



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÀNGELES
DE CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE DE LA MICRO Y
PEQUEÑA EMPRESA RUBRO LABORATORIO DE
ANÁLISIS CLÍNICO EN EL DISTRITO DE SULLANA
AÑO 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Bach. JORGE LUIS PANTA SOSA

ASESOR:

Mgtr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

SULLANA – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

Bach. Jorge Luis Panta Sosa

Autor

Mgtr. Carlos David Ramos Rosas

Co – Autor

Docente Tutor de Investigación

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

DAR

Docente Asesor Revisor

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. María del Carmen Rosillo de Purizaca

Secretario

Dr. Félix Wong Cervera

Miembro

Mgtr. Carlos David Ramos Rosas

Asesor

AGRADECIMIENTO

Le agradezco al Todopoderoso por haber sido mi compañía y guía a lo largo de mi carrera, por ser el pilar de mi vida en los momentos en que sentí decaer y por brindarme la oportunidad de iniciar una vida llena de aprendizajes y experiencias.

A mis padres por el apoyo brindado, por los valores inculcados y sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

DEDICATORIA

A mis padres que supieron formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha permitido salir adelante aun en los momentos más difíciles.

RESUMEN

La presente investigación ha tenido como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y satisfacción al cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018; con el cual da respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y satisfacción al cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018?, la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, conformado de 20 preguntas cerradas. La población en la variable gestión de calidad y satisfacción al cliente es infinita, aplicando formula estadística se determinó 384 clientes a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables. Los resultados fueron el 91% de clientes encuestados considera que las empresas nunca utilizan representaciones gráficas para los eventos que ocurre en los distintos procesos, el 95% de clientes encuestados considera que la atención brindada en el laboratorio clínico donde se atendió nunca le impactaron significativamente en la calidad de servicio. Se concluye que los objetivos de la gestión de calidad que identifican los propietarios de las empresas de laboratorios de análisis clínico es que tienen planificado e implementado sus objetivos y los indicadores de satisfacción del cliente es que cuando entregan los resultados presentan errores por defecto respecto al valor de referencia.

Palabra clave: Gestión de Calidad, Satisfacción al Cliente.

ABSTRACT

The present investigation has had like general objective: To determine the characteristics of the management of quality and satisfaction to the client of the micro and small company rubro laboratory of clinical analysis in the district of Sullana year 2018; with which answers the following question: What are the characteristics of the quality management and customer satisfaction of the micro and small enterprise rubro laboratory clinical analysis in the district of Sullana year 2018 ?, the research is descriptive , quantitative level, non-experimental cross-sectional design. For the collection of information, the survey technique and the questionnaire instrument were used, consisting of 20 closed questions. The population in the variable quality management and customer satisfaction is infinite, applying statistical formula was determined 384 customers to survey, after applying a predesigned survey to determine the value of the variables. The results were 91% of clients surveyed that companies never use graphic representations for the events that occur in the different processes, 95% of clients surveyed believe that the care provided in the clinical laboratory where they were attended never had a significant impact on them. the quality of service. It is concluded that the objectives of quality management that identify the owners of the companies of clinical analysis laboratories is that they have planned and implemented their objectives and the indicators of customer satisfaction is that when they deliver the results they have default errors regarding the value reference.

Keyword: Quality Management, Customer Satisfaction.

INDICE GENERAL

JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	23
2.1. Antecedentes	23
2.1.1. Variable Gestión de Calidad.....	23
2.2.1. Variable Satisfacción al Cliente	38
2.2. Bases teóricas	54
2.2.1. Laboratorios de Análisis Clínico	54
2.2.1.1. Definición de Laboratorios de Análisis Clínico	54
2.2.1.2. Tipos de Laboratorios de Análisis Clínico	56
2.2.1.3. Instalaciones de Laboratorio Clínico	57
2.2.2. Gestión de la Calidad.....	59
2.2.2.1. Concepto de Gestión de la Calidad.....	59
2.2.2.2. Objetivos de la Gestión de Calidad.....	62
2.2.2.3. Herramientas de la Gestión de Calidad.....	66
2.2.3. Satisfacción del Cliente	72
2.2.3.1. Concepto de Satisfacción del Cliente	72
2.2.3.2. Elementos de la Satisfacción del Cliente	74
2.2.3.3. Indicadores de Satisfacción del Cliente	80
III. HIPOTESIS	87
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	87
4.1. Diseño de la Investigación	87
4.2. Población y Muestra.....	89

4.3.	Definición y operacionalización de las variables.....	944
4.4.	Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	956
4.5.	Plan de análisis.....	966
4.6.	Matriz de Consistencia.....	988
4.7.	Principios éticos.....	99
V.	RESULTADOS.....	100
5.1.	Resultado.....	100
5.2.	Análisis de Resultados.....	12020
VI.	CONCLUSIONES.....	1355
	Aspectos Complementarios.....	1377
	Referencias Bibliográficas.....	1399
	ANEXOS.....	1511

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Objetivos de calidad.....	100
Tabla 2: Impacto negativo.....	101
Tabla 3: Procedimientos de control.....	102
Tabla 4: Satisfecho con los servicios.....	103
Tabla 5: Prevén la exposición de los trabajadores.....	104
Tabla 6: Muestra de análisis.....	105
Tabla 7: Planillas de inspección.....	106
Tabla 8: Registra los datos de los procesos.....	107
Tabla 9: Diagrama de Pareto.....	108
Tabla 10: Representaciones gráficas.....	109
Tabla 11: Software para gestión y control.....	110
Tabla 12: Normas de habilitación.....	111
Tabla 13: Atención brindada.....	112
Tabla 14: Calidad de servicio.....	113
Tabla 15: Satisfecho con la atención brindada.....	114
Tabla 16: Análisis clínico.....	115
Tabla 17: Reclamo por el servicio ofrecido.....	116
Tabla 18: Errores por defecto.....	117
Tabla 19: Tiempo de espera.....	118
Tabla 20: Brinda sus servicios.....	119

ÍNDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico 1: Objetivos de calidad.....	100
Grafico 2: Impacto negativo.....	101
Grafico 3: Procedimientos de control.....	102
Grafico 4: Satisfecho con los servicios.....	103
Grafico 5: Prevé la exposición de los trabajadores.....	104
Grafico 6: Muestra de análisis.....	105
Grafico 7: Planillas de inspección.....	106
Grafico 8: Registra los datos de los procesos.....	107
Grafico 9: Diagrama de Pareto.....	108
Grafico 10: Representaciones gráficas.....	109
Grafico 11: Software para gestión y control.....	110
Grafico 12: Normas de habilitación.....	111
Grafico 13: Atención brindada.....	112
Grafico 14: Calidad de servicio.....	113
Grafico 15: Satisfecho con la atención brindada.....	114
Grafico 16: Análisis clínico.....	115
Grafico 17: Reclamo por el servicio ofrecido.....	116
Grafico 18: Errores por defecto.....	117
Grafico 19: Tiempo de espera.....	118
Grafico 20: Brinda sus servicios.....	119

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 01 Cuadro de MYPES en investigación.....	92
Cuadro N° 02 Matriz de operacionalización de variables.....	94
Cuadro N° 03 Matriz de Consistencia.....	98
Cuadro N° 04 Cuadro de Plan de Mejora.....	138

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la base de las grandes economías mundiales y de los países en desarrollo han sido las micros, pequeñas y medianas empresas, las mismas, que con una administración eficiente y acorde a las exigencias y avances de un mundo cada vez más tecnológico y competitivo, han llegado, con el paso del tiempo, a constituirse en negocios solventes y sostenibles (Silva, 2013).

Por tanto las micro, pequeñas y medianas empresas (MYPE) formales son un elemento muy importante en la dinámica económica de la Comunidad Andina (CAN), pues constituyen un sector que contribuye a la inserción internacional de los países de la región de forma equilibrada y beneficiosa, se resaltó que las micro, pequeñas y medianas empresas generan el 60% del empleo en los países de la CAN, siendo considerado un sector altamente importante, por su implicación social, constituido básicamente por unidades familiares (Lira, 2017).

En la región Piura existen 64 mil 548 Micro y Pequeñas Empresas (MYPE), según la base de datos de la dirección de MYPE y cooperativas de la Dirección Regional de la Producción, dedicadas a los rubros de agricultura, ganadería, servicios, pesquería, energía y minas, industria manufacturera, construcción, turismo, entre otras actividades (RPP Noticias,2016)

Según informe del BCRP, (2016) presentó una tasa de crecimiento económico promedio anual en el período 2008-2015 del 5,0%. El aporte de Piura al Valor Agregado Bruto (VAB) nacional, según cifras del INEI al año 2015, es del 3,9%. En la estructura productiva departamental, el sector de servicios es el de mayor peso

relativo al representar el 38,5% del total. Le siguen, en orden de importancia, la actividad manufacturera (14,9%) y el comercio (14,1%). En Piura, las MYPE mantienen ocupada a aproximadamente 85.4% de la Población Económicamente Activa (PEA) regional que representan 869,280 personas. La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) juegan un rol muy importante en la economía de nuestra región. A nivel nacional Piura ocupa el cuarto puesto en relación a participación empresarial después Lima, Arequipa y La Libertad.

“Pese a que las MYPE constituyen el sector empresarial inmensamente mayoritario en el Perú con capacidades demostradas para generar empleo, uno de los principales problemas del país y para contribuir a la generación de la riqueza nacional, no existe una estrategia nacional sostenida que permita promover y desarrollarlas en el Perú” (Herrera, 2015).

Actualmente las empresas se enfrentan a un entorno caracterizado por grandes y profundos cambios de entorno, además de los retos propios de los emprendedores. Debido a los cambios que están teniendo lugar y que afectan a la empresa, se debe considerar que las estrategias formuladas e implantadas anteriormente, en unas circunstancias diferentes a las actuales, pueden no ser adecuadas o incluso perjudicial. Los cambios que se están dando aumentan con el transcurso del tiempo, predecir el futuro es difícil, se dan cambios tecnológicos, sociales, culturales, económicos y competitivos que presionan a las empresas a adoptar nuevas prioridades (Obregón, 2015).

Asimismo, la Gestión de la Excelencia, que se refiere a un conjunto de decisiones estratégicas y tácticas que se toman en la empresa con el objetivo concreto de mejorar los productos, servicios, procesos y la gestión empresarial en general. La

implantación de un Sistema de Gestión de la Excelencia en una empresa demuestra la capacidad de la organización para proporcionar productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentariamente aplicables, a la vez de aumentar la satisfacción del cliente a través de la mejora continua del Sistema (Pantigoso, 2017).

Westgard (2014) manifiesta acerca de “la gestión de la calidad en los laboratorios clínicos. Los contenidos con frecuencia incluyen Control de la Calidad, Evaluación de la Calidad, Mejora de la Calidad y Planeamiento de la Calidad. Hoy en día todos ellos son parte de la Gestión de la Calidad. Además, encontramos debates sobre Indicadores de la Calidad, Lean Management, Seis Sigma, Análisis de Riesgos, lineamientos ISO y estándares. Para muchos científicos de laboratorio, una cuestión es cómo encajan todas estas funciones, componentes, programas, lineamientos, estándares y herramientas en un Sistema de Gestión de la Calidad, cuyo propósito es definir la estructura organizativa y las actividades esenciales que son necesarias para alcanzar la calidad en los servicios de rutina de laboratorio”.

En los últimos años hemos sido testigos del crecimiento de las empresas de laboratorios de análisis clínico, esto debido al incremento de personas que buscan encontrar una buena salud acudiendo a las mismas, sin embargo; actualmente estas empresas se ven constantemente amenazados por la creciente competencia que existe en el sector de servicios, puesto que cada día surge un nuevos laboratorios e incluso las mismas clínicas y consultorios médicos brindan servicio de análisis con el fin de satisfacer una serie de necesidades de los clientes quienes respecto a la gestión de calidad optan por el establecimiento al cual concurren, la gestión de calidad que brindan la gran mayoría de médicos, clínicas y laboratorios se ve afectada pues existe el desconocimiento o poco interés por parte de los propietarios. (Vargas, 2012).

En lo que se refiere a la variable gestión de calidad de atención en el servicio de salud existen diversas normas Leyes, Resoluciones, Directivas, etc., que regulan, orientan y en algunos casos obligan a cumplir aspectos o exigencias de calidad en la atención de un paciente en una institución de salud, sea ésta pública o privada. Al respecto los laboratorios no son ajenos a estas exigencias que muchas veces se ve mellada por factores internos y externos a la institución. Los laboratorios de análisis clínico en el distrito de Sullana, también debe cumplir con las diversas exigencias que obligan una atención de calidad a pacientes que recurren por un análisis de salud y contar con estándares de calidad (Amador, 2010).

Por lo tanto para un laboratorio de análisis clínico es de suma importancia tener una certificación de calidad porque ayuda a estandarizar, ordenar y documentar los procesos administrativos y los de salud médica, además existen distintos certificados de calidad a los que el laboratorio de análisis clínico puede acreditarse y uno de los más importantes es de Joint Commission International (JCI), el cual consiste en el cambio de procesos y cultura de atención al paciente con el enfoque de calidad y seguridad, en el cual está basado en la evaluación de estándares de calidad por medio de la entrevista y la supervisión, además Rodríguez también nos cuenta qué tan importante es que un laboratorio de análisis clínico cuente con un certificado de calidad. (Marroquín, 2016).

La satisfacción de un consumidor es el resultado de comparar la percepción de los beneficios que obtiene, con las expectativas que tenía de recibirlo. Aunque parece un concepto sencillo, por depender básicamente de dos aspectos (expectativas y percepciones), es bastante complejo, ya que involucra la manera como las personas perciben la calidad, lo cual lleva inmersos un sin fin de aspectos psicológicos que

varían, incluso cuando se trata de prestar un mismo servicio en diferentes clientes. Por otra parte, es importante resaltar que este es un parámetro al que las empresas están dando mayor importancia cada día, por ser el que les permite visualizar cómo están posicionadas en el mercado y diseñar estrategias que las conduzca a abarcar una mayor demanda de servicio (Ávila, 2017).

En este sentido, el grado de satisfacción de los pacientes es una variable que, como la calidad de vida relacionada con la salud, es evaluada directamente por los pacientes y no por observadores. Es el resultado de las diferencias percibidas entre lo esperado y lo experimentado en diferentes dimensiones del ámbito de la salud e incluye impresiones globales específicas sobre cosas tan dispares como la actitud del personal que les ha atendido o las características del edificio que los ha albergado (Benítez, 2016).

Los laboratorios clínicos, quienes generan productos y servicios por lo que las exigencias salud y seguridad, así como los requisitos legales y las leyes del mercado, obligan a los mismos a incorporar el concepto de calidad en sus rutinas diarias. Por ello, es responsabilidad de las instituciones de salud, establecer estrategias que permitan la evaluación continua de las condiciones bajo las cuales se proporciona la atención médica a los usuarios, ya que el usuario tiene derecho a recibir la mejor calidad posible de atención (Herrera y Hernández, 2014).

Además, las empresas en los últimos tiempos están realizando análisis del macroambiente porque el Perú se encuentra en un periodo positivo para el aumento de la inversión; debido principalmente en las buenas oportunidades de negocios que presenta la economía como consecuencia de la estabilidad macroeconómica y el contexto externo favorable, en el Perú se está fomentando la exportación con el fin de

generar divisas y nuevos puestos de trabajo, dentro del cual están los factores siguientes:

El sector de los laboratorios de diagnóstico es sin duda un negocio en crecimiento, tan sólo en el año 2008 el volumen de ventas alcanzó un promedio de US\$ 50 millones. "Se calcula que el mercado de laboratorios de diagnóstico en el Perú cierre el año con un 15% de crecimiento". Asimismo, se espera que la tendencia a futuro siga al alza y que este rubro movilice en los próximos cinco años un aproximado de US\$ 80 millones de dólares anuales (Medlab, 2012).

Por tanto, el crecimiento económico del mercado de laboratorios clínicos creció 20 por ciento este año impulsado por la creciente demanda en provincias, especialmente en ciudades con un auge económico como Cusco, Arequipa y Chiclayo, señaló hoy el gerente general de MedLab, José Manuel Sabogal. Comentó que otro factor determinante es la demanda del servicio en los sectores socioeconómicos C y D, así como su expansión en los conos de Lima. "El mercado por una consolidación del rubro dirigida por la calidad de los servicios y productos ofertados, los cuales deberán satisfacer a un público cada vez más exigente", (Sabogal, 2017).

Los tratados comerciales en el Perú no se pueden comercializar un medicamento, patentado o no, sin que la Digemid le otorgue un registro sanitario. Para obtenerlo, la empresa innovadora debe acreditar la seguridad y eficacia del medicamento, a través de investigaciones clínicas, denominadas datos de prueba que corren a cargo de cada empresa. En el Perú se protegen estos datos por cinco años para los medicamentos de origen químico y con el TPP se ha asumido el compromiso de protegerlos para los fármacos de origen biológico. Según un análisis hecho por la Sociedad de Comercio Exterior (Cómex), esto no supone extender la patente de los

fármacos biológicos, porque las patentes y los datos de prueba tienen naturaleza distinta. Sus plazos de protección no se suman, sino que suelen ser paralelos. Asimismo, dada la demora de las autoridades en otorgarlos, o cuando la protección de datos de prueba se haya concedido en otro país, los plazos efectivos de protección en el Perú se reducen considerablemente. Además, desde la entrada en vigencia del TLC con Estados Unidos, la Digemid ha otorgado unos 18.000 registros, pero solo 37 recibieron protección de datos de prueba, de los cuales 14 ya han vencido (Rey, 2016).

El alto costo de estos medicamentos supone también grandes desembolsos por parte de los sistemas de seguro social de los países para tratar a la población que padece estos males. En nuestro país, de todos los medicamentos que compra Essalud solo el 2% son biológicos, pero representan el 65% de sus gastos generales en medicinas. Es por estos factores que en el mundo se busca que no se incremente el tiempo de protección de las patentes y muchas organizaciones de la sociedad civil, tales como Médicos sin Fronteras o Acción Internacional para la Salud, afirman que las negociaciones de los capítulos de propiedad intelectual en los tratados de libre comercio (TLC) ponen en riesgo estas intenciones. “En la mesa de negociaciones países como Estados Unidos han buscado extender la protección de las patentes” (Llamoza, 2016).

La estabilidad económica en el Perú, en el 2017 Perú creció por debajo del promedio mundial, eso no ocurría desde hace 20 años, la prioridad es construir la institucionalidad y enfocarnos en la educación. A nivel global Perú se ubica en el puesto 91 de 181 países, casi a la mitad, siendo mejor indicador el de estabilidad macroeconómica. “En calidad de instituciones estamos en el puesto 100 de 180 países, y es quizá uno de las áreas que menos hemos avanzado, y la coyuntura actual nos

muestra ello”. ¿Cómo generar el shock de confianza? Primero, debemos de ser consciente de nuestra verdadera situación, tras recordar que en la última CADE 2017 se habló de no más cuerdas separadas, entre lo económico y lo político, y lo mejor que tenemos ahora es la estabilidad macroeconómica, la misma que no se debería “echarla a perder”, como dice, sino de trabajar en los aspectos más bajos como es institucionalidad y educación (Caipo, 2018).

La estabilidad económica del país motiva a las empresas de la Unión Europea a diversificar sus inversiones, "Perú se ha vuelto atractivo para los inversionistas europeos, debido a su política macroeconómica y estabilidad económica. Las exportaciones peruanas no tradicionales de productos agropecuarios y textiles, se han incrementado". También la embajadora precisó que a pesar de que las exportaciones tradicionales peruanas están sujetas a los cambios de los precios internacionales, espera colaborar con las autoridades locales para diversificar más las exportaciones en Europa. "Perú exporta más valor a la Unión Europea y eso es muy importante" (Horejs, 2014).

Además, la Sociedad de Comercio Exterior del Perú invocó a las fuerzas políticas a concentrarse en impulsar las reformas legales e institucionales que urgentemente se requieren para acelerar el crecimiento económico. La estabilidad que constituye elemento indispensable para lograr el crecimiento económico y la atracción de inversión privada necesarios para seguir luchando contra la pobreza e impulsar la generación de oportunidades para todos los peruanos, en ese sentido, en esta coyuntura, invocaron a las fuerzas políticas a concentrarse en impulsar las reformas legales e institucionales que urgentemente se requieren para acelerar el crecimiento

económico, ejecutar mayores niveles de inversión, aumentar nuestros flujos de comercio exterior, así como generar mayores puestos de trabajo (Vizcarra, 2018).

Hoy por hoy, las perspectivas económicas son más esperanzadoras que hace un año, pues el Fondo Monetario Internacional (FMI) pronostica un crecimiento para la región y el Caribe del 1.9% (1.3% en 2017). En 2017, la mitad de las entidades españolas pronosticaban que el entorno económico global perjudicaría a la región, pero este año un 65% cree que afectará positivamente (Martínez, 2018).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en enero de este año, el producto bruto interno (PBI) se incrementó 2.81% y sumó 102 meses de crecimiento sostenido, asimismo, en el período anualizado febrero 2017-enero 2018 la economía creció 2.33%. Por lo tanto, la producción nacional según grandes actividades económicas creció en el sector primario en 0.32%; sector secundario, 2.28%; y en el sector servicios, 3.55% (INEI, 2018)

El crecimiento económico del país se aceleró en el segundo trimestre del año tras desacelerarse bruscamente durante los seis meses anteriores. El Producto Bruto Interno (PBI) subió 2,4% respecto al mismo periodo del 2016. El crecimiento es "explicado principalmente por el aumento del consumo final privado; así como por las mayores exportaciones de bienes y servicios", el consumo final privado aumentó en 2,0%, el consumo del gobierno en 2,1%, las exportaciones de bienes y servicios crecieron en 11,7%; y las importaciones subieron 7,1%, en un contexto mundial favorable de incremento en los precios de nuestras exportaciones, con la consiguiente mejora en los términos de intercambio. En contraste, la inversión bruta fija disminuyó en 2,8%. Por su parte, el gasto de consumo final privado se incrementó en 2,0% debido a las mayores compras de alimentos (3,3%), bienes de consumo duradero (3,1%) y

servicios (2,7%); pero, disminuyeron las compras de otros bienes de consumo no duradero (-3,1%) (Aguilar, 2017).

Las ventas de la industria peruana de productos farmacéuticos crecieron diez por ciento en el 2011, al sumar entre 1,450 millones y 1,700 millones de dólares, este crecimiento se explica por el mayor poder adquisitivo de las personas; la construcción de nuevos centros médicos, clínicas y hospitales; y el incremento del consumo de productos genéricos, entre otros, indicó. La SNI precisó que el crecimiento de diez por ciento se basa en información proporcionada por la Asociación de Industrias Farmacéuticas Nacionales (ADIFAN) y otras entidades relacionadas al sector. De este monto, el Sector Público factura el 31 por ciento y el sector privado participa con el 69 por ciento del total. Señaló que el dinamismo del sector se puede evidenciar además por la tasa de utilización de la capacidad instalada, que en los últimos cinco años ha registrado niveles superiores a 60 por ciento, siendo la tasa más alta la registrada en los primeros 11 meses del 2011 (71.1 por ciento) (SIN, 2013).

Respecto a la tasa de interés que cobra el sector financiero a las micro y pequeñas empresas (MYPES) tienen un costo exagerado, que puede llegar hasta un 50%. “Los bancos están facilitando los créditos a las MYPES de acuerdo a su capacidad y a su declaración, sin embargo, las tasas que cobran al sector todavía son muy altas, lo que no permite avanzar a nuestras empresas pese al potencial que tienen”, por lo tanto, las tasas de interés para las MYPES se encuentran en promedio en 25%, pero a esta cifra los bancos le añaden otros costos con lo que elevan el monto total entre 30% y 40%, y en muchos casos hasta un 50% de intereses (Alva, 2011).

Además “la inflación se ha ubicado por encima del rango meta, reflejando los aumentos de los precios de algunos alimentos perecibles. Las expectativas de inflación

a doce meses se mantienen dentro del rango meta. En este contexto, el Directorio mantuvo la tasa de interés de referencia en 4,25 % y reiteró que se encuentra atento a la proyección de la inflación y de sus determinantes para considerar ajustes en la tasa de referencia. Dado el carácter transitorio de la restricción de oferta de alimentos, se proyecta que la inflación se ubique alrededor de su límite superior durante el primer semestre del año para luego converger al rango meta en el segundo semestre de 2017 y a 2 % a inicios de 2018. La proyección incorpora mayores precios de alimentos por el déficit hídrico de fines de 2016 y factores climáticos adversos (lluvias excesivas) observados durante este primer trimestre asociados al fenómeno”. El Niño, como se sabe, este fenómeno ha causado grandes pérdidas en las MYPE, el cual se están viendo afectadas en su rentabilidad económica (BCR, 2017).

Los factores socioculturales según la página oficial de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), al 10 de julio de 2017, se observa un 84,2% de ciudadanos con una cobertura de aseguramiento en salud (26 520 979 de afiliados). Del total de afiliados, el 56,9% pertenecen al Seguro Integral de Salud (SIS), el 33,4% a la seguridad social (EsSalud) y el resto de afiliados a otros tipos de aseguradoras (Fuerzas Armadas y Policiales, Entidades Prestadoras de Salud, otros). En relación a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) observamos que existen 20 600 establecimientos de salud y centros de apoyo activos, de los cuales el 57,1% pertenecen al sector privado y el 42,9% al sector público. En Lima, observamos un total de 7 274 establecimientos de salud (Figuroa, 2017).

EsSalud por ejemplo en el año 2016, realizó 52 953 956 exámenes de laboratorio a nivel nacional según su reporte estadístico (15). Esta cifra podría proyectarnos un promedio anual entre 200 a 400 millones de exámenes de laboratorio

anuales en el Perú; estando todos estos exámenes directamente relacionados a un adecuado control de calidad analítica (Figueroa, 2017).

Además, el ingreso promedio por trabajo a nivel nacional, el ingreso promedio mensual por trabajo se ubicó en 1 562,9 soles, cifra menor en 0,2% al compararlo con similar trimestre del año 2016, por área de residencia, el ingreso promedio mensual disminuyó en el área urbana en -0,6%; mientras que aumentó 3,0% en el área rural; y según dominios geográficos el ingreso por trabajo se incrementó en la Costa en 1,8%, principalmente Costa Centro (2,8%). En la Sierra disminuyó en 4,8%, principalmente en la Sierra Centro en 10,6% (INEI, 2017).

Con respecto al factor tecnológico la aplicación de la mecanización y posterior automatización del trabajo analítico, aumentó considerablemente las potencialidades de procesamiento del laboratorio clínico y permitió la realización de un mayor número de determinaciones en menor tiempo, el incremento de los indicadores de calidad a cifras imposibles para el trabajo manual, la disminución significativa de los costos y el acortamiento en los tiempos de entrega de los resultados. Los estudios CTS constituyen un campo de investigación donde se trata de entender el fenómeno científico-tecnológico en el contexto social, en relación con sus condicionantes y en lo que se refiere a sus consecuencias sociales y ambientales. Este campo de estudio se acepta universalmente y se refiere a las interrelaciones entre los avances científicos, las aplicaciones de la tecnología y sus implicaciones para la sociedad. Este trabajo se enfocará en el impacto en la rama del laboratorio Clínico (Colina y Matos, 2015).

Mientras que las transnacionales ya apuntan a la medicina de precisión y al uso de inteligencia artificial (IA) para diagnosticar enfermedades, las empresas de salud peruanas recién empiezan a interactuar en línea con sus clientes y a digitalizar sus

historias clínicas. Esto último, sin embargo, constituye el punto de partida hacia un futuro en el que las empresas de tecnología se convertirán en importantes competidoras en la industria de la salud. La transformación digital de los servicios de salud es inevitable, dice el documento guía *Digital Transformation of Industries*, elaborado por el Foro Económico Mundial y Accenture. Con más de 25,000 millones de dispositivos conectados y transmitiendo información a alta velocidad, servicios de nube que almacenan big data a bajo costo y las enormes posibilidades que ofrecen la analítica y la IA se está configurando un ecosistema que revolucionará la industria de la salud, tanto a las empresas como a los pacientes. (Salicetti, 2017).

Aunque aún no se implementa IA en el sector salud peruano, sí se registran avances en automatizar procesos internos para mejorar la experiencia del paciente. La base de esta transformación es la implementación de las historias clínicas digitales en sus sistemas, en los noventa fue testigo de cómo estos sistemas de información se implementaron en los grandes centros de salud de Boston, Estados Unidos. Esta nueva generación de historias permite el registro digital de la práctica médica por cada paciente, lo que facilita que la información esté disponible al momento para todos los actores de la cadena de atención, desde el médico hasta la farmacia, lo que ahorra costos administrativos y reduce los errores humanos. “La información sobre el paciente todavía no se comparte de manera inteligente en el sistema de salud peruano. Uno se mueve de médico en médico y te mandan a hacer en algunos casos los mismos exámenes. Así sólo se duplican los costos, y eso no es gerenciar en salud” (Salicetti, 2017).

Respecto al factor ecológico el cumplimiento de las normas establecidas con vistas a la protección de la salud y el medio ambiente por los trabajadores de

Laboratorio clínico es fundamental, en los laboratorios clínicos el riesgo ocupacional es alto, de ahí la necesidad de establecer y cumplir las normas de bioseguridad de acuerdo con lo establecido por la Organización Mundial de la Salud y a partir de la creciente prevalencia de infecciones por diferentes virus así como de los riesgos físicos, químicos, humanos y ambientales a los que se expone el personal de esta área de salud y donde tiene vital importancia la concientización de los actores implicados en el proceso con las correspondientes consecuencias sociales, medioambientales e individuales que esta actividad acarrea. La seguridad y la salud en el trabajo abarcan no solo la protección e higiene del mismo, sino también otros aspectos esenciales como son el medio ambiente, los accidentes y los riesgos que pueden afectar a las personas incluyendo equipamiento, instalaciones y el entorno (Muro y Baullosa, 2012).

En todos los laboratorios clínicos del país debe estar confeccionado el Programa o Manual de Bioseguridad, específico de cada uno, de acuerdo con sus características particulares y a su contenido de trabajo. La seguridad de los trabajadores en los laboratorios clínicos y el cuidado del medio ambiente dependen fundamentalmente del conocimiento de los factores de riesgo y de la determinación de las medidas preventivas con vistas a evitarlos, sin embargo todo eso carece de sentido si la actitud individual y colectiva, así como la administrativa, no lo asumen como norma de conducta, garantizando así la salud ocupacional y la protección que representa para el medio ambiente y la comunidad (Muro y Baullosa, 2012).

Además el Reglamento de la Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 013-2003-SA, establece que el Instituto Nacional de Salud, es el encargado de proponer políticas y normas, promover, desarrollar y difundir la investigación científica-tecnológica, brindar servicios de salud en los

campos de salud pública y desarrollar y difundir la investigación científica y tecnológica en salud; el Reglamento de Ensayos Clínicos en el Perú aprobado por Decreto Supremo N° 017-2006-SA, establece que el Instituto Nacional de Salud es la autoridad encargada a nivel nacional, de velar por su cumplimiento; así como de las normas conexas que rigen la autorización y ejecución de los ensayos clínicos y dictar las disposiciones complementarias que se requieran para su aplicación; de conformidad con la Primera Disposición Complementaria del Reglamento de Ensayos Clínicos en el Perú, la Oficina General de Investigación y Transferencia Tecnológica del Instituto Nacional de Salud es la encargada de elaborar el Manual de Procedimientos para la realización de Ensayos Clínicos (Ley 27657).

La rivalidad entre competidores tiende a aumentar principalmente a medida que éstos aumentan en número y se van equiparando en tamaño y capacidad. Según datos estadísticos en el Perú el sector contaba con 2650 laboratorio registradas, de las cuales 1000 pertenecen al sector macro, las restantes son pequeñas y medianas, se estima que 200 laboratorios inician operaciones cada año, pero también 90 de las pequeñas salen del mercado anualmente. Pero además de ello, la rivalidad entre competidores también suele aumentar cuando: La demanda por los productos de la industria disminuye, existe poca diferenciación en los productos, las reducciones de precios se hacen comunes, los consumidores tienen la posibilidad de cambiar fácilmente de laboratorio, los costos fijos son altos. Por lo tanto, en Sullana a medida que la rivalidad entre competidores se hace más intensa, las ganancias de los laboratorios disminuyen, haciendo que ésta se haga menos atractiva y que, por tanto, disminuya el ingreso de nuevos competidores (Porter, 2008).

La amenaza de nuevos participantes es alta, ya que no existen políticas gubernamentales que limiten o bloqueen las licencias de funcionamiento, y la necesidad de las personas en invertir una importante cantidad de recursos financieros en instalaciones, equipos tecnológicos para competir crea una barrera de entrada alta, y por otro lado es el trato que brindan estas empresas poseen identificación de marca y lealtad del consumidor, adquiridas a través de publicidad histórica, servicio al consumidor y diferenciación en el servicio entregado. Lo anterior, significa que los participantes en esta industria deben invertir fuertemente para adquirir este nivel de diferenciación, lo cual en la mayoría de los casos trae consigo grandes pérdidas iniciales y considerable tiempo de recuperación (Porter, 2008).

Los productos sustitutos el poder es medio, ya que los propios laboratorios pueden instalar un laboratorio de control de calidad reduciendo el mercado. Los clientes no poseen una oferta amplia que provean de los servicios requeridos a nivel local, por tanto, la alternativa es solicitar estos servicios en el exterior donde tampoco la oferta es amplia (solo los laboratorios autorizados por el ISP). Si bien existen alternativas para los servicios, los beneficios de contar con medicamento producidos en el mercado nacional con certificación nacional son mejores, considerando los menores riesgos de tipo de cambio y/o pérdida de licencias por incumplimiento de plazos (Porter, 2008).

El poder de negociación de los pacientes es medio, porque los escasos participantes en el mercado. Adicionalmente, los clientes tienen bajo nivel de influencia en el precio final que fija el mercado. El gobierno y las autoridades sanitarias buscan habitualmente reducciones de precios de los medicamentos que incentivan la utilización de servicio de certificación de Bioequivalencia, aumentando la gama de

genéricos certificados y si ellos no cumplen la normativa, los medicamentos a los que se le exige certificado de Bioequivalencia in vitro quedan fuera de circulación en el mercado. Otra variable a considerar es el bajo costo de cambio que tienen nuestros potenciales clientes. Al existir bajos costos de cambios, son menos las razones que mantienen a un comprador cautivo a prestadores de servicio (Porter, 2008).

El poder de negociación de los proveedores es alto porque existen varios proveedores de equipos e insumos en el mercado internacional y nacional. No se identifica un interés de proveedores por integrarse hacia adelante ya que no es su foco de negocio (Porter, 2008).

Respecto a los laboratorios de análisis clínico “Hoy en día en el país no existe ningún laboratorio clínico que cuente con una certificación emitida por una entidad peruana. Tenemos que revertir esta situación, y para ello se va a trabajar de la mano con el MINSA, las universidades y los propios laboratorios para revertir esta situación y ofrecer a la población en general, un mejor servicio de salud”. Asimismo “uno de los grandes problemas del sector salud, es dar una atención con Calidad al paciente, pero también de garantizar al paciente que todos los servicios que se presta que son con Calidad y que tiene trazabilidad. En ese sentido, el implementar esos estándares, el implementar sistemas de gestión de calidad en el sector salud, implica cortar la brecha y estar en mejores condiciones para poder insertarnos en el mundo internacional. Y eso conlleva de la mano a mejorar estándares de desnutrición, de calidad de vida del ciudadano” (Barrios, 2016).

Solo el 10% de los laboratorios clínicos que operan en Perú ofrece resultados confiables, es decir, con sistemas basados en procesos y mecanismos de gestión de la calidad, advirtió este viernes el Instituto Nacional de Calidad (INACAL), Además en

un estudio efectuado por el organismo de Cooperación Internacional PTB de Alemania informa, además, que el 84% de laboratorios del país no conoce la norma de acreditación aplicable a su rubro, que permite resultados confiables; mientras que el 90% no realiza el aseguramiento de la calidad. El 92% de laboratorios clínicos no emplea o ignora sobre los servicios de metrología de las empresas o instituciones acreditadas por el INACAL, que permiten asegurar la calibración de los instrumentos o equipos clínicos que utilizan, y más del 80% de las decisiones médicas se basa en datos proporcionados por un laboratorio clínico, y es que estos resultados se emplean para el diagnóstico, tratamiento y seguimiento de enfermedades (Andina, 2017).

El Perú cuenta como base normativa, la Norma de acreditación NTP-ISO 15189:2014 y la Norma Técnica de Salud NTS-072 MINSA como norma técnica nacional de gestión de calidad. Datos obtenidos a través de una encuesta realizada en esta auditoría, indican que el 90% de los laboratorios clínicos no operan con sistemas basados en procesos ni tienen implementados sistemas de gestión de calidad. La demanda de servicios de dos de los componentes de la Infraestructura de la calidad es muy baja. Personal del 92% de los laboratorios clínicos encuestados no conocen o no emplean los servicios de metrología que brindan la Dirección de Metrología del INACAL (INACAL-DM) o el de las empresas o instituciones acreditadas por INACAL. Personal del 84% de los laboratorios clínicos encuestados no conocen la Norma de Acreditación NTP-ISO 15189. Ningún laboratorio clínico está acreditado (Antúnez, 2015).

Para contar con un sistema de gestión de la calidad funcional, la estructura y la dirección del laboratorio deben estar organizadas de tal forma que permita la creación e implementación de políticas de la calidad. Debe haber una fuerte estructura

organizativa de apoyo (el compromiso de la dirección es crucial) y un mecanismo para la implementación y supervisión. El recurso más importante del laboratorio es un personal competente y motivado. El sistema de gestión de la calidad engloba muchos elementos de la gestión y supervisión del personal y nos recuerda la importancia de los estímulos positivos y de la motivación. En el laboratorio se utilizan muchas clases de equipos y cada pieza de equipo debe funcionar correctamente. La elección de los equipos correctos, su correcta instalación, la garantía de que los equipos nuevos funcionan adecuadamente y el hecho de contar con un sistema de mantenimiento forman parte del programa de gestión de los equipos dentro de un sistema de gestión de la calidad (Albetkova, 2016).

Hoy en día hay un nuevo énfasis en los Sistemas de Gestión de la Calidad en los laboratorios clínicos y un mayor reconocimiento que el liderazgo de la dirección y el compromiso son esenciales para garantizar la calidad en todas las actividades y procesos del laboratorio. Ésta es una aplicación de los principios de la Gestión de la Calidad Total y lecciones aprendidas desde los años 1990 cuando las organizaciones del cuidado de la salud comenzaron a adoptar los modelos industriales para la gestión de la calidad. Con el desarrollo de la ISO 15189 para adaptar los principios industriales y conceptos específicamente para la aplicación en los laboratorios clínicos (Westgard, 2014).

Los laboratorios de análisis clínico en el distrito de Sullana carecen de sistema de gestión de calidad, por ende no cuentan con objetivos, herramientas, es por ello que el personal de este rubro se encuentra en un grave peligro al exponerse con tanta contaminación, además estas empresas muchas veces no brindan los resultados de análisis clínicos correctos a los pacientes, por lo tanto los pacientes se sienten

insatisfechos ya que no cubrieron sus necesidades y expectativas, además el personal no brinda un buen trato, porque no tienen conocimiento de los procesos de atención al cliente y menos conocen los indicadores. Por lo expuesto nos planteamos el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y satisfacción del cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018?

Para dar respuesta a esta interrogante se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y satisfacción del cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Así también para alcanzar este objetivo general se formulan los siguientes objetivos específicos como son: (a) identificar los objetivos de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018; (b) describir las herramientas de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018; (c) determinar qué elementos conforman la satisfacción del cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018; (d) describir los indicadores de satisfacción del cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Por tanto el presente trabajo, se justifica desde el punto de vista práctico porque permitió conocer las principales características de la gestión de calidad y satisfacción del clientes en las la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana, y si estas se aplican dentro de las mismas pues se sabe que la gestión de calidad y la satisfacción al cliente es una parte vital para el desempeño

óptimo de cualquier empresa, pues le permite destacar y sobresalir dentro de un mercado globalizado donde la competencia es ardua, cuando se brinda calidad en el servicio se pueden ofrecer beneficios esenciales para ser más competitivo ya que si sobrepasan las expectativas, el impacto en el consumidor puede ser (Ugaz, 2011).

La Justificación también es teórica por que trata a través de la aplicación de la teoría y los conceptos y definiciones básicas de la caracterización, las ventajas y beneficios de la gestión de calidad y satisfacción al cliente, así como de las características, objetivos y herramientas de la gestión de calidad. Desde esta perspectiva su principal objetivo es ampliar y difundir el conocimiento (Ugaz, 2011).

La investigación se justifica porque aplicó una metodología descriptiva donde se emplean fuentes primarias y secundarias para la obtención de datos, y se diseñó un cuestionario para el recojo de la información que ha sido validado, y que es de valioso apoyo para obtener la información necesaria con respecto a las MYPE de estudio (Ugaz, 2011).

Institucionalmente se justifica puesto que no sólo se busca el mejorar la productividad, sino también la excelencia en la implementación de su planeación estratégica (gestión de calidad y satisfacción al cliente), que hacen la diferencia a la hora de afrontar los retos de competitividad que una pequeña o mediana empresa debe superar para mantenerse en un escenario exigente y cambiante como el nuestro.

Se justifica profesionalmente, en la medida en que me permitirá obtener el título profesional de Licenciado en Administración. También, se justifica académicamente, porque se espera que el presente estudio se constituya en una fuente

de consulta para profesionales, estudiantes y personas interesadas en el tema, y que les sirva como referencia para futuros estudios, en diferentes escenarios.

Se justifica la conveniencia de la investigación porque permite conocer la realidad que maneja la gestión de calidad y satisfacción al cliente contribuyendo a implementar el fortalecimiento de capacidades y equipo en dichas empresas.

Finalmente la investigación se justifica porque se considera de suma importancia de diseñar un plan de mejora ya que podrá apoyar a la mejora de la gestión de calidad y satisfacción del cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018, por tal motivo se brindará una alternativa en cada variable y será beneficioso para los propietarios o administradores de las MYPES, ya que si se logra identificar cuál es la deficiencia de gestión y se buscará diferentes alternativas para solucionar los problemas, brindando las mejores alternativas de solución para contar con un sistema de gestión efectivo y satisfacción de los clientes (Ugaz, 2011).

En tal sentido la metodología de la investigación se utilizó de tipo descriptivo, el nivel cuantitativo y su diseño es no experimental. Es decir únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. En el caso de esta investigación se pretende encontrar las características de la gestión de calidad y satisfacción del cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018, la población y muestra en estudio es la misma y estará conformada por las empresas de laboratorios de análisis clínico y la técnica será la encuesta con el instrumento de cuestionario con el cual se llegará a las conclusiones.

Asimismo la presente investigación tiene los siguientes resultados principales el 73% de clientes encuestados considera que el software para gestión y control de los procesos del Laboratorio de Análisis Clínicos a veces proporciona gran rendimiento y disponibilidad de dato, el 79% de clientes encuestados considera que los laboratorios nunca prevén la exposición de los trabajadores a sustancias nocivas y peligrosas, el 80% de clientes encuestados considera que los laboratorios de análisis clínico cuando entregan los resultados siempre presentan errores por defecto respecto al valor de referencia, el 95% de clientes encuestados considera que el laboratorio donde le brinda sus servicios nunca le ha realizado encuestas contextuales con la finalidad de mejorar los niveles de satisfacción y lealtad.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable Gestión de Calidad

Aveiga & Gonzales (2015) en su trabajo de investigación denominado “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 15189 para la mejora de eficiencia y productividad de un laboratorio clínico de bacteriología”, tesis para optar el título de Magíster en Gestión de la Productividad y la Calidad en la Universidad Politécnica del Litoral, Ecuador, el objetivo general: Diseñar un Sistema

de Gestión de Calidad basado en la norma NTE INEN ISO 15189 para el mejoramiento del proceso de entrega del informe de análisis de las muestras en el área de resistencia de un laboratorio de bacteriología, para el cual empleó la metodología de investigación Análisis descriptivo estadístico, además de revisión de cuadernos y base de datos, los principales resultados y conclusiones fueron que el Laboratorio de Bacteriología ha dado pasos previos e importantes en temas de calidad y sus directivos están dispuestos a implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo estándares de la norma NTE INEN-ISO 15189. Con el apoyo del Jefe del Laboratorio se ejecutaron las pruebas piloto en el área de resistencia del laboratorio de bacteriología que demostraron la eficacia en la implementación de un Sistema de Gestión bajo la norma NTE INEN-ISO 15189, las muestras sean ingresadas directamente al área del laboratorio y se instalaron 2 computadoras y 1 impresora al laboratorio disminuyendo notablemente el tiempo de impresión de los resultados. Con el análisis de la carga laboral de los técnicos y la redistribución de ciertas actividades al personal administrativo se disminuyó la carga laboral de 54 horas semanales a 36.5 horas en la semana. Se optimizó el uso de las cabinas de flujo laminar de tal modo que se les utilice en 2 turnos aprovechando al máximo el tiempo de uso diario de las mismas. Entre los resultados obtenidos en los 2 meses en que se monitorearon las pruebas piloto tenemos: Entregar el resultado de análisis en 48 días promedio reduciendo el tiempo de entrega de 66 días en promedio, se logró reducir de 18 a 4 días promedio el tiempo de almacenamiento de las muestras antes de iniciar el método de análisis. Ingresar los resultados de análisis al software e impresión de los resultados en 2 días logrando reducir el tiempo de entrega de los resultados. Se aumentó en un 82% e número de muestras trabajadas incrementando la productividad del laboratorio.

Anchatipán (2015) en su trabajo de investigación denominado “Propuesta de diseño de un plan de implementación de la norma NTE INEN ISO 15189:2009 en el hospital Quito N° 01 de la Policía Nacional”, tesis para optar el título de Magister en Sistemas de Gestión de Calidad en la Universidad Central del Ecuador, Ecuador, el objetivo general: Proponer un diseño de plan de implementación de la norma NTE INEN ISO 15189:2009 en el Hospital Quito N° 01 de la Policía Nacional, para el cual empleó la metodología de investigación deductivo e inductivo, con tipo de investigación de campo, bibliográfica documental y nivel descriptiva y exploratoria, con la técnica del cuestionario e instrumento de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que es posible realizar la propuesta de un diseño de plan de implementación de la Norma NTE INEN ISO 15189:2009 en el Hospital Quito N° 01 de la Policía Nacional bajo el esquema de trabajo propuesto (diagnóstico situacional, delimitación, mejoras y compromiso), al ser un laboratorio con un nivel de cumplimiento cercano al 50% de los requisitos de la normativa y al contar con personal altamente comprometido, es factible su aplicación; el diagnóstico situacional del sistema documental del servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Quito N° 01 de la Policía Nacional, bajo la guía de la lista de verificación propuesta por el SAE, donde se contienen elementos de gestión tanto de tipo administrativo como técnico en referencia a la normativa INEN ISO 15189, dicho diagnóstico aportó como base en la generación de la información necesaria para el correcto desarrollo del sistema de gestión de la calidad, además determinó en un 50,55% de cumplimiento a los requisitos de la normativa, así como ciertas deficiencias que pudieron ser determinadas como oportunidades de mejora y propuestas para el diseño del presente trabajo, logró un incremento en al menos un 30% sobre el nivel de cumplimiento documental de los

requisitos para la acreditación del servicio de laboratorio ante la normativa ISO 15189 con la contribución de la elaboración del manual de calidad y de procedimientos desarrollados en el presente trabajo, pudo delimitar la documentación que requiere el servicio, determinando que existe una mayor necesidad en la gestión administrativa en comparación con la gestión técnica, toda vez que se pudo realizar un enfoque, fue posible estructurar su propuesta de implementación, la adopción de mejoras operativas y el desarrollo de indicadores de control y de mejora continua para su adecuado seguimiento por parte de los entes responsables de su ejecución en el laboratorio.

Lucina (2015) en su trabajo de investigación denominado “Elaboración del manual de procedimientos basado en la norma NTE INEN ISO/IEC 17025:2006 como requisito para la implementación del sistema de calidad en el laboratorio de ADN de la fiscalía general del estado”, tesis para optar el Título de Bioquímico Clínico en la Universidad Central del Ecuador, Ecuador, teniendo como objetivo general: Elaborar el Manual de Procedimientos basado en la Norma NTE INEN ISO/IEC 17025:2006 como requisito para la implementación del sistema de calidad en el Laboratorio de la Fiscalía General del Estado, empleó una metodología de investigación de tipo descriptiva y observacional con un enfoque prospectivo, la recopilación documental se realizó a través de la búsqueda de material bibliográfico como libros, artículos científicos y documentos disponibles a través de la web. Además se analizó el material de apoyo proporcionado por el personal de laboratorio, los principales resultados y conclusiones fueron que del 100% al total de los procedimientos del laboratorio, con un valor individual del 5,9% para cada procedimiento, del 5,9% correspondiente a los procedimientos elaborados, un 58,8% a los no elaborados y un 35,3% de aquellos parcialmente elaborados o incompletos, y

concluyo que el Manual de Procedimientos con base a la norma NTE INEN ISO/IEC 17025:2006, el cual cuenta con los procedimientos unificados de todo el Laboratorio de ADN de la Fiscalía General del Estado. El documento cumple con los parámetros exigidos por la norma, por lo cual es apto para ser utilizado en los diferentes procesos que se generan en la institución. Así mismo se convierte en la base de referencia para mejorar el desempeño del trabajo en el laboratorio y en guía para la capacitación del nuevo personal. Se estableció la situación inicial del Laboratorio de ADN de la Fiscalía General del Estado, encontrándose un bajo porcentaje de cumplimiento en los procedimientos requeridos por la norma NTE INEN ISO/IEC 17025:2006, registrándose un 5,9% correspondiente a los elaborados y un 35,3% de parcialmente elaborados. La documentación existente de manera incompleta correspondió a procedimientos de compra de suministros y servicios, métodos de ensayo, muestreo, uso de equipos, aseguramiento de la calidad de los resultados y desarrollo de informes. Los resultados del diagnóstico final revelaron un 11,8% de procedimientos no elaborados, esto se debió a que en el laboratorio la calibración de equipos se lleva a cabo por personas externas al laboratorio y actualmente se encuentra en proceso de desarrollar la validación de métodos. Por esta razón estos procedimientos no se encuentran definidos en la actualidad.

Pérez, Guerra, Saldaña & Villena (2016) en su trabajo de investigación denominada “Implementación del sistema de gestión de la calidad en Laboratorios San Miguel”, Tesis para optar el título Maestría en Administración y Dirección de Proyectos en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, en la ciudad de Lima, quien tuvo como objetivo general: Mejorar la calidad de los productos y servicios

ofrecidos por la empresa. La metodología que empleó tipo de investigación fue descriptiva y para llevar a cabo escogimos una muestra poblacional de 15 clientes en general, terminando con una encuesta de satisfacción de los clientes finales, los principales resultados y conclusiones fueron que es posible aplicar los fundamentos para la dirección de proyectos de la Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) - Quinta Edición, a un proyecto de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008, aumentando las posibilidades de éxito del proyecto, es importante realizar una adecuada selección de los procesos, detallados en la Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) - Quinta Edición, que se van a aplicar en cada proyecto, ya que utilizar los 47 procesos podría retrasar y entorpecer la gestión del proyecto en lugar de favorecerla y la selección de los procesos, detallados en la Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) - Quinta Edición, que se van a aplicar en un proyecto, podrían considerar, entre otras variables, el tipo de organización (funcional, matricial o proyectizada), las características del proyecto (complejidad, envergadura, duración, etc.) y la experiencia del gerente del proyecto y de su equipo.

Meléndez (2017) en su trabajo de investigación denominada “Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015”, tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial en la Pontificia Universidad Católica del Perú, en la ciudad de Lima, quien tuvo como objetivo general: Establecer los lineamientos para la implementación adecuada de un sistema de gestión de calidad en una empresa del sector pesquero. La metodología que empleó para el análisis y diagnóstico del presente caso de estudio y la metodología de herramientas de

análisis y mejora de calidad, los principales resultados y conclusiones fueron que del 66%, por lo cual se puede decir que según la clasificación se encuentra en un estado de cumplimiento regular; es decir, se tienen áreas que no se encuentran alineadas a lo estipulado en la norma ISO 9001:2015, de 63%, lo que según la escala representa un desempeño regular. Se evidencia que se están realizando bench con las otras empresas para la comprensión del contexto externo, sin embargo, no se cuentan con indicadores actualizados del personal, del 83%, lo que según la escala representa un desempeño bueno. Este porcentaje se debe a que la alta gerencia se encuentra altamente comprometida con el desarrollo de la empresa, del 50%, lo que según la escala representa un desempeño malo. Actualmente, la organización cuenta con una planificación de los objetivos anuales, plazos y responsables, y concluyo que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 va a mejorar indudablemente la imagen de la organización. Lo que le dará una ventaja competitiva sobre otras empresas del mercado peruano que no cuenten con dicho SGC. Asimismo, le permitirá expandir su mercado, ya que en la actualidad en muchas homologaciones se está exigiendo dentro de los requisitos contar con la certificación del SGC basado en la norma ISO 9001. La implementación de un control documentario del Sistema de Gestión de Calidad va a contribuir en que se administren de una manera más adecuada los manuales, formatos, procedimientos, instructivos, programas, documentos externos y registros de la empresa. Asimismo, esto contribuirá a que toda la organización tenga conocimiento de los últimos documentos aprobados y de la actualización de los mismos, de esta manera se prevendrá el uso de documentos obsoletos. La estandarización del proceso productivo por medio de instructivos, procedimientos y registros, así como los controles asignados lograrán que se cumplan los requisitos del cliente. De esta manera se fortalecerá la relación de confianza de los clientes con la organización y se asegurará la fidelización de los mismos.

Toledo (2016) en su investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, 2016”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Huaraz, quien tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz. La metodología que empleó fue el tipo de investigación descriptivo, un nivel de investigación cuantitativo y un diseño no experimental (transaccional o transversal), para el recojo de la información se identificó una población de 13 empresas que tenían la denominación de médicos y odontólogos, de los cuales se escogió una muestra de 13 gerentes a quienes se les aplicó un cuestionario validado estructurado por 24 preguntas cerradas; por medio de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, son los siguientes: bajo porcentaje de Publicidad, no realizan ventas personales, desconocimiento de los gerentes sobre la promoción de ventas, carencia de información sobre las relaciones públicas y marketing directo. Por lo que se observa que existe una deficiente aplicación y combinación de las herramientas de promoción en las MYPE, estudiadas debido a que prevalece gran despreocupación por los gerentes y las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las actividades de médicos y odontólogos, los resultados nos muestran las deficiencias en las características o

medios publicitarios como en la radio, televisión, programas de incentivos, regalos publicitarios, descuentos y en la entrega de premios.

Saba (2018) en su trabajo de investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las MYPE comerciales rubro confecciones, ropa para niños mercado modelo de Piura, año 2018”, tesis para optar el título de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Piura, quien tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y Capacitación en las MYPE rubro confección de ropa para niños mercado modelo de Piura año 2018. La metodología que empleó la investigación fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, la encuesta fue utilizada como técnica de recolección de datos, se trabajó con 5 MYPE, donde se realizó 18 preguntas para los trabajadores las cuales estuvieron agrupados de acuerdo a las variables: Gestión de calidad y 18 preguntas para la variable Capacitación, los principales resultados y conclusiones fueron que el 33.33% afirman que les facilitan los Equipos de Protección Individual necesarios para el trabajo, el 100% si hacen mantenimiento a las maquinas, el 100% si cuenta con un sistema de seguridad, el 100% si se adapta a las tendencias, el 100% si creen que los gerentes utilizan la información y datos de los clientes de manera continua, y concluyo que las MYPE rubro confección de ropa para niños emplean la gestión de calidad, la cual es confiable debido a que existe una adaptación de las tendencias a la hora de confeccionar, cuentan con un sistema de seguridad, que es facilitado por la empresa a sus trabajadores y además tienen una buena gestión por parte del gerente, quien implementa continuamente plan de mejoras para el desarrollo de la empresa. Los elementos con los que cuentan las

MYPE y que ayudan a determinar la gestión de calidad son: un manual de calidad, que determina las políticas de calidad y objetivos que apuntan al cumplimiento de las mismas, un control del desempeño de sus trabajadores que ayuda de manera eficiente a la MYPE; por otro lado, encontramos, la importancia de contar con un kardex que facilita un mejor control de los ingresos y salidas del inventario. Es importante recalcar además la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente las cuales constituyen básicamente uno de los elementos primordiales de la gestión de calidad.

Ságastegui (2015) en su trabajo de investigación titulado “Desarrollo de nuevos servicios en entidades financieras de la ciudad de Piura, Perú”, tesis para optar el título de Ingeniero Industrial y de Sistemas en la Universidad Nacional de Piura en la ciudad de Piura, quien tuvo como objetivo general: Realizar un estudio de la actual metodología de desarrollo de nuevos servicios seguida por las entidades financieras de la ciudad de Piura, analizarla a profundidad y, a partir de ello, plantear un nuevo modelo, siguiendo el estudio realizado por Alam y Perry, basado en el desarrollo de nuevos servicios en el sector financiero, empleó la metodología realizada a través de estudios en profundidad, investigación y entrevistas personales, con la finalidad de que sea de gran utilidad a entidades financieras, para que éstas puedan ofrecer un servicio exitosamente y obtengan ventajas competitivas frente a la competencia en el mercado financiero, los principales resultados y conclusiones fueron que no cuentan con un modelo formal en el desarrollo de sus servicios financieros, solo tienden a imitar los servicios de la competencia. Un modelo formal, como el propuesto en este artículo, permitiría realizar un proceso más estructurado y organizado de desarrollo de nuevos servicios. Un servicio aparentemente simple, es un proceso altamente complejo, que

involucra muchas operaciones, experiencias, resultados y percepciones de los clientes. Las compañías que se mueven demasiado rápido, a menudo experimentan problemas tales como el pobre concepto de servicio, un proceso de diseño al azar, la insuficiencia de pruebas y poquísima planificación para un efectivo lanzamiento en el mercado.

Cueva (2015) en su trabajo de investigación titulado “Evaluación de la calidad percibida por los clientes del hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones”, tesis para optar el título de Ingeniero Industrial y de Sistemas en la Universidad Nacional de Piura en la ciudad de Piura, quien tuvo como objetivo general: dar a conocer la escala SERVQUAL, una nueva metodología para medir la calidad de servicio, muy utilizada en el mundo de servicios pero poco aplicada en nuestro país, y junto con ello, aplicar dicha metodología a una típica empresa de servicios, de modo que se pueda determinar el grado de satisfacción de los clientes y pueda servir de herramienta a los directivos para implementar prácticas de mejora, empleó la metodología SERVQUAL en el hotel descrito, primero se diseñó un cuestionario adecuado para este tipo de servicio, tomando como referencia y cuestionarios modelo encontrados en diversos estudios referentes al tema, como ya se han nombrado en el apartado 1.2.2, siempre adecuándolo a las características particulares que presenta el hotel elegido, los principales resultados y conclusiones fueron que la calidad de servicios se ha convertido en un aspecto clave en la rentabilidad de las empresas. De ella depende en gran medida la satisfacción de los clientes, de la cual se desprenden factores importantes como la frecuencia de compra, la fidelidad del cliente y la recomendación del servicio. Por ello, las empresas cada vez prestan más atención a estos aspectos y buscan continuamente mejorar la calidad de

sus servicios para captar un mayor número de clientes y mantener a los existentes, es difícil determinar el nivel de calidad de un servicio y su impacto en los resultados de la empresa. Además, la calidad de servicio es un concepto abstracto, de naturaleza compleja, cuya evaluación incorpora dos componentes claramente subjetivos: las expectativas y percepciones de los clientes. En esta misma línea, al no contar con una adecuada herramienta de medición y análisis de la calidad, gran parte de las decisiones que toman los directivos de este tipo de empresas se basan en pura intuición, lo cual lleva a una inadecuada inversión de recursos.

Escobar (2017) en su trabajo de investigación denominado “Características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la cooperativa agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana año 2017”, tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana, el cual tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la cooperativa agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017, la investigación fue de tipo cuantitativo con diseño descriptivo, el universo fue de 22 personas entre directivos, gerencia y personal de confianza. Se aplicaron dos instrumentos: el cuestionario y la observación; la fiabilidad se evaluó con el programa SPSS, versión 22.0 con el alfa de cronbach y se utilizó el Excel para elaborar tablas, gráficos y porcentuales, los principales resultados y conclusiones fueron que el 81.8% de los encuestados responden que nunca existen políticas claras de calidad que satisfacen las necesidades del cliente, el 72.7% siempre la gestión de

calidad ha mejorado la imagen de la organización con los clientes. Dentro de los principios de la gestión de calidad que se han identificado en la Cooperativa Agraria podemos mencionar: el Enfoque, basado en hechos para la toma de decisión porque cuentan con registros de control y de procesamiento de la información en el área de producción que sirven para la toma de decisiones; participación del personal, porque incentivan a sus colaboradores con bonificaciones y otros tipos de incentivos para el buen desempeño laboral, de esta manera se tiene la participación del personal dentro de la organización; relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor, porque ha desarrollado buenas relaciones con sus proveedores, demostrándose que hay confianza en ambos; enfoque al cliente, porque se realizan reuniones para dar a conocer las necesidades y expectativas de los clientes, de esta manera demuestra la habilidad comunicacional y de equipo. Los beneficios que aporta la gestión de calidad en la Cooperativa Agraria son: la mejora de la imagen de la organización ante los clientes; incremento de su rentabilidad por tener un buen control en sus procesos administrativos y empresariales; identifican de forma ágil y rápida las nuevas necesidades de los clientes; realizan talleres de formación en el desarrollo del liderazgo que incentivan el trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos; ha mejorado la comunicación interna entre colaboradores, gerencia y directivos en dirección al beneficio de la empresa.

López (2017) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente del banco de crédito del Perú – agencia Tambogrande – Piura – 2017”, tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote,

en la ciudad de Sullana, el cual tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad del servicio y satisfacción del cliente del Banco de Crédito del Perú – Agencia Tambo Grande – Piura – 2017, en la que se estableció una metodología de tipo descriptiva, de nivel cuantitativa y diseño no experimental-transversal, se desarrolló teniendo como muestra aleatoria simple a 96 clientes y se utilizó como instrumento de investigación el cuestionario, los principales resultados y conclusiones fueron que el 22% de los encuestados señala que está de acuerdo en que es conveniente visitar con frecuencia la Agencia del BCP Tambo Grande para realizar sus transacciones, el 45 % de los encuestados señala que a su visita en la Agencia BCP la encuentra en buenas condiciones, el 43% de los encuestados señala que cuando visita la agencia los colaboradores están en sus sitios respectivos y listos para atenderlos, el 50 % de los encuestados señala que está de acuerdo en que los colaboradores estén dispuestos a apoyarlos en toda situación, el 49% de los encuestados señala que los colaboradores brindan una atención amable, cordial, confiables y transparente, y concluyo que en la investigación da como resultados que las dimensiones de la calidad del servicio se encuentran identificadas tales como: elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad y que se encuentran en una escala de nivel de calidad media, ya que la investigación se realizó en base a los colaboradores y ambientes de la Agencia Tambo Grande, se identificó que en la dimensión de capacidad de respuesta tiene como resultado que solo el 30% de los encuestados está de acuerdo con la rapidez de solución de problemas por lo tanto se recomienda agilizar y ser más flexible en sus procesos ya que genera un malestar para los clientes; los canales alternos también se identificó un problema, ya que los clientes consideran que el servicio brindado por sus cajeros automáticos no es muy

eficiente y que los tiempos de espera en sus colas son largos porque cuenta con poco personal .

García (2017) en su trabajo de investigación denominado “Características de la gestión de calidad y el uso de las TIC en las micro empresas radiales de la ciudad de Ayabaca, año 2017”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Sullana, el cual tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de la calidad y el uso de las TIC en las Micro Empresas Radiales de la Ciudad de Ayabaca, Año 2017. La investigación ha sido de tipo cuantitativa, descriptiva, no experimental. El problema de investigación fue planteado a través de la pregunta “cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad y el Uso de las TIC en la en las Micro Empresas Radiales de la Ciudad de Ayabaca, Año 2017” y para el recojo de la información se utilizó un cuestionario que estuvo dirigido a los 04 empresarios de las micro empresas en estudio, que estuvo compuesto por 20 preguntas, los mismos que conformaron la población en investigación, los principales resultados y conclusiones fueron que el 50% de los administradores encuestados indican que con casi siempre o con frecuencia dan cumplimiento a la norma que regula este tema; solo el 25% de los encuestados indica que lleva a cabo programas educativos con frecuencia; 50% cumple con las reglas establecidas en la ley; el 50% indicó que planificaba sus acciones algunas veces mientras que el resto informa que no lo hace, lo que refuerza la idea de la informalidad en el trabajo de estas empresas, y concluyó que respecto a la gestión de calidad las empresas radiales: No transmiten programas educativos, culturales; tampoco aplican planes de acción que les ayude en la toma de

decisiones; de otro lado no identifican las necesidades de los clientes. Por otra parte, no cumplen las normas y reglas de la Ley de Radio y televisión. De las estrategias de gestión se concluyó que: respetan el horario establecido para la publicidad; la atención de avisos radiales y televisivos es oportuna; los emprendedores son empáticos con sus colaboradores; no son constantes en la promoción de valores y la responsabilidad social y en la capacitación a sus comunicadores sociales.

2.2.1. Variable Satisfacción al Cliente

Hermida (2015) en su trabajo de investigación denominado “Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N° 2. Cuenca. 2014”, tesis para obtener el título de Magister en Salud Pública en la Universidad de Cuenca, Ecuador, como objetivo general: Evaluar la calidad de atención de la consulta externa, a través de la medición de la satisfacción percibida frente a los servicios recibidos, buscando mejorar la accesibilidad y oportunidad de los servicios, el método que empleó es descriptivo, transversal y retrospectivo, utilizando métodos, un diseño descriptivo transversal. El estudio se realizó en el Centro de Salud N° 2, Cuenca, julio del 2014, en una muestra probabilística de 287 usuarios. Se aplicó el cuestionario validado SERVQHOS, adaptado para los propósitos de la investigación. La encuesta fue aplicada a usuarios mayores de edad, después de la atención en los servicios de consulta externa. El análisis de los datos se realizó con estadística descriptiva, mediante el programa SPSS versión 15,0. Las variables

discretas fueron operacionalizadas en número y porcentajes y las variables continuas en promedio \pm desviación estándar ($X \pm DE$). Se aplicaron las pruebas estadísticas Alfa de Cronbach (0,866) y Kruskal – Wallis y chi cuadrado, los principales resultados y conclusiones fueron que se registró niveles altos de satisfacción en todos los departamentos y en forma global (77,4%), con significancia estadística y concluyó que existe un alto grado de satisfacción con los servicios recibidos, entre los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N° 2. Se puede determinar que los servicios ofertados en la consulta externa de esta unidad son considerados de buena calidad, dada la correspondencia entre calidad y satisfacción del usuario, que hace que esta última sea una buena medida de la calidad de los servicios. Los servicios determinados como los más frecuentados por los usuarios son la consulta Médica (55,1%), consulta Odontológica (15,7%), y laboratorio clínico (9,4%). Juntos estos tres servicios abarcan el 80,2% de la consulta de la unidad de salud. Datos similares se han encontrado en estudios realizados en el primer nivel de atención. Al analizar por separado los resultados de cada uno de los servicios que conforman la consulta externa, encontramos altos niveles satisfacción con el servicio en todos ellos, lo cual le da validez y soporte a la determinación general de satisfacción con el servicio (77,4%).

Lima (2016) en su trabajo de investigación denominado “Satisfacción del Usuario del Servicio de Salud en el Área de Consulta Externa del Hospital del Día-IESS de la ciudad de Loja, en el primer semestre del 2015”, tesis que para obtener el título de Ingeniería en Administración Pública en la Universidad Nacional de Loja, Ecuador, teniendo como objetivo general: Determinar la satisfacción del usuario del servicio de salud en el área de consulta externa del hospital del Día-IESS de la ciudad

de Loja, en el primer semestre del 2015, empleó la metodología en la discusión se realiza la contrastación teórica analítica en donde se estableció la correlación de la satisfacción del usuario y los resultados; y los métodos científico, analítico y estadístico, y técnicas como la entrevista, la observación directa, revisión bibliográfica, además del uso del Modelo SERVQUAL, adaptado a la realidad del tema; los principales resultados y conclusiones fueron que los usuarios tienen expectativas respecto del servicio de salud antes de acceder a la atención del 97,04% dentro del área de Consulta Externa del Hospital del Día IESS, en relación a la orientación que brinda el personal de informes sobre los pasos o trámites para la atención en Consulta Externa, el 79% se encuentra satisfecho, la facilidad para obtener citas médicas, muestra un gran porcentaje de insatisfacción con el 89,24%, resultado de la opinión manifestada por los usuarios asegurados mencionan, que es muy prolongado el tiempo de acceso a un turno, respecto a la puntualidad por parte del médico para la atención del usuario en el día y la hora programada el 68,24% manifiesta encontrarse satisfecho, y concluyó que el nivel de satisfacción del usuario se ve influenciada por las dimensiones consideradas insatisfactorias que son: la accesibilidad a citas médicas con un 89,24%; con un 70,08% la rapidez y confianza en la realización de exámenes de laboratorio y complejos; la comodidad en las instalaciones con un 70,08%; el trato que brinda el personal de consulta Externa a los usuarios del servicio 60,63%; y, la confianza inspirada por los médicos en un 60,63%. Las expectativas respecto al servicio de salud muestran que el 97,04% de los usuarios desean ser atendidos en correspondencia a las dimensiones de calidad del servicio, porcentaje que se presenta en términos positivos debido a que los estándares subjetivos de los usuarios siempre tienden a reflejarse en niveles altos. La percepción del usuario

muestra insatisfacción reflejada en las diferentes dimensiones, existe la percepción que algunas enfermeras y auxiliares, no dan buen trato al usuario, los médicos que atienden en el Área de Consulta Externa son muy buenos en su especialidad, pero les hace falta generar mayor comunicación con los usuarios, el mayor problema se ve concentrado en los tiempos de espera para solicitud de citas, especialmente para obtener turno con especialista el tiempo es demasiado prolongado y casi imposibles de acceder, el periodo para exámenes programados, es muy extenso, en este aspecto, parte de la brecha de insatisfacción se ve marcada en los usuarios pertenecientes al Seguro Campesino.

Sánchez (2015) en su trabajo de investigación denominado “Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los hospitales públicos de Ixmiquilpan Hidalgo”, tesis que para obtener el título de Médico Cirujano en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México, teniendo como objetivo general: Identificar los factores percibidos por el usuario que influyen en la satisfacción de los servicios de salud recibidos y su relación con la calidad de la atención de los hospitales públicos del municipio de Ixmiquilpan Hidalgo, empleó la metodología de un diseño observacional, transversal, analítico y comparativo, con el instrumento del cuestionario y la técnica del cuestionario; los principales resultados y conclusiones fueron que el grado de satisfacción del paciente, observando que aquellos usuarios que referían no solución a su problema por el cual solicitaron atención, la proporción de la mala calidad fue en más de la mitad y en relación al tiempo de espera a aquellos pacientes que esperaban por horas, evaluaban en general mala calidad, por lo que se concluye que a mayor tiempo de espera mayor satisfacción, con esto se

observa que el mayor tiempo de espera juega un papel importante para percibir buena o mala calidad por el paciente, la mayoría se siente satisfecho con el trato recibido y por lo contrario, los pacientes que perciben de mala calidad expresaban en mayoría, no sentirse satisfechos.

Calderón (2018) en su trabajo de investigación denominada “Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad Tacna, enero del 2018”, tesis para optar el Título de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Norbert Wiener, en la ciudad de Lima, quien tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la Solidaridad Tacna, durante el periodo de enero del 2018. La metodología que empleó el tipo de investigación es aplicada, de enfoque cuantitativo y de un nivel correlacional, de diseño no experimental - transversal. La población estaba formada por pacientes de nacionalidad peruana y extranjera atendidos en el servicio de laboratorio clínico con una muestra de 227 pacientes, a los cuales se les administró un cuestionario de satisfacción del paciente adaptado del modelo SERVQUAL y uno de calidad de atención basado en las dimensiones de la calidad de autoría propia, contando con validez y un alto nivel de confiabilidad, los principales resultados y conclusiones fueron que una satisfacción global de 97.5%, donde las dimensiones mejor calificadas fueron Seguridad (82.9%) y Aspectos tangibles (80.9%); además, se evidenció una percepción de la calidad como muy buena del 71.6%, donde la dimensión mejor calificada fue entorno (80.2%). Las conclusiones precisaron que el nivel de satisfacción del paciente tiene relación con la calidad de atención del servicio de

laboratorio clínico y sus diferentes dimensiones, y concluyo que existe relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la Solidaridad Tacna, estadísticamente significativa. A nivel específico, se