemáticamente los progresos alcanzados y que se puedan alcanzar del personal en la ejecución de las tareas inherentes a los distintos cargos. - Realizar sus actividades cumpliendo en todo momento y en toda circunstancia los procedimientos establecidos en sus áreas. - Conocer y cumplir la política del Centro Médico Especializado

	<p>Villa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tener claro los objetivos ambientales del Centro Médico Especializado Villa. - Realizar sus actividades cumpliendo en todo momento y en toda circunstancia los procedimientos establecidos en sus áreas. - Segregar correctamente los residuos generados por sus actividades. - Actuar proactivamente en relación a su trabajo y el medio ambiente. - Mantener comunicación para coordinación con autoridades MINSA, es SALUD Defensa Civil, así como las autoridades político-militares de la zona. - Otras tareas definidas por el Gerente o el Sub Gerente.
--	---

Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	ADMINISTRADOR
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	- Título de Administrador o Carrera a fin.
Experiencia Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - 02 años de experiencia en Administración de Servicios de Salud. - Amplia experiencia en Administración de Personal.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en administración, finanzas, contabilidad, marketing y recursos humanos. - Legislación laboral y salud en Perú. - Ingles intermedio
Habilidades y destrezas	<p>Trabajo de coordinación que consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificar, coordinar y supervisar las tareas de administración y equipamiento para el Centro Médico Especializado Villa. - Cumplir con el sistema de Medio Ambiente Salud y Seguridad. - Proveer a la gerencia de información estadística asistencial y administrativa. - Proveer informaciones sobre composición y variaciones del patrimonio del Centro Medio Especializado Villa, de manera sistematizada, a través de balances y demostraciones contables.

Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Participar en la elaboración de normas, reglamentos y procedimientos del Centro Médico Especializado Villa. - Coordinar con el cuerpo médico el desarrollo de actividades y/o modificaciones en los procedimientos relacionadas a mejora la atención al paciente. - Encargarse de la capacitación de todo el personal en temas de Seguridad, Salud y Medio Ambiente. - Realizar la identificación de peligros y evaluación de riesgos de todas las Áreas del Centro Médico Especializado Villa. - Capacitar al personal en Observación Preventiva y Supervisar el cumplimiento de la misma. - Elaborar los informes estadísticos mensuales y anuales. - Absolver todos los reclamos que por consumos se presentan de parte de los pacientes o sus empresas. - Mantener un constante dialogo a fin de resolver problemas derivados de reclamos de pacientes por atenciones médicas. - Realizar las coordinaciones ante los entes administrativos del MINSA. - Coordinar periódicamente el abastecimiento, cambio o la renovación de los materiales, utensilios y /o equipos que se requieran para el normal desenvolvimiento de las actividades del área. - Gestionar las acciones de prevención, compostura y /o sustitución ante cualquier desperfecto, deficiencia o deterior de los instrumentos, equipos o utensilios no quirúrgicos, que se utilizan en las labores cotidianas del área. - Coordinar los trabajos de refacción, remodelación y acondicionamiento de los ambientes del Centro Médico Especializado Villa, además de cualquier desperfecto en los sistemas eléctricos. - Coordinar sobre los temas de capacitación de personal. - Otras tareas definidas por la Gerencia.
------------------	---

Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	SECRETARIA
Perfil para ocupar el cargo	

Nivel académico	- Título de secretaria o Carrera a fin.
Experiencia Laboral	- 3 años en Servicios de Salud pública o privada.
Conocimientos necesarios	- Conocimiento en Office intermedio - Ingles intermedio
Habilidades y destrezas	Trabajo de coordinación que consiste en: - Mantener un registro de las atenciones que se brindan mediante la creación y archivo de Historias Clínicas. - Crear Historias Clínicas a cada paciente nuevo. - Proceder a realizar controles de ingreso en coordinación con enfermería. - Coordinar acciones administrativas entre las empresas que son tributarias de atención médica.
Funciones	- Organizar los archivos para guardar la documentación. - Enviar los expedientes de atenciones de acuerdo al cronograma acordado. - Recepción del paciente al momento de su ingreso al del Centro Médico Especializado Villa. - Solicitar datos personales y documentos pertinentes de acuerdo al tipo de paciente. - Abrir historias clínicas a pacientes nuevos. - Velar por la claridad y exactitud de la Historia Clínicas. - Confeccionar y brindar al paciente que lo solicite los presupuestos de acuerdo a las tarifas que le correspondan. - Realizar el reporte de caja al final del día. - Velar por la claridad ye exactitud de los datos en todos los formularios que componen la HC. - Informar sobre problemas deficiencias u omisiones del sistema y coordinar las acciones necesarias para el adecuado funcionamiento del mismo. - Recibir el entrenamiento de los nuevos procedimientos en el sistema. - Coordinar los trabajos imprevistos de compostura o reparación que por su condición se requieran realizar de forma inmediata. - Realizar los requerimientos mensuales de material de oficina, utensilios y dispositivos de cómputo conforme los consumos anteriores.

	- Realizar sus actividades cumpliendo en todo momento y en toda circunstancia los procedimientos establecidos en sus áreas.
--	---

Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	MEDICO OCUPACIONAL
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> - Título de Médico. - Título de Especialidad en Cirugía General o Medicina de Emergencias. - Tener registro y constancia de habilidad en el Colegio Médico del Perú. ∞ Registro Nacional de Especialistas.
Experiencia Laboral	- Mínimo de 5 años experiencia en su especialidad.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Amplia experiencia en su especialidad. - Tener cursos a fines a Salud Ocupacional. - Conocimientos de Computo a nivel usuario.
Habilidades y destrezas	- Se hará cargo de realizar los exámenes clínicos de los trabajadores programados para el día todo en el sistema clínico. El examen clínico incluirá evaluaciones dirigidas en Oftalmología, Odontología y Otorrinolaringología (Audiometría.)
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Informará personalmente al trabajador sobre sus resultados del Examen Médico Ocupacional controles. - Evaluaciones específicas a trabajadores expuestos a riesgos específicos que requieran controles. - Realizara la evaluación médica y diagnóstico de las enfermedades relacionadas al trabajo, y se encargara de hacer el seguimiento correspondiente hasta que el paciente está sano. Contabilizara los días perdidos por enfermedad relacionada al trabajo o los días con trabajo modificado por este motivo. - Administrara programas de Bienestar como, por ejemplo: Dieta, Ejercicios y control de peso, ETS, control de Hiperlidemias, etc.

	<ul style="list-style-type: none"> - Informes estadísticos mensuales, semestrales y anuales en base a la base de datos de Vigilancia Médica. - Realizar sus actividades cumpliendo en todo momento y en toda circunstancia los procedimientos establecidos en sus áreas. - Segregar correctamente los residuos generados por sus actividades. - Actuar proactivamente en relación a su trabajo y el medio ambiente. - Cumplir con el rol anual de capacitación. - Participar como integrante de los diferentes Comités según sean programados. - Participar en los trámites administrativos que se requieran. - Participar en programas de capacitación para personal médico, enfermeras y personal del Centro Médico Especializado Villa. - Participar en los cursos de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades del Centro Médico Especializado Villa. - Cumplir con otras funciones afines que se le asigne sin afectar la continuidad de sus tareas. - Hacer uso adecuado de los servicios de internet. - Otras funciones definidas por el Gerente y/o el Administrador.
--	---

Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	MEDICO ASISTENCIAL
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> - Título de Médico. - Título de Especialidad en Cirugía General o Medicina de Emergencias. - Tener registro y constancia de habilidad en el Colegio Médico del Perú. - Registro Nacional de Especialistas.
Experiencia Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Mínimo de 5 años experiencia en su especialidad.

Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Tener cursos a fines a Salud Ocupacional. - Conocimientos de Computo a nivel usuario.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo de ejecución profesional que consiste en asistir al paciente en las fases de diagnóstico y tratamiento en el seguimiento de consulta externa.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Efectuar la historia clínica, la evolución y prescripción de los pacientes bajo su responsabilidad. - Informar al Médico Supervisor de los ingresos y egresos. - Realizar los procedimientos relativos a su especialidad según las normas establecidas. - Firmar evacuaciones, altas, descansos médicos y certificados de defunción si fuera necesario. - Atender al paciente a nivel ambulatorio para diagnóstico, tratamiento y seguimiento. - Solicitar necropsias cuando sea necesario. - Actuar como un consultor para los enfermeros o técnicos cuando sea necesario. - Colaborar con los informes semanales y mensuales - Realizar sus actividades cumpliendo en todo momento y en toda circunstancia los procedimientos establecidos en sus áreas. - Conocer y cumplir la Política del Centro Médico Especializado Villa en sus actividades diarias. - Realizar sus actividades cumpliendo en todo momento y en toda circunstancia los procedimientos establecidos en sus áreas. - Segregar correctamente los residuos generados por sus actividades. - Actuar proactivamente en relación a su trabajo y el medio ambiente. - Participar como integrante de los diferentes Comités según sean programados. - Participar en los trámites administrativos que se requieran. - Cumplir con el rol anual de capacitación. - Participar en programas de capacitación para personal médico, enfermeras y personal del Centro Médico Especializado Villa. - Participar en los cursos de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades del Centro Médico Especializado Villa.

	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con otras funciones afines que se le asigne sin afectar la continuidad de sus tareas. - Hacer uso adecuado de los servicios de internet. - Otras funciones definidas por el Gerente y/o el Administrador
--	--

Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	ENFERMERIA
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> - Título de Licenciado en Enfermería. - Registro en el colegio de enfermeros del Perú.
Experiencia Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - 2 años mínimo de experiencia en Medicina de Emergencia.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Tener cursos a fines a Salud Ocupacional. - Amplia experiencia en Medicina de Emergencia.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo de ejecución profesional que consiste en ejercer actividades de planeamiento, coordinación, orientación y ejecución de procedimientos selectivos y continuos de enfermería, con el fin de promover, preservar, recuperar y rehabilitar la salud individual y colectiva.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar el plan de trabajo, observando la programación establecida. - Recibir pacientes e identificar las necesidades de enfermería por medio de las entrevistas y observaciones sistematizadas. - Registrar los controles y observaciones en relación al paciente en la historia clínica. - Velar por el uso racional y adecuado de equipos o materiales, así como supervisar la realización de los mantenimientos periódicos que se indican en los manuales del fabricante. - Atender al público y a las visitas. - Promover reuniones periódicas con el personal de enfermería y técnicos de enfermería para mantener actualización continua. - Supervisar el correcto archivo de las historias clínicas. - Realizar sus actividades cumpliendo en todo momento y en toda circunstancia los procedimientos establecidos en sus áreas.

	- Conocer y cumplir la Política del Centro Especializado Villa en sus actividades diarias.
--	--

Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	TECNICO EN ENFERMERIA
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	- Título de Técnica en Enfermería.
Experiencia Laboral	- 2 años mínimos de experiencia en Medicina de Emergencia. - 2 años mínimos de experiencia en su especialidad.
Conocimientos necesarios	- Tener cursos a fines a Salud Ocupacional.
Habilidades y destrezas	- Trabajo de ejecución operativa que consiste en presentar cuidados directos de enfermería al paciente, por delegación o supervisión del enfermo.
Funciones	- Prestar atención a los pacientes de acuerdo al plan establecido. - Controlar las funciones vitales. - Ejecutar tratamientos diversos: aspiraciones, inyectables, aplicación de oxígeno y otros. - Recoger material para exámenes de laboratorio. - Presentar cuidados de higiene y confort al paciente. - Atender al paciente en sus necesidades durante exámenes complementarios de diagnóstico y tratamiento. - Ayudar al médico y asistir al paciente durante exámenes complementarios de diagnóstico y tratamiento. - Velar por la limpieza y el orden en su ambiente de trabajo. - Realizar sus actividades cumpliendo en todo momento y en toda circunstancia los procedimientos establecidos en sus áreas. - Conocer y cumplir la Política del Centro Médico Especializado Villa en sus actividades diarias - Segregar correctamente los residuos generados por sus actividades.

	<ul style="list-style-type: none"> - Actuar proactivamente en relación a su trabajo y el medio ambiente. - Cumplir con el rol anual de capacitación. - Participar como integrante de los diferentes Comités según sean programados. - Participar en los trámites administrativos que se requieran. - Participar en programas de capacitación para personal médico, enfermeras y personal del Centro Médico Especializado Villa. - Participar en los cursos de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades del Centro Médico Especializado Villa.
--	--

Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	PSICOLOGIA OCUPACIONAL
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> - Título de Psicología. - Título de Especialidad. - Tener registro y constancia de habilidad en el Colegio Médico del Perú. - Registro Nacional de Especialistas.
Experiencia Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - 2 años mínimos de experiencia en su especialidad.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Tener cursos a fines a Salud Ocupacional.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Se encargará de evaluar al aspecto psicológico de los trabajadores durante el examen médico ocupacional anual.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Definirá la aptitud del trabajador para el puesto de trabajo de acuerdo al perfil psicológico. - Dara recomendaciones prácticas para el área de la compañía a la cual pertenezca el trabajador, según los hallazgos en la evaluación.

	<ul style="list-style-type: none"> - La evaluación psicología debe de ser objetiva y subjetiva. Para esto debe de contar con pruebas estandarizadas que nos den el soporte objetivo a la evaluación. - Dara soporte al Médico para informar al trabajador la parte Psicológica de su Examen Médico Ocupacional y brindara recomendaciones o terapia para mejorar la salud mental del trabajador. - En la parte preventiva participara en entrenamientos para los trabajadores en temas relacionados a la esfera psicológica. - Administrara algunos programas de Bienestar como por ejemplo estrés laboral. - Brindará atención para dar apoyo y orientación psicológica a los trabajadores que lo requieran. - Identificara los factores estresantes para la salud mental del trabajador en la empresa. - Elaborará material de entrenamiento para las charlas de psicología programadas y mantendrá actualizado este material. - Cumplir con el rol anual de capacitación. - Participar como integrante de los diferentes Comités según sean programados
--	---

Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	ODONTOLOGIA OCUPACIONAL
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> - Título de Médico Odontólogo. - Título de Especialidad. - Tener registro y constancia de habilidad en el Colegio de Odontólogos del Perú. - Registro Nacional de Especialistas.
Experiencia Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - 2 años mínimos de experiencia en su especialidad.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Tener cursos a fines a Salud Ocupacional.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Se encargará de la evaluación odontológica (bucal) de los trabajadores durante el examen médico ocupacional anual.

Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Definirá la aptitud del trabajador para el puesto de trabajo de acuerdo al perfil odontológico. - La evaluación odontológica debe de ser objetiva. Para esto debe de contar con la evaluación bucal. - Dara soporte al Médico para informar al trabajador la parte Odontológica de su Examen Médico Ocupacional y brindara recomendaciones. - En la parte preventiva participara en entrenamientos para los trabajadores en temas relacionados a la parte odontológica. - Brindará atención para dar apoyo y orientación odontológica a los trabajadores que lo requieran. - Elaborará material de entrenamiento para las charlas de odontológicas programadas y mantendrá actualizado este material. - Cumplir con el rol anual de capacitación. - Participar como integrante de los diferentes Comités según sean programados. - Participar en los trámites administrativos que se requieran. - Participar en programas de capacitación para personal médico, enfermeras y personal del Centro Médico Especializado Villa. - Participar en los cursos de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades del Centro Médico Especializado Villa. - Cumplir con otras funciones afines que se le asigne sin afectar la continuidad de sus tareas. - Hacer uso adecuado de los servicios de Internet. - Otras funciones definidas por el Gerente y/o el Administrador.
------------------	--

Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	OFTALMOLOGICA OCUPACIONAL
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> - Título de Médico Oftalmólogo. - Título de Especialidad. - Tener registro y constancia de habilidad en el Colegio de Oftalmología del Perú. - Registro Nacional de Especialistas.

Experiencia Laboral	- 2 años mínimos de experiencia en su especialidad.
Conocimientos necesarios	- Tener cursos a fines a Salud Ocupacional.
Habilidades y destrezas	- Se encargará de evaluar el aspecto oftalmológico de los trabajadores durante el examen médico ocupacional anual.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Definirá al trabajador para el puesto de trabajo de acuerdo al perfil oftalmológico. - La evaluación oftalmológica debe de ser objetiva. Para esto debe de contar con la evaluación ocular. - Dara soporte al Médico para informar al trabajador la parte Oftalmológica de su Examen Médico Ocupacional y brindara recomendaciones y/o restricciones. - En la parte preventiva participara en entrenamientos para los trabajadores en temas relacionados a la parte oftalmológica. - Brindará atención para dar apoyo y orientación oftalmológica a los trabajadores que lo requieran. - Elaborará material de entrenamiento para las charlas de oftalmología programadas y mantendrá actualizado este material. - Cumplir con el rol anual de capacitación. - Participar como integrante de los diferentes Comités según sean programados. - Participar en los trámites administrativos que se requieran. - Participar en programas de capacitación para personal médico, enfermeras y personal del Centro Médico Especializado Villa.

Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	TECNICO DE LABORATORIO
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> - Título de Tecnólogo Laboratorista. - Título de Especialidad. - Registro Nacional de Especialistas.

Experiencia Laboral	- 2 años mínimos de experiencia en su especialidad.
Conocimientos necesarios	- Tener cursos a fines a Salud Ocupacional.
Habilidades y destrezas	- Se encargará de las tomas de muestra y realizará el análisis de laboratorio correspondientes.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Se encargará de las tomas de muestra y realizará el análisis de laboratorio correspondiente. - Mantendrá los procedimientos y técnicas de laboratorio actualizados. - Podrá realizar exámenes de laboratorio para casos clínicos atendidos del Centro Médico Especializado Villa. - Mantener todo el instrumental de laboratorio en óptimas condiciones. - Manejar el stock de insumos. - Cumplir con otras funciones afine que se le asigne sin afectar la continuidad de sus tareas. - Realizar sus actividades cumpliendo en todo momento y en toda circunstancia los procedimientos establecidos en sus áreas. - Segregar correctamente los residuos generados por sus actividades. - Actuar proactivamente en relación a su trabajo y el medio ambiente. - Cumplir con el rol anual de capacitación. - Participar como integrante de los diferentes Comités según sean programados - Participar en los trámites administrativos que se requieran. - Participar en programas de capacitación para personal médico, enfermeras y personal del Centro Médico Especializado Villa. - Participar en los cursos de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades del Centro Médico Especializado Villa.

Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	TECNOLOGO DE RAYOS X

Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> - Título de Tecnólogo Radiólogo. - Título de Especialidad. - Registro Nacional de Especialistas.
Experiencia Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - 2 años mínimos de experiencia en su especialidad.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Tener cursos a fines a Salud Ocupacional.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Se encargará de las tomas las placas radiográficas de tórax A.P. o de acuerdo a lo solicitado en su protocolo de evaluación.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Se encargará de las tomas de rayos x correspondiente. - Mantendrá los procedimientos y técnicas de rayos x actualizados. - Podrá realizar exámenes radiográficos para casos clínicos atendidos del Centro Médico Especializado Villa. - Mantener todo el instrumental de rayos x en óptimas condiciones. - Manejar el stock de insumos. - Segregar correctamente los residuos generados por sus actividades. - Actuar proactivamente en relación a su trabajo y el medio ambiente. - Cumplir con el rol anual de capacitación. - Participar como integrante de los diferentes Comités según sean programados. - Participar en los trámites administrativos que se requieran. - Participar en programas de capacitación para personal médico, enfermeras y personal del Centro Médico Especializado Villa. - Participar en los cursos de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades del Centro Médico Especializado Villa. - Cumplir con otras funciones afines que se le asigne sin afectar la continuidad de sus tareas. - Hacer uso adecuado de los servicios de Internet. - Otras funciones definidas por el Gerente y/o el Administrador

Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	TECNOLOGO DE RAYOS X
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	- Certificados de estudio de Secundaria.
Experiencia Laboral	- 1 año mínimo experiencia en el servicio.
Conocimientos necesarios	- Productos y técnicas de limpieza - Normas de higiene y saneamiento
Habilidades y destrezas	- Se encargará de la limpieza de las instalaciones.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Se encargará de la limpieza de los servicios de las instalaciones del Centro Médico Especializado Villa. - Mantener todo el instrumental y equipos de trabajo de los servicios en óptimas condiciones. - Manejar el stock de insumos. - Segregar correctamente los residuos generados por sus actividades. - Actuar proactivamente en relación a su trabajo y el medio ambiente. - Cumplir con el rol anual de capacitación. - Participar como integrante de los diferentes Comités según sean programados. - Participar en los trámites administrativos que se requieran. - Participar en programas de capacitación para personal médico, enfermeras y personal del Centro Médico Especializado Villa. - Participar en los cursos de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades del Centro Médico Especializado Villa. - Cumplir con otras funciones afines que se le asigne sin afectar la continuidad de sus tareas. - Hacer uso adecuado de los servicios de Internet. - Otras funciones definidas por el Gerente y/o el Administrador

7. Diagnostico general

Análisis externos	Oportunidades	Amenazas
Análisis internos	<p>O1. Los usuarios buscan una atención de calidad en función a la confianza, respeto y empatía.</p> <p>O2. Los usuarios buscan protección (cero negligencias).</p> <p>O3. Las compañías buscan atención en salud ocupacional</p> <p>O4. No se cuenta con farmacia.</p> <p>O5. Los usuarios buscan un precio adecuado y razonable.</p> <p>O6. Niveles de enfermedades aumenta en las épocas de invierno.</p> <p>O7. Avance tecnológico.</p>	<p>A1. Competencia excesiva, por parte de otras clínicas (San Pablo, San Francisco, Madex, Frida, entre otros).</p> <p>A2. La tasa de natalidad no ha incrementado.</p>
	<p>Fortalezas</p> <p>F1. Local Centralizado (Huaraz)</p> <p>F2. Descuentos y ofertas en fechas festivas</p> <p>F3. Plana de doctores especializada</p> <p>F4. Campañas medicas por temporadas</p> <p>F5. Convenio con aseguradora</p>	<p>Estrategias FO</p> <p>FO1. Utilizar la plana de doctores especializada para realizar charlas o talleres sobre salud. Esto no solo educa a la comunidad, sino que también genera confianza y una relación cercana con los usuarios (F3 - O1).</p> <p>FO2. Desarrollar campañas médicas por temporadas que se enfoquen en las enfermedades comunes de invierno y ofrecer descuentos y paquetes de atención para atraer a más pacientes. (F4 – O6)</p> <p>FO3. Aprovechar el convenio con aseguradoras para establecer alianzas con empresas locales que busquen atención en salud ocupacional (F5 – O3).</p> <p>FO4. Desarrollar protocolos claros de atención que garanticen cero negligencias. Comunica estos protocolos a través de campañas de marketing, destacando la especialización de tus doctores. (F3 – O2).</p> <p>FO6. Ofrecer descuentos y ofertas en fechas festivas para incentivar a los usuarios a realizarse</p>

	chequeos médicos preventivos durante épocas donde las enfermedades aumentan. (F2 – O6).	
<p>Debilidades</p> <p>D1. Inestabilidad laboral, cambio de personal constante.</p> <p>D2. Poca seguridad (No se posee vigilancia ni cámaras de seguridad).</p> <p>D3. Atención de consulta en horario establecido (no 24 h).</p>	<p>Estrategias DO</p> <p>DO1. Implementar programas de formación continua para el personal médico y administrativo. Esto puede ayudar a reducir la inestabilidad laboral al ofrecer un entorno de trabajo atractivo y oportunidades de desarrollo profesional. A su vez, esto fomentará la confianza y la empatía que buscan los usuarios. (D1 – O1).</p> <p>DO2. Invertir en la instalación de cámaras de seguridad y vigilancia para crear un ambiente más seguro para los pacientes y el personal. Comunica esta mejora a los pacientes, destacando el compromiso con la protección y la atención de calidad. (D2 – O2).</p> <p>DO3. Considerar extender los horarios de atención, aunque no sea 24 horas, para incluir servicios en horarios más convenientes. Esto puede atraer a pacientes que buscan atención médica fuera del horario laboral habitual, lo que también mejora la percepción de tu servicio. (D3 – O1).</p>	<p>Estrategias DA</p> <p>DA1. Diseñar un plan de retención de personal que incluya incentivos, formación y un ambiente laboral positivo para reducir la inestabilidad laboral. Ello permitirá enfrentar la competencia excesiva al contar con un equipo más experimentado y comprometido. (D1 – A1).</p> <p>DA2. Implementa un sistema de seguridad robusto para proteger a pacientes y personal. Esto puede incluir vigilancia, iluminación adecuada y protocolos de seguridad. Comunicar estas mejoras puede ser un punto de venta frente a la competencia. (D2 – A1).</p> <p>DA3. Extender los horarios de atención para atraer a pacientes que buscan servicios médicos fuera del horario normal. Esto no solo ayuda a captar más pacientes, sino que también puede diferenciarnos de clínicas que no ofrecen horarios flexibles, lo que es crucial frente a la competencia. (D3 – A1).</p>

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causas	Consecuencias
Participación del personal	El 85.71% indicó que a veces los colaboradores participan ofreciendo ideas para una correcta prestación de servicios.	- Falta de un ambiente colaborativo donde los trabajadores no se sienten escuchados o valorados en su entorno laboral.	- Ineficiencia en los procesos por motivo de la falta de coordinación. - La falta de colaboración puede llevar a una atención inconsistente y fragmentada, lo que puede afectar negativamente la experiencia del paciente y su percepción de la calidad del servicio.
		- Inseguridad o temor a represalias que tienen los colaboradores considerando que sus sugerencias pueden afectar su posición laboral	- Estancamiento en los procesos y en la calidad de la atención. - Dificultad para implementar cambios en el centro medico
		- Falta de formación y recursos por parte de los trabajadores los cuales consideran que sus contribuciones no serán implementadas o efectivas	- La falta de formación puede dificultar que el personal esté al tanto de las últimas directrices y protocolos en salud, impidiendo la adopción de prácticas efectivas que mejoren la calidad del servicio. - Cuando los trabajadores no tienen acceso a los recursos y formación que necesitan, pueden sentirse frustrados y abrumados, lo que puede resultar en una menor satisfacción laboral y un aumento del agotamiento.
	El 57.14% indicó que nunca se ha presentado un plan de incentivos y reconocimientos sobre el personal.	- Falta de liderazgo y visión por parte de la dirección sobre la importancia de reconocer y motivar al personal.	- La falta de liderazgo puede llevar a una mayor insatisfacción laboral, lo que resulta en una alta rotación de empleados y costos asociados con la contratación y formación de nuevos trabajadores.

		<ul style="list-style-type: none"> - La falta de recursos financieros impide una implementación de un sistema eficiente de incentivos y reconocimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Con recursos limitados, el personal puede verse sobrecargado, lo que puede resultar en agotamiento y estrés, afectando su rendimiento y bienestar.
		<ul style="list-style-type: none"> - Cultura organizacional débil que no prioriza el reconocimiento y valoración del trabajo del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Una cultura poco sólida puede llevar a que los empleados se sientan desconectados y desmotivados, lo que afecta su compromiso y productividad.
Organización	El 57.14% indicó que nunca el personal ha sido continuamente capacitado referente a la gestión de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - La ausencia de un plan de capacitación formal bien definido - Escasez de tiempo para asistir a cursos o talleres de capacitación - La limitación de presupuesto dificulta la inversión en programas de capacitación continua 	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento de errores y peligros para la atención - Dificultad para obedecer a las normativas actualizadas - Menor retención de personal - Reducción en la satisfacción del cliente - Desactualización del conocimiento - Inconsistencia en la calidad de atención - Desmotivación del personal
Personal a identificarse	El 85.71% de clientes señaló que nunca se ha presentado el personal con los clientes que atiende.	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de motivación o compromiso de los trabajadores - Altas cargas de trabajo en los trabajadores. - Falta de formación en habilidades interpersonales 	<ul style="list-style-type: none"> - Baja calidad de atención - Menor innovación y mejora continua - Aumento de quejas y reclamos - Aumento del estrés y agotamiento - Impacto negativo en el trabajo en equipo
Equipos adecuados	El 57.14% de clientes manifestó	<ul style="list-style-type: none"> - Limitación presupuestal 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de costos a largo plazo, ya que la reparación

	que casi nunca se cuentan con equipos modernos, actualizados y adecuados para su atención.		y mantenimiento de equipos antiguos es más costoso
		- Desconocimiento de las necesidades tecnológicas	- Diagnósticos menos precisos y tratamientos menos eficientes. - Reputación afectada por la percepción de los clientes al no estar a la vanguardia con la tecnología
		- Dependencia de donaciones o financiamiento externo	- Inestabilidad financiera - Limitaciones en la inversión - Falta de autonomía
Solución y consulta a dudas	Un 42.86% de clientes señaló que a veces se ven en la necesidad de realizar sugerencias o reclamos por los servicios prestados.	- La ausencia de información clara sobre procedimientos, servicios o políticas del centro.	- Deterioro de la relación médico – paciente - Desmotivación del personal
		- Interacciones poco satisfactorias o falta de empatía por parte del personal pueden desencadenar reclamos y sugerencias sobre el trato recibido	- Generación de una cultura de queja - Baja satisfacción del paciente
		- La falta de limpieza, comodidad y accesibilidad del entorno también pueden influir en la satisfacción del paciente.	- Percepción de falta de profesionalismo - Baja moral del personal - Mala imagen del centro

9. Problemas

Problema	Surgimiento del problema
El 85.71% indicó que a veces los colaboradores participan ofreciendo ideas para una correcta prestación de servicios.	Falta de un ambiente colaborativo donde los trabajadores no se sienten escuchados o valorados en su entorno laboral.
	Inseguridad o temor a represalias que tienen los colaboradores considerando que sus sugerencias pueden afectar su posición laboral
	Falta de formación y recursos por parte de los trabajadores los cuales consideran que sus contribuciones no serán implementadas o efectivas
El 57.14% indicó que nunca se ha presentado un plan de incentivos y reconocimientos sobre el personal.	Falta de liderazgo y visión por parte de la dirección sobre la importancia de reconocer y motivar al personal.
	La falta de recursos financieros impide una implementación de un sistema eficiente de incentivos y reconocimientos.
	Cultura organizacional débil que no prioriza el reconocimiento y valoración del trabajo del personal.
El 57.14% indicó que nunca el personal ha sido continuamente capacitado referente a la gestión de calidad.	La ausencia de un plan de capacitación formal bien definido
	Escasez de tiempo para asistir a cursos o talleres de capacitación
	La limitación de presupuesto dificulta la inversión en programas de capacitación continua
El 85.71% de clientes señaló que nunca se ha presentado el personal con los clientes que atiende.	Falta de motivación o compromiso de los trabajadores
	Altas cargas de trabajo en los trabajadores.
	Falta de formación en habilidades interpersonales
El 57.14% de clientes manifestó que casi nunca se cuentan con equipos modernos, actualizados y adecuados para su atención.	Limitación presupuestal
	Desconocimiento de las necesidades tecnológicas
	Dependencia de donaciones o financiamiento externo
Un 42.86% de clientes señaló que a veces se ven en la necesidad de realizar sugerencias o reclamos por los servicios prestados.	La ausencia de información clara sobre procedimientos, servicios o políticas del centro.
	Interacciones poco satisfactorias o falta de empatía por parte del personal pueden desencadenar reclamos y sugerencias sobre el trato recibido
	La falta de limpieza, comodidad y accesibilidad del entorno también pueden influir en la satisfacción del paciente.

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Participación del personal	El 85.71% indicó que a veces los colaboradores participan ofreciendo ideas para una correcta prestación de servicios.	- Establecer foros regulares: Establecer reuniones de equipo o sesiones de lluvia de ideas, donde los empleados puedan expresar sus opiniones y sugerencias sin temor a represalias.
		- Desarrollar un sistema de reconocimiento de personal: crear una política que valore y premie las ideas y contribuciones de los empleados.
		- Proporcionar capacitación al personal: Ofrecer talleres sobre gestión de calidad, resolución de problemas y técnicas de comunicación, para empoderar a los colaboradores y darles las herramientas necesarias para participar activamente.
	El 57.14% indicó que nunca se ha presentado un plan de incentivos y reconocimiento s sobre el personal.	- Desarrollo de un plan estratégico: Que involucre a líderes y empleados en la creación de un plan estratégico que defina la misión, visión y objetivos a largo plazo del centro médico.
		- Explorar oportunidades de financiamiento externo: A través como subvenciones, donaciones o asociaciones con organizaciones no gubernamentales que puedan proporcionar recursos económicos o materiales.
		- Desarrollar un sistema de reconocimiento: Que valore y premie las ideas y contribuciones de los empleados.
Organización	El 57.14% indicó que nunca el personal ha sido continuamente capacitado referente a la gestión de calidad.	- Crear un plan que identifique las necesidades de formación del personal: establezca objetivos claros y detalle los recursos necesarios, así como los métodos de evaluación.
		- Realizar encuestas o entrevistas con el personal: Para identificar las áreas en las que requieren más formación. Esto ayudará a personalizar el plan y asegurar que sea relevante.
		- Establecer alianzas: Con universidades, organizaciones sin fines de lucro o empresas locales que puedan ofrecer formación gratuita o a bajo costo a cambio de colaboración en proyectos o prácticas.
Personal a identificarse	El 85.71% de clientes señaló que nunca se ha presentado el personal con los clientes que atiende.	- Reconocer y celebrar los logros en la satisfacción del cliente: Tanto a nivel individual como del equipo, para reforzar el comportamiento positivo
		- Considerar la incorporación de más personal: Para aliviar la carga de trabajo existente y asegurar que se mantenga la calidad de atención al paciente.
		- Implementar un sistema que permita recibir retroalimentación: de pacientes y compañeros

		sobre las interacciones, ayudando al personal a identificar áreas de mejora.
Equipos adecuados	El 57.14% de clientes manifestó que casi nunca se cuentan con equipos modernos, actualizados y adecuados para su atención.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión y optimización de costos: Para identificar áreas donde se puedan reducir costos sin comprometer la calidad de atención - Llevar a cabo una evaluación exhaustiva: De los equipos y tecnologías existentes, identificando las áreas donde se requiere actualización o mejora - Desarrollar múltiples vías de financiamiento: Como servicios de atención médica de pago, programas de membresía, o servicios especializados que puedan generar ingresos adicionales
Solución y consulta a dudas	Un 42.86% de clientes señaló que a veces se ven en la necesidad de realizar sugerencias o reclamos por los servicios prestados.	<ul style="list-style-type: none"> - Incrementar protocolos para mejorar la atención al cliente: Para que disminuya los niveles de sugerencias y reclamos. - Realizar encuestas de satisfacción: para conocer la opinión de los pacientes. - Establecer protocolos de limpieza: Detallando la frecuencia y los métodos dentro de cada área del centro medico

11. Recursos para la implantación de las estrategias

N°	Estrategias	Humanos	Tecnológico	Tiempo	Económico
1	Establecer foros regulares: Establecer reuniones de equipo o sesiones de lluvia de ideas, donde los empleados puedan expresar sus opiniones y sugerencias sin temor a represalias.	Gerente	Equipo de cómputo y Proyector multimedia.	- 1 mes	S/150.00
2	Desarrollar un sistema de reconocimiento de personal: crear una política que valore y premie las ideas y contribuciones de los empleados.	Gerente	Documentación en la nube con Google Drive.	- 1 semana	S/200.00

3	Proporcionar capacitación al personal: Ofrecer talleres sobre gestión de calidad, resolución de problemas y técnicas de comunicación, para empoderar a los colaboradores y darles las herramientas necesarias para participar activamente.		Equipo de cómputo y proyector, una conexión a internet estable para acceder a cursos sobre gestión de calidad.	- 1 mes	S/650.00
4	Desarrollo de un plan estratégico: Que involucre a líderes y empleados en la creación de un plan estratégico que defina la misión, visión y objetivos a largo plazo del centro médico.	Gerente	Documentación en la nube con Google Drive.	- 1 mes	S/350.00
5	Explorar oportunidades de financiamiento externo: A través como subvenciones, donaciones o asociaciones con organizaciones no gubernamentales que puedan proporcionar recursos económicos o materiales.	Gerente	Excel o Google Sheets para analizar datos financieros y crear proyecciones	- 1 semana	S/120.00
6	Desarrollar un sistema de reconocimiento: Que valore y premie las ideas y contribuciones de los empleados.	Gerente	Documentación en la nube con Google Drive.	- 1 semana	S/200.00

7	Crear un plan que identifique las necesidades de formación del personal: establezca objetivos claros y detalle los recursos necesarios, así como los métodos de evaluación.	Gerente	Documentación en la nube con Google Drive.	- 1 semana	S/150.00
8	Realizar encuestas o entrevistas con el personal: Para identificar las áreas en las que requieren más formación. Esto ayudará a personalizar el plan y asegurar que sea relevante.	Gerente	Google Forms o Typeform	- 1 semana	S/50.00
9	Establecer alianzas: Con universidades, organizaciones sin fines de lucro o empresas locales que puedan ofrecer formación gratuita o a bajo costo a cambio de colaboración en proyectos o prácticas.	Gerente	Gmail, Outlook, LinkedIn, Facebook o Twitter para identificar y conectar con organizaciones e individuos relevantes	- 2 semanas	S/800.00
10	Reconocer y celebrar los logros en la satisfacción del cliente: Tanto a nivel individual como del equipo, para reforzar el comportamiento positivo	Gerente	Software de fidelización de clientes como HubSpot CRM.	- 1 semana	S/150.00
11	Considerar la incorporación de más personal: Para aliviar la carga de trabajo existente y asegurar que se mantenga la calidad	Gerente	Software de gestión de recursos humanos como BambooHR, Zoho People o Gusto.	- 1 mes	S/150.00

	de atención al paciente.				
12	Implementar un sistema que permita recibir retroalimentación: de pacientes y compañeros sobre las interacciones, ayudando al personal a identificar áreas de mejora.	Gerente	Software de gestión de recursos humanos como BambooHR, Zoho People o Gusto.	- 1 mes	S/100.00
13	Revisión y optimización de costos: Para identificar áreas donde se puedan reducir costos sin comprometer la calidad de atención	Gerente	Equipo de cómputo y hojas de Cálculo.	- 1 mes	S/150.00
14	Llevar a cabo una evaluación exhaustiva: De los equipos y tecnologías existentes, identificando las áreas donde se requiere actualización o mejora	Gerente	Software de gestión de activos como Asset Panda.	- 2 semanas	S/350.00
15	Desarrollar múltiples vías de financiamiento: Como servicios de atención médica de pago, programas de membresía, o servicios especializados que puedan generar ingresos adicionales	Gerente	Sistema informático de Gestión de Pacientes (HIS) o gestor de proyectos Trello o Asana	- 1 mes	S/200.00
16	Incrementar protocolos para mejorar la atención al cliente: Para que disminuya los niveles de	Gerente	Sistema informático de Gestión de Pacientes (HIS) o gestor de	- 1 semana	S/150.00

	sugerencias y reclamos.		proyectos Trello o Asana		
17	Realizar encuestas de satisfacción: para conocer la opinión de los pacientes.	Gerente	Google Forms o Typeform	- 1 semana	S/50.00
18	Establecer protocolos de limpieza: Detallando la frecuencia y los métodos dentro de cada área del centro medico	Gerente	Documentación en la nube con Google Drive.	- 1 semana	S/150.00
Total Presupuesto					S/ 4120.00

12. Cronograma de actividades

N°	Actividades	Inicio	Termino	2025																			
				Enero				Febrero				Marzo				Abril							
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Establecer foros regulares: Establecer reuniones de equipo o sesiones de lluvia de ideas, donde los empleados puedan expresar sus opiniones y sugerencias sin temor a represalias.	01/01/2025	01/02/2025	X	X	X	X																
2	Desarrollar un sistema de reconocimiento de personal: Crear una política que valore y premie las ideas y contribuciones de los empleados.	01/01/2025	08/01/2025	X																			
3	Proporcionar capacitación al personal: Ofrecer talleres sobre gestión de calidad, resolución de problemas y técnicas de comunicación, para empoderar a los colaboradores y darles las herramientas necesarias para participar activamente.	01/01/2025	01/02/2025	X	X	X	X																
4	Desarrollo de un plan estratégico: Que involucre a líderes y empleados en la creación de un plan estratégico que defina la misión, visión y	01/02/2025	01/03/2025					X	X	X	X												

	objetivos a largo plazo del centro médico.																		
5	Explorar oportunidades de financiamiento externo: A través como subvenciones, donaciones o asociaciones con organizaciones no gubernamentales que puedan proporcionar recursos económicos o materiales.	01/02/2025	08/02/2025					X											
6	Desarrollar un sistema de reconocimiento: Que valore y premie las ideas y contribuciones de los empleados.	01/01/2025	08/01/2025					X											
7	Crear un plan que identifique las necesidades de formación del personal: establezca objetivos claros y detalle los recursos necesarios, así como los métodos de evaluación.	01/02/2025	08/02/2025					X											
8	Realizar encuestas o entrevistas con el personal: Para identificar las áreas en las que requieren más formación. Esto ayudará a personalizar el plan y asegurar que sea relevante.	01/02/2025	08/02/2025					X											
9	Establecer alianzas: Con universidades, organizaciones sin fines de lucro o empresas locales que puedan ofrecer formación gratuita o a bajo costo a cambio de colaboración en proyectos o prácticas.	08/02/2025	23/02/2025						X	X									

VI. Conclusiones

Se estableció una propuesta de mejora de la gestión de calidad para la satisfacción de los clientes del Centro Médico Especializado villa, Huaraz, debido a que es esencial implementar estrategias eficientes de gestión de calidad para la satisfacción del cliente y asegurar mejores estándares de calidad y una mejor imagen del Centro Médico y finalmente, asegurar el incremento de la rentabilidad de esta compañía privada. Implementando políticas exigentes de gestión de calidad para asegurar que los servicios del Centro Médico obedezcan o superen las expectativas de los clientes, consintiendo así la atracción y retención de más usuarios, para mejorar su posicionamiento en el mercado e incrementar su desarrollo a largo plazo.

En la investigación se identificó las características del principio de la calidad en la microempresa Centro Médico Especializado Villa, en la que la mayoría de los trabajadores mencionó que a veces el Centro Médico busca generar que el cliente obtenga una experiencia adecuada en relación al servicio que reciben, asimismo los directivos proponen compromiso y coordinación entre todos los sectores de la compañía, del mismo modo mencionaron que ellos como colaboradores participan ofreciendo ideas para una correcta prestación de servicios. Por otro lado, casi siempre los directivos están involucrados con una correcta gestión de calidad por que la empresa busca la mejora continua para impedir posibles problemas con los clientes.

En la investigación se describió las características de los procesos de calidad en la microempresa Centro Médico Especializado Villa, en la que la mayoría de los trabajadores indicó que la empresa a veces planifica sus metas para mejorar el servicio al cliente, asimismo la mayoría indicó que la empresa a veces difunde su misión y visión institucional, por otro lado, la mayoría señaló que a veces la empresa se organiza para brindar un servicio de calidad a los clientes. De igual manera, la mayoría indicó que casi nunca se capacita de forma constante al personal para brindar un servicio de calidad a los clientes. Por otro lado, la minoría de trabajadores señaló que casi nunca los directivos encabezan la prestación del servicio por medio de su liderazgo. No obstante, gran mayoría destacó que a veces se supervisa las labores del personal continuamente.

En la investigación se definió las características de la comunicación asertiva en la microempresa Centro Médico Especializado Villa, en la que la mayoría de clientes indicó que a veces se les ofrece un trato amable; asimismo la mayoría indicó que a veces se les atiende

oportuna y adecuadamente. De igual manera, la mayoría manifestó que a veces se les trata con respeto durante la prestación del servicio y casi nunca existe una presentación respetuosa por parte de los colaboradores previa a su atención.

En la investigación se determinó las características de la atención personalizada en la microempresa Centro Médico Especializado Villa, en la que la mayoría de clientes indicó que a veces el personal está dispuesto a solucionar sus problemas; asimismo, la mayoría indicó que el personal a veces se preocupa por las necesidades del paciente. Además, la mayoría mencionó que a veces la solución brindada satisface las expectativas del cliente y que casi nunca se poseen los equipos modernos, adecuados y actualizados para su atención. Por otro lado, la mayoría señaló que casi siempre el personal atiende adecuadamente y conforme a lo solicitado por el paciente.

En la investigación se estableció las características del manejo de quejas en la microempresa Centro Médico Especializado Villa, en la que la mayoría de clientes señaló que a veces está satisfecho con la información brindada por los trabajadores; por otro lado, la minoría indicó que a veces existe la necesidad de efectuar sugerencias o reclamos por los servicios prestados. La mayoría de cliente indicó que a veces el personal le brinda solución a todas sus consultas o dudas y que a veces el precio del servicio o productos son adecuados. Asimismo, la mayoría relativa señaló que considera atractivas las ofertas del Centro Médico y la mayoría indicó que a veces está satisfecho con la calidad de servicios que se brinda. Finalmente, la mayoría resaltó que a veces retornaría al centro médico por más servicios.

En la investigación se elaboró una propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad y la atención al cliente en la microempresa Centro Médico Especializado Villa, en función a los hallazgos conseguidos en la investigación con la intención de dar solución a las desviaciones reconocidas, asimismo ofrecerle herramientas, actos y estrategias para que puedan ejercer la iniciativa, técnicas y sugerencias para que ofrezcan una adecuada gestión de calidad a sus clientes y de esta forma impidan el rezago en el progreso organizacional que en un entorno de demasiado aumento competitivo es relevante sobresalir.

VII. Recomendaciones

Llevar a cabo un plan de implementación detallado y con plazos definidos. Es crucial que la dirección del centro establezca un equipo de trabajo encargado de supervisar la ejecución de las políticas y estrategias propuestas, y que se brinde formación continua al personal para que estén alineados con los estándares de calidad requeridos.

Implementar reuniones periódicas de retroalimentación entre directivos y empleados para evaluar y mejorar los procesos de servicio, asegurando que las ideas de los colaboradores sean valoradas y aplicadas de manera efectiva. Asimismo, es esencial capacitar de manera continua a los trabajadores en los principios de la calidad y en la importancia de la satisfacción del cliente, con el fin de crear una cultura organizacional que priorice la mejora continua.

Establecer un plan estratégico claro, con metas específicas y medibles para la mejora continua del servicio al cliente, y asegurar que estas metas sean comunicadas de manera efectiva a todos los niveles de la organización. Además, se debe hacer un esfuerzo por fortalecer la difusión de la misión y visión institucional, garantizando que todos los empleados comprendan y se identifiquen con los objetivos de la empresa.

Implementar un programa de capacitación integral dirigido a todo el personal sobre habilidades de comunicación efectiva, trato respetuoso y servicio al cliente. Es necesario que los colaboradores comprendan la importancia de una atención amable, oportuna y respetuosa, no solo durante la prestación del servicio, sino también en la fase previa a la atención, asegurando una presentación adecuada y cordial en todo momento.

Establecer un sistema de seguimiento posterior a la atención para garantizar que las soluciones brindadas realmente cumplan con las expectativas de los clientes, permitiendo realizar ajustes o correcciones cuando sea necesario. Además, invertir en la adquisición de equipos modernos y adecuados para cada tipo de atención que se brinde, lo cual no solo mejorará la calidad del servicio, sino también incrementará la confianza de los pacientes en el centro médico.

Establecer un sistema claro y accesible de gestión de quejas y sugerencias que permita a los pacientes expresar sus inquietudes de manera efectiva y recibir respuestas oportunas. Asimismo, implementar un proceso formal para recibir, registrar y dar seguimiento a los reclamos de los pacientes, asegurando que todas las quejas sean atendidas de forma profesional y que las soluciones sean comunicadas de manera clara y satisfactoria.

Implementar el plan de mejora de la investigación, debido a que se realizó con los resultados obtenidos para buscar o dar solución a los problemas de la microempresa dedicadas al sector servicio de salud, Centro Médico Villa.

Referencias bibliográficas

- Alarcón, I. M., & Vargas, D. N. (2021). Plan de mejoramiento de la calidad de servicio para la satisfacción del cliente en una clínica de Jaén. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84613>
- Alonso, M. (2024). *Gestión de calidad: Que es, etapas y herramientas para implementarla en tu negocio*. Asana. <https://asana.com/es/resources/quality-management>
- Amaya, P., Lenin, E., Rojas, S., & Diaz, L. (2020). Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG, ISSN-e 2477-9423, ISSN 1315-9984, Vol. 25, N°. 90, 2020, Págs. 632-647, 25(90), 632–647*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890287>
- Araujo, R., Orellana Parra, M., Cortéz, G., & Zambrano, J. (2020). Principios de Gestión de la Calidad en Estudios a Distancia de Universidades Privadas. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG, ISSN-e 2477-9423, ISSN 1315-9984, Vol. 25, N°. Extra 3, 2020, Págs. 460-481, 25(3), 460–481*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890919&info=resumen&idioma=SPA>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación*.
https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_ARIAS.pdf
- Barreto, K. I. (2024). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa de Transporte Olguita Tours S. A. C. - Huaraz 2023. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/140093>
- Barzola, M., & Unchupaico, T. (2022). Satisfacción laboral y estrés en los efectivos de una comisaría de la Policía Nacional del Perú, Lima – 2021 [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88014>
- Bustanza, J., Lacuta, L., & Zegarra, S. (2023). Gestión de la salud y calidad de vida en mujeres peruana. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG, ISSN-e 2477-9423, ISSN 1315-9984, Vol. 28, N°. Extra 10, 2023 (Ejemplar Dedicado a: Edición Especial), Págs. 988-1002, 28(10), 988–1002*. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.8>
- Calvay, J. (2021). Gestión de la calidad y satisfacción del cliente en la empresa Caltan S.R.L., 2019. *Universidad Nacional de Cajamarca*.
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4656>

- Castro, C., & Cueto, N. (2019). Relación entre el marketing experiencial y la satisfacción del cliente en tiendas pop-up en mujeres de 26 a 35 años del NSE A y B de la zona 7 de Lima Metropolitana. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/648694>
- Celis, F. (2020). Calidad de atención profesional de salud y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo de Chepén. *Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU*.
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/7174>
- Chino, M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa comercial Agro Veterinaria Virgen de Copacabana de la Provincia de Yunguyo, Puno, 2019*. Universidad Peruana Unión. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2754>
- Concepción, A. (2023). Gestión de calidad del servicio y satisfacción de las madres gestantes, de un centro de salud de Jaén. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108821>
- Consultoria Tecnologica - NCS. (2021). *Gestión de Calidad y sus problemas comunes en las Empresas*. <https://www.ncs-spain.com/gestion-calidad-empresas/>
- Crespo, X., & Robalino, D. F. (2021). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad en la empresa de procesamiento de frutas Agropulp pura fruta del cantón Píllaro*.
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/33025>
- Cruz, F., & Rueda, D. (2023). Gestión de calidad en pymes de Guanajuato, México y Provincia Sabana de Occidente, Cundinamarca, Colombia. *Clío América, 17(33)*, 168–178. <https://doi.org/10.21676/23897848.5156>
- Cuba, J. (2022). Influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente en los trabajadores de la municipalidad distrital de Saylla - Cusco. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4)*, 1264–1273.
https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I4.2659
- Da Silva, D. (2021). *Historia del servicio al cliente: hábitos y tecnologías*. Zendesk.
<https://www.zendesk.com.mx/blog/historia-servicio-al-cliente/>
- Davila, J. (2021). Nivel de calidad de atención y satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, Lima - Peru, 2020. *Universidad Norbert Wiener*.
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5718/T061_45002569_45689644_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Demarquet, M., & Chedraui, L. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 12(1), 90–106. <https://doi.org/10.21855/RESNONVERBA.V12I1.677>
- Esquivel, K. (2022). Propuesta de mejora de atención al cliente y gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes en la avenida agraria del distrito de Nuevo Chimbote, 2021. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/26367>
- Gonzales, L., & Huanca, E. (2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. *Universidad Tecnológica Del Perú*. <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3031>
- Gonzales, M. (2020). *Generar confianza en el cliente*. <https://magentaig.com/confianza-en-el-cliente/>
- González, C., Olivari, M., Pardo, J., Saavedra, A., & Vera, V. (2022). Gestión del cuidado y calidad de la atención. *Metas de Enfermería*, ISSN 1138-7262, Vol. 25, Nº. 1, 2022, Pág. 1, 25(1), 1. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8255103&info=resumen&idioma=SPA>
- Griffin, R., Phillips, J., & Stanley, G. (2017). *Comportamiento organizacional. Administración de personas y organizaciones*. https://issuu.com/cengagelatam/docs/griffin_issuu
- Guerrero, F. (2024). Calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/139937>
- Guevara, C. (2020). Principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, ISSN-e 2477-9423, ISSN 1315-9984, Vol. 25, Nº. 89, 2020, Págs. 244-260, 25(89), 244–260. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890264>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO: Revista Científica de La Investigación y El Conocimiento*, ISSN-e 2588-073X, Vol. 4, Nº. 3, 2020, Págs. 163-173, 4(3), 163–173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

- Hammond, M. (2022). *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*.
<https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Mcgraw-Hill*.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Izquierdo, Y. (2021). *Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector servicio - rubro pollerías, casco urbano de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, año 2018*. *moz-extension://46b768e3-c3fb-43ac-8a73-0778fa01919d/enhanced-reader.html?openApp&pdf=https%3A%2F%2Frepositorio.uladech.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.13032%2F21594%2FATECION_CALIDAD_EMPRESAS_GESTION_IZQUIERDO_VELASQUEZ_YARICSA_MELANI.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy*
- Jimenez, K. (2022). Gestión de calidad en la atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro salón spa, centro de Chiclayo, año 2019. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25455>
- Justo, S. (2023). *La calidad de servicio y la satisfacción del paciente en la clínica médico dental sonríele a la vida, Huánuco - 2023*.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/35154>
- Luna, E., Moreno, J., & Zurita, D. (2021). Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. *Horizonte Sanitario*, 20(3), 329–342.
<https://doi.org/10.19136/HS.A20N3.4183>
- Macias, D., & Velez, L. (2022). Incidencia del control interno en el desarrollo organizacional de una Cooperativa de Transporte de Pasajeros. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(3–1), 191–206. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.3-1.1139>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & Garcia, N. (2020). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36–49.
<https://doi.org/10.1016/J.RMCLC.2018.11.005>
- Martinez, P. (2024). *Optimización de la Gestión de Calidad en el Marco Regulatorio Empresarial en España*. <https://powerplan.es/gestion-de-calidad-bajo-regulaciones-empresariales-en-espana/>

- Mateos, M. (2020). *Atención al cliente y calidad en el servicio*.
https://books.google.com.pe/books/about/Atención_al_cliente_y_calidad_en_el_ser.html?id=0VcpEAAAQBAJ&redir_esc=y
- Mendoza, S. (2024). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en la Clínica Santamaría de la ciudad de Guayaquil*.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/22859>
- Meza, M. (2020). *Gestión de calidad y la satisfacción del cliente en la clínica virgen de Guadalupe Tingo María, 2020. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/19277>
- Molina, J., Lopez, M., Pereira, J., Pertura, E., & Tari. (2021). *Gestión Medioambiental y Gestión de la Calidad. Memorias Del Programa de Redes-I3CE de Calidad, Innovación e Investigación En Docencia Universitaria: Convocatoria 2020-21, 2021, ISBN 978-84-09-34941-8, Págs. 3015-3032, 3015–3032*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8278779&info=resumen&idioma=SPA>
- Mora, A. A., Chiriguaya, C. D., & Rocafuerte, G. (2024). *Gestión de la calidad de la atención en salud. Más Vita: Revista de Ciencias de La Salud, ISSN-e 2665-0150, Vol. 6, N°. 1, 2024 (Ejemplar Dedicado a: Enero-Marzo), Págs. 48-54, 6(1), 48–54*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9556536>
- Muñoz, I. S. (2021). *Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes en un centro médico estético privado de la ciudad de Trujillo, 2019*.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_17ef70e32cbe1db04fca1687e3914fc
- Overto, J. L., & Tarazona, E. G. (2023). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la empresa MESAC SLOT S.A.C. Huaraz, 2023. Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/137769>
- Pabón, M., & Palacio, K. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019*. <https://repositorio.cuc.edu.co/entities/publication/ff4915ab-9cfc-4ba9-9f9e-971f40cbb85>
- Pacheco, B. (2021). *Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros S.A.C. Universidad Continental*.

- <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9441>
- Padilla, M., & Naranjo, R. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS*.
- <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31521>
- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de Las Ciencias, ISSN-e 2477-8818, Vol. 6, N°. 3, 2020 (Ejemplar Dedicado a: Julio-Septiembre 2020), Págs. 1118-1142, 6(3), 1118–1142*. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Puza, M. (2023). Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un Centro de Salud del Callao, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106764>
- Rejas, D., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa ozonomedica. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, ISSN-e 2542-3088, Vol. 6, N°. Extra 1, 2021 (Ejemplar Dedicado a: Especial: Administración), Págs. 101-123, 6(1), 101–123*. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1215>
- Resolución N° 0676-2024-CU-ULADECH Católica (2024). <https://www.uladech.edu.pe/wp-content/uploads/erpuniversity/downloads/transparencia-universitaria/estatuto-el-texto-unico-de-procedimientos-administrativos-tupa-el-plan-estrategico-institucional-reglamento-de-la-universidad-y-otras-normativas/reglamentos->
- Rodas, K. (2023). Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/33021>
- Rodriguez, J. (2021). *Qué es el control de calidad y para qué sirve en una empresa*. <https://blog.hubspot.es/sales/control-de-calidad>
- Romero, R., Mayta, D., Ancaya, E., Tasayco, S., & Berrio, M. (2024). Método de investigación científica: Diseño de proyectos y elaboración de protocolos en las Ciencias Sociales. *IDICAP PACÍFICO*. <https://doi.org/10.53595/EIP.012.2024>
- Ruiz, C., & Valenzuela, M. (2022). Metodología de la investigación. *Fondo Editorial UNAT*. <https://doi.org/10.56224/EDIUNAT.4>
- Sam, S. (2020). Calidad de servicio del Museo de Sitio Pachacamac y la satisfacción del

- visitante, Lima, 2019. *Repositorio Académico USMP*.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7026>
- Solorzano, J., & Aceves, J. (2021). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para funcionamiento de las empresas*.
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Soret, I., & De Obesso, M. (2020). *Gestión de la calidad*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=865612&info=resumen&idioma=SPA>
- Tinco, L. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares de distribución de gas a domicilio. Caso: Distribuidora de Gas Lidia. Periodo 2019-2020*. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/1d148a67-a8bf-4d03-ab62-bb07213f116e>
- Toalombo, A., Cevallos, T., Rivadeneyra, G., & Aguilar, E. (2021). Análisis de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la práctica de rafting en el cantón Tena. *ConcienciaDigital*, 4(2.2), 153–171.
<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i2.2.1784>
- Valderrama, N. (2024). Calidad de atención y satisfacción de la paciente del servicio de obstetricia en centros de salud, Microred – San Jacinto 2023. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/136476>
- Zavala, F., & Velez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dominio de Las Ciencias*, 6(3), 264–281. <https://doi.org/10.23857/DC.V6I3.1284>
- Zea, M., Chiquito, D. M., Romero, A. V., & Río, J. A. J. del. (2022). Modelos de satisfacción al cliente: Un análisis de los índices más relevantes. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 12(2), 146–178.
<https://doi.org/10.21855/RESNONVERBA.V12I2.735>

Anexos

Anexo 01. Carta de recojo de datos



Chimbote, 07 de octubre del 2024

CARTA N° 0000001825- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**CESAR VILLA
SERVICIOS DE RADIOLOGIA MEDICA E.I.R.L.**

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD PARA LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA CENTRO MEDICO ESPECIALIZADO VILLA, DISTRITO DE HUARAZ, 2024, que involucra la recolección de información/datos en TRABAJADORES - CLIENTES, a cargo de FIORELA EDERLINDA SOLANO TORRE, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 44419939, durante el período de 05-08-2024 al 30-11-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.



Dr. NILO VELASQUEZ CASTILLO
Coordinador de Gestión de Investigación

SERVICIOS DE RADIOLOGIA MEDICA
SERMED E.I.R.L.

Dr. Cesar Villa Giraldo
JEFE

Anexo 02. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”.

08 de octubre del 2024

OFICIO N°12-2024 CMEVILLA

Dr. NILO VELASQUEZ CASTILLO

Coordinador de Gestión de Investigación

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Presente.-

Asunto: Aceptación para el desarrollo de la investigación

Referencia: Carta N° 0000001825-2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

A través de la presente, me dirijo a usted para hacerle llegar un cordial saludo en nombre de la Empresa CENTRO MEDICO ESPECIALIZADO VILLA, ubicada en el distrito de Huaraz, Provincia de Huaraz, Región Ancash.

Me complace informarle que el/la Sr./ Srta FIORELA EDERLINDA SOLANO TORRE con DNI N° 44419939, egresada del Programa de Estudios de Administración, de la ULADECH Católica, ha presentado una carta de acuerdo al asunto de referencia, donde solicita autorización para el recojo de los datos de la investigación titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA CENTRO MEDICO ESPECIALIZADO VILLA, DISTRITO DE HUARAZ, 2024.

Por tal motivo, se acepta lo solicitado, asimismo, se autoriza a incluir el nombre de nuestra empresa en el título del informe de investigación y utilizar los datos para el desarrollo de la investigación.

Sin otro particular, me despido de usted, reiterando mis muestras de especial consideración y estima personal.

Atentamente,

SERVICIOS DE RADIOLOGÍA MÉDICA
SERVIDES E.I.R.L.

Dr. César Villa Giraldo
GERENTE

Anexo 03. Matriz de consistencia

Título: Propuesta de mejora de la gestión de calidad para la satisfacción del cliente en la microempresa Centro Médico Especializado Villa, distrito de Huaraz, 2024

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	No se planteó hipótesis porque es de naturaleza descriptiva.	Variable: Gestión de servicio Dimensiones: Principios de la calidad Procesos de calidad Variable: Satisfacción al cliente Dimensiones: Desempeño percibido Expectativas Satisfacción general	Tipo de investigación: Cuantitativo Nivel de investigación: Descriptivo Diseño de investigación: No experimental – Transversal. Población y muestra Población 1: 14 trabajadores del centro Médico Especializado Villa Población 2: 14 clientes del centro Médico Especializado Villa Muestra 1: 14 trabajadores del centro Médico Especializado Villa Muestra 2: 14 clientes del centro Médico Especializado Villa Técnica e instrumento: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión de calidad para la satisfacción de los clientes de la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024?	Establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad para la satisfacción de los clientes de la microempresa Centro Médico Especializado villa, Huaraz, 2024.			
Problemas específicos	Objetivos específicos			
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo es la aplicación de los principios de calidad en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024?, - ¿Cómo es la aplicación de los procesos de calidad en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024?, - ¿Cuáles son las características del desempeño percibido en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024?, - ¿Cuáles son las características de las expectativas de los clientes de la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024?, - ¿Cuáles son las características de la satisfacción general de los clientes en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024?, - ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad y satisfacción al cliente en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024? 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar las características del principio de la calidad en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024. - Describir las características de los procesos de calidad en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024. - Definir las características de la comunicación asertiva en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024. - Determinar las características de la atención personalizada en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024. - Establecer las características del manejo de quejas en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024. - Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad y la atención al cliente en la microempresa centro médico especializado villa, Distrito de Huaraz, 2024 			

Anexo 04. Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario va dirigido a los trabajadores y tiene como objetivo recopilar información de las variables gestión de calidad para la satisfacción del cliente en la microempresa Centro Médico Especializado Villa, Distrito De Huaraz, 2024.

Instrucciones: A continuación, le presentamos las preguntas, se les solicita que frente a ellas exprese su opinión, marcando con un aspa (X) aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

Respecto a la variable: Gestión de calidad

Marque con una (x) dentro del recuadro según corresponda su apreciación

	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Nº	Ítems				Alternativa
VARIABLE: GESTION DE CALIDAD					
D1: Principio de la calidad (Enfoque al cliente, Liderazgo, Participación al personal, Mejora continua)					
1	¿La empresa busca generar que el cliente viva la mejor experiencia en cuanto a la prestación del servicio que requiere?				1 2 3 4 5
2	¿Los directivos de la empresa están involucrados en una adecuada gestión de calidad del servicio que ofrecen?				1 2 3 4 5
3	¿Los directivos proponen compromiso y coordinación entre todas las áreas de la empresa para una mejor calidad del servicio?				1 2 3 4 5
4	¿Dentro de la empresa los colaboradores participan brindando ideas para una adecuada prestación de servicios?				1 2 3 4 5
5	¿Existe un plan de incentivos y reconocimientos sobre el personal?				1 2 3 4 5
6	¿La empresa aplica la mejora continua para prevenir posibles problemas con los clientes?				1 2 3 4 5
D2: Procesos de calidad (Planificación, Organización, Dirección, Control)					
7	¿La empresa planifica sus metas y objetivos para mejorar el servicio al cliente?				1 2 3 4 5
8	¿La empresa difunde a los clientes su misión y visión institucional?				1 2 3 4 5
9	¿La empresa se organiza para a ofrecer un servicio de calidad a los clientes?				1 2 3 4 5
10	¿El personal es constantemente capacitado respecto a la gestión de calidad?				1 2 3 4 5
11	¿Los directivos encabezan la prestación del servicio a través de su liderazgo continuo?				1 2 3 4 5
12	¿Se monitorea las labores de los colaboradores constantemente?				1 2 3 4 5



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario va dirigido a los clientes y tiene como objetivo recopilar información de las variables gestión de calidad para la satisfacción del cliente en la microempresa Centro Médico Especializado Villa, Distrito De Huaraz, 2024.

Instrucciones: A continuación, le presentamos las preguntas, se les solicita que frente a ellas exprese su opinión, marcando con un aspa (X) aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

Respecto a la variable: Satisfacción del cliente

Marque con una (x) dentro del recuadro según corresponda su apreciación

	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Nº	Ítems				Alternativa
VARIABLE: SATISFACCION DEL CLIENTE					
D1: Desempeño recibido (Trato amable, Servicio rápido, Respeto, Personal identificado)					
1	¿Existe el trato amable por parte del personal que los atiende?				1 2 3 4 5
2	¿El servicio hacia su persona es oportuno y de manera rápida?				1 2 3 4 5
3	¿En todo momento el personal del Centro especializado le trata con respeto?				1 2 3 4 5
4	¿El personal se presenta de manera respetuosa previa a su atención?				1 2 3 4 5
D2: Expectativas (Solución de problemas, Preocupación por el cliente, Solución satisfactoria, Equipos adecuados, Cumplimiento)					
5	¿Considera que el personal está dispuesto a solucionar los problemas?				1 2 3 4 5
6	¿El personal se preocupa por las necesidades del usuario?				1 2 3 4 5
7	¿La solución brindada satisface sus expectativas?				1 2 3 4 5
8	¿El personal cuenta con equipos adecuados, modernos y actualizados para su atención?				1 2 3 4 5
9	¿El personal cumple con atender de manera adecuada y conforme a lo solicitado por el cliente?				1 2 3 4 5
D3: Satisfacción general (Información oportuna, Costos adecuados, Solución a consultas y dudas, Calidad de servicio)					
10	¿Se siente satisfecho con la información que se le brinda?				1 2 3 4 5
11	¿Se ha visto en la necesidad de realizar una sugerencia o reclamo por los servicios prestados?				1 2 3 4 5
12	¿El personal le brinda solución a todas las dudas o consultas que tiene?				1 2 3 4 5
13	¿Considera que los costos de nuestros productos son idóneos?				1 2 3 4 5
14	¿Considera atractivas las ofertas que ofrece nuestro Centro Médico?				1 2 3 4 5

15	¿Está satisfecho con la calidad de servicios que ofrecemos?	1	2	3	4	5
16	¿Retornaría a nuestro Centro Médico para recibir de sus servicios?	1	2	3	4	5

Anexo 05. Ficha técnica de los instrumentos

Validación del instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. ROBERT RUBIO CASTILLO

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: SOLANO TORRE, FIORELA EDERLINDA, egresado del programa académico de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA CENTRO MÉDICO ESPECIALIZADO VILLA, DISTRITO DE HUARAZ, 2024 y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación.
- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Matriz de consistencia.
- Ficha de validación.

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Fiorela E. Solano Torre

DNI: 44419939

Ficha de identificación del experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: ROBERT RUBIO CASTILLO

N° DNI / CE: 32888279

Edad: 52 años

Teléfono / celular: 985964848

Email: Robert.rubio.castillo@gmail.com

Título profesional: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Grado académico: Maestría X

Doctorado:

Especialidad: ADMINISTRACIÓN

Institución que labora: ESSALUD

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA CENTRO MÉDICO ESPECIALIZADO VILLA, DISTRITO DE HUARAZ, 2024.

Autor(es):

Solano Torre Florela E.

Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración.



RG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 81386

Firma



Huella Digital

FORMATO DE FICHA DE VALIDACION

Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA CENTRO MÉDICO ESPECIALIZADO VILLA, DISTRITO DE HUARAZ, 2024								
		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Variable 1: GESTION DE CALIDAD							
	D1: Principio de la calidad (Enfoque al cliente, Liderazgo, Participación al personal, Mejora continua)							
1	¿La empresa busca generar que el cliente viva la mejor experiencia en cuanto a la prestación del servicio que requiere?	X		X		X		
2	¿Los directivos de la empresa están involucrados en una adecuada gestión de calidad del servicio que ofrecen?	X		X		X		
3	¿Los directivos proponen compromiso y coordinación entre todas las áreas de la empresa para una mejor calidad del servicio?	X		X		X		
4	¿Dentro de la empresa los colaboradores participan brindando ideas para una adecuada prestación de servicios?	X		X		X		
5	¿Existe un plan de incentivos y reconocimientos sobre el personal?	X		X		X		
6	¿La empresa aplica la mejora continua para prevenir posibles problemas con los clientes?	X		X		X		
	D2: Procesos de calidad (Planificación, Organización, Dirección, Control)							
7	¿La empresa planifica sus metas y objetivos para mejorar el servicio al cliente?	X		X		X		
8	¿La empresa difunde a los clientes su misión y visión institucional?	X		X		X		
9	¿La empresa se organiza para a ofrecer un servicio de calidad a los clientes?	X		X		X		
10	¿El personal es constantemente capacitado respecto a la gestión de calidad?	X		X		X		
11	¿Los directivos encabezan la prestación del servicio a través de su liderazgo continuo?	X		X		X		
12	¿Se monitorea las labores de los colaboradores constantemente?	X		X		X		
	Variable 2: SATISFACCION DEL CLIENTE							

	D1: Desempeño recibido (Trato amable, Servicio rápido, Respeto, Personal identificado)						
1	¿Existe el trato amable por parte del personal que los atiende?	X	X	X			
2	¿El servicio hacia su persona es oportuno y de manera rápida?	X	X	X			
3	¿En todo momento el personal del Centro especializado le trata con respeto?	X	X	X			
4	¿El personal se presenta de manera respetuosa previa a su atención?	X	X	X			
	D2: Expectativas (Solución de problemas, Preocupación por el cliente, Solución satisfactoria, Equipos adecuados, Cumplimiento)						
5	¿Considera que el personal está dispuesto a solucionar los problemas?	X	X	X			
6	¿El personal se preocupa por las necesidades del usuario?	X	X	X			
7	¿La solución brindada satisface sus expectativas?	X	X	X			
8	¿El personal cuenta con equipos adecuados, modernos y actualizados para su atención?	X	X	X			
9	¿El personal cumple con atender de manera adecuada y conforme a lo solicitado por el cliente?	X	X	X			
	D3: Satisfacción general (Información oportuna, Costos adecuados, Solución a consultas y dudas, Calidad de servicio)						
10	¿Se siente satisfecho con la información que se le brinda?	X	X	X			
11	¿Se ha visto en la necesidad de realizar una sugerencia o reclamo por los servicios prestados?	X	X	X			
12	¿El personal le brinda solución a todas las dudas o consultas que tiene?	X	X	X			
13	¿Considera que los costos de nuestros productos son idóneos?	X	X	X			
14	¿Considera atractivas las ofertas que ofrece nuestro Centro Médico?	X	X	X			
15	¿Está satisfecho con la calidad de servicios que ofrecemos?	X	X	X			

Recomendaciones: El instrumento es válido y aplicable.

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg ROBERT RUBIO CASTILLO



Mg. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01330

Firma



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. CPC. MIGUEL ÁNGEL LIMO VÁSQUEZ

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: SOLANO TORRE, FIORELA EDERLINDA, egresado del programa académico de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA CENTRO MÉDICO ESPECIALIZADO VILLA, DISTRITO DE HUARAZ, 2024 y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación.
- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Matriz de consistencia.
- Ficha de validación.

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Fiorela E. Solano Torre

DNI: 44419939

Ficha de identificación del experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: MIGUEL ANGEL LIMO VÁSQUEZ

N° DNI: 18215927

Edad: 46 años

Teléfono / celular: 949853330

Email: mlimov@uladech.edu.pe

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría ____

Doctorado: X ____

Especialidad: Administración

Institución que labora: ULADECH

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA CENTRO MÉDICO ESPECIALIZADO VILLA, DISTRITO DE HUARAZ, 2024.

Autor(es):

Solano Torre Florela E.

Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración.



Dr Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926



Firma

Huella Digital

FORMATO DE FICHA DE VALIDACION


Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA CENTRO MÉDICO ESPECIALIZADO VILLA, DISTRITO DE HUARAZ, 2024								
		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Variable 1: GESTION DE CALIDAD							
	D1: Principio de la calidad (Enfoque al cliente, Liderazgo, Participación al personal, Mejora continua)							
1	¿La empresa busca generar que el cliente viva la mejor experiencia en cuanto a la prestación del servicio que requiere?	X		X		X		
2	¿Los directivos de la empresa están involucrados en una adecuada gestión de calidad del servicio que ofrecen?	X		X		X		
3	¿Los directivos proponen compromiso y coordinación entre todas las áreas de la empresa para una mejor calidad del servicio?	X		X		X		
4	¿Dentro de la empresa los colaboradores participan brindando ideas para una adecuada prestación de servicios?	X		X		X		
5	¿Existe un plan de incentivos y reconocimientos sobre el personal?	X		X		X		
6	¿La empresa aplica la mejora continua para prevenir posibles problemas con los clientes?	X		X		X		
	D2: Procesos de calidad (Planificación, Organización, Dirección, Control)							
7	¿La empresa planifica sus metas y objetivos para mejorar el servicio al cliente?	X		X		X		
8	¿La empresa difunde a los clientes su misión y visión institucional?	X		X		X		
9	¿La empresa se organiza para a ofrecer un servicio de calidad a los clientes?	X		X		X		
10	¿El personal es constantemente capacitado respecto a la gestión de calidad?	X		X		X		
11	¿Los directivos encabezan la prestación del servicio a través de su liderazgo continuo?	X		X		X		
12	¿Se monitorea las labores de los colaboradores constantemente?	X		X		X		
	Variable 2: SATISFACCION DEL CLIENTE							

	D1: Desempeño recibido (Trato amable, Servicio rápido, Respeto, Personal identificado)						
1	¿Existe el trato amable por parte del personal que los atiende?	X		X		X	
2	¿El servicio hacia su persona es oportuno y de manera rápida?	X		X		X	
3	¿En todo momento el personal del Centro especializado le trata con respeto?	X		X		X	
4	¿El personal se presenta de manera respetuosa previa a su atención?	X		X		X	
	D2: Expectativas (Solución de problemas, Preocupación por el cliente, Solución satisfactoria, Equipos adecuados, Cumplimiento)						
5	¿Considera que el personal está dispuesto a solucionar los problemas?	X		X		X	
6	¿El personal se preocupa por las necesidades del usuario?	X		X		X	
7	¿La solución brindada satisface sus expectativas?	X		X		X	
8	¿El personal cuenta con equipos adecuados, modernos y actualizados para su atención?	X		X		X	
9	¿El personal cumple con atender de manera adecuada y conforme a lo solicitado por el cliente?	X		X		X	
	D3: Satisfacción general (Información oportuna, Costos adecuados, Solución a consultas y dudas, Calidad de servicio)						
10	¿Se siente satisfecho con la información que se le brinda?	X		X		X	
11	¿Se ha visto en la necesidad de realizar una sugerencia o reclamo por los servicios prestados?	X		X		X	
12	¿El personal le brinda solución a todas las dudas o consultas que tiene?	X		X		X	
13	¿Considera que los costos de nuestros productos son idóneos?	X		X		X	
14	¿Considera atractivas las ofertas que ofrece nuestro Centro Médico?	X		X		X	
15	¿Está satisfecho con la calidad de servicios que ofrecemos?	X		X		X	

Recomendaciones: El instrumento es válido y aplicable.

Opinión de experto: **Aplicable (X)** **Aplicable después de modificar ()**

Nombres y Apellidos de experto: **Dr. MIGUEL ÁNGEL LIMO VÁSQUEZ**


Dr Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926

Firma



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr.

Lic. YULY YOLANDA MORILLO CAMPOS

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

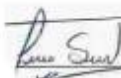
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: SOLANO TORRE, FIORELA EDERLINDA, egresado del programa académico de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA CENTRO MÉDICO ESPECIALIZADO VILLA, DISTRITO DE HUARAZ, 2024 y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación.
- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Matriz de consistencia.
- Ficha de validación.

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Fiorela E. Solano Torre

DNI: 44419939

Ficha de identificación del experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: YULY YOLANDA MORILLO CAMPOS

N° DNI / CE : 33263862 Edad: 51 años

Teléfono / celular: 985967896 Email: yymorillo@gmail.com

Título profesional: Licenciada en Administración

Grado académico: Maestría: Doctorado:

Especialidad: Gestión Pública

Institución que labora: Asesora académica independiente

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA CENTRO MÉDICO ESPECIALIZADO VILLA, DISTRITO DE HUARAZ, 2024.

Autor(es):

Solano Torre Florela E.

Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración.



Mg Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359

Firma



Huella Digital

FORMATO DE FICHA DE VALIDACION

Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD PARA LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA CENTRO MÉDICO ESPECIALIZADO VILLA, DISTRITO DE HUARAZ, 2024								
		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Variable 1: GESTION DE CALIDAD							
	D1: Principio de la calidad (Enfoque al cliente, Liderazgo, Participación al personal, Mejora continua)							
1	¿La empresa busca generar que el cliente viva la mejor experiencia en cuanto a la prestación del servicio que requiere?	X		X		X		
2	¿Los directivos de la empresa están involucrados en una adecuada gestión de calidad del servicio que ofrecen?	X		X		X		
3	¿Los directivos proponen compromiso y coordinación entre todas las áreas de la empresa para una mejor calidad del servicio?	X		X		X		
4	¿Dentro de la empresa los colaboradores participan brindando ideas para una adecuada prestación de servicios?	X		X		X		
5	¿Existe un plan de incentivos y reconocimientos sobre el personal?	X		X		X		
6	¿La empresa aplica la mejora continua para prevenir posibles problemas con los clientes?	X		X		X		
	D2: Procesos de calidad (Planificación, Organización, Dirección, Control)							
7	¿La empresa planifica sus metas y objetivos para mejorar el servicio al cliente?	X		X		X		
8	¿La empresa difunde a los clientes su misión y visión institucional?	X		X		X		
9	¿La empresa se organiza para a ofrecer un servicio de calidad a los clientes?	X		X		X		
10	¿El personal es constantemente capacitado respecto a la gestión de calidad?	X		X		X		
11	¿Los directivos encabezan la prestación del servicio a través de su liderazgo continuo?	X		X		X		
12	¿Se monitorea las labores de los colaboradores constantemente?	X		X		X		
	Variable 2: SATISFACCION DEL CLIENTE							

	D1: Desempeño recibido (Trato amable, Servicio rápido, Respeto, Personal identificado)						
1	¿Existe el trato amable por parte del personal que los atiende?	X	X	X			
2	¿El servicio hacia su persona es oportuno y de manera rápida?	X	X	X			
3	¿En todo momento el personal del Centro especializado le trata con respeto?	X	X	X			
4	¿El personal se presenta de manera respetuosa previa a su atención?	X	X	X			
	D2: Expectativas (Solución de problemas, Preocupación por el cliente, Solución satisfactoria, Equipos adecuados, Cumplimiento)						
5	¿Considera que el personal está dispuesto a solucionar los problemas?	X	X	X			
6	¿El personal se preocupa por las necesidades del usuario?	X	X	X			
7	¿La solución brindada satisface sus expectativas?	X	X	X			
8	¿El personal cuenta con equipos adecuados, modernos y actualizados para su atención?	X	X	X			
9	¿El personal cumple con atender de manera adecuada y conforme a lo solicitado por el cliente?	X	X	X			
	D3: Satisfacción general (Información oportuna, Costos adecuados, Solución a consultas y dudas, Calidad de servicio)						
10	¿Se siente satisfecho con la información que se le brinda?	X	X	X			
11	¿Se ha visto en la necesidad de realizar una sugerencia o reclamo por los servicios prestados?	X	X	X			
12	¿El personal le brinda solución a todas las dudas o consultas que tiene?	X	X	X			
13	¿Considera que los costos de nuestros productos son idóneos?	X	X	X			
14	¿Considera atractivas las ofertas que ofrece nuestro Centro Médico?	X	X	X			
15	¿Está satisfecho con la calidad de servicios que ofrecemos?	X	X	X			

Recomendaciones: El instrumento es válido y aplicable.

Opinión de experto: **Aplicable (X)** **Aplicable después de modificar ()**

Nombres y Apellidos de experto: **Mgtr. YULY YOLANDA MORILLO CAMPO**



Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campo
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01379

Firma



Huella

Confiabilidad del instrumento

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Codificación de respuestas	1	2	3	4	5

VARIABLE: GESTION DE CALIDAD

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	SUMA
Sujeto 1	5	4	3	4	4	3	5	3	5	5	3	5	49
Sujeto 2	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	3	4	46
Sujeto 3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	58
Sujeto 4	4	5	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	48
Sujeto 5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	57
Sujeto 6	3	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	4	49
Sujeto 7	4	5	5	5	1	4	5	4	5	1	5	5	49
Sujeto 8	5	4	5	4	5	2	4	5	5	5	4	4	52
Sujeto 9	3	3	3	1	3	1	3	4	1	4	5	3	34
Sujeto 10	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	54
Sujeto 11	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	52
Sujeto 12	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	55
Sujeto 13	4	5	5	5	3	3	4	4	5	3	5	4	50
Sujeto 14	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	51
VARIANZA	0.52	0.372	0.7398	0.98	1.352	1.4898	0.3878	0.4898	1.25	1.0255	0.6327	0.3878	

$$\begin{aligned} \Sigma \text{ (símbolo sumatorio)} \\ \alpha \text{ (Alfa)} &= 0.757556119 \\ K \text{ (Numero de Ítems)} &= 12 \\ V_i \text{ (Varianza de cada Ítems)} \\ &= 9.62244898 \end{aligned}$$

$$V_t \text{ (Varianza Total)} = 31.48979592$$

Rango	Confiabilidad
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.71 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

CONCLUSION:

En la variable "Gestión de calidad" se encuestó a 14 trabajadores del Centro Médico Especializado Villa de lo cual según la fórmula alfa de Cronbach, dio como resultado final 0.757556 lo que significa que el instrumento posee una excelente confiabilidad.

Codificación de respuestas	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	SUMA
sujeto 1	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	69
sujeto 2	3	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	63
sujeto 3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
sujeto 4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	57
sujeto 5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	60
sujeto 6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	65
sujeto 7	3	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	54
sujeto 8	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	61
sujeto 9	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	65
sujeto10	3	5	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	58
sujeto 11	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	4	5	58
sujeto 12	3	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	59
sujeto 13	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	67
sujeto 14	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	59
VARIANZA	0.37	0.408	0.4541	0.347	0.9796	0.6378	0.1224	0.2449	0.25	0.2449	0.2449	0.1224	1.4541	0.69388	0.1684	0.4949	

Σ (símbolo sumatorio)	
α (Alfa) =	0.842637656
K (Numero de Ítems) =	16
V_i (Varianza de cada Ítems)	
=	4.306122449
V_t (Varianza Total) =	17.82142857

Rango	Confiabilidad
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.71 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

CONCLUSION:

En la variable "Atención al cliente" se encuestó a 14 clientes del Centro Médico Especializado Villa de la cual según la fórmula alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.84263766 lo que nos quiere decir el instrumento posee una excelente confiabilidad.

Anexo 06. Formato de consentimiento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula _____
_____ y es dirigido por _____
_____, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: _____
_____.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará _____ minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de _____ . Si desea, también podrá escribir al correo _____ para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

DECLARACION JURADA

Yo, Fiorela Ederlinda Solano Torre, identificada con DNI N°44419939, con domicilio real en la av. Villon alto mz 159 lt 20, del distrito de Huaraz, provincia de Huaraz, departamento de Ancash.

DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de bachiller con código de estudiante 0811071042 de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-II:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD PARA LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA CENTRO MEDICO ESPECIALIZADO VILLA, DISTRITO DE HUARAZ, 2024. Son reales.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad.

Huaraz, 16 de agosto del 2024



Fiorela E. Solano Torre

DNI N° 44419939



Huella digital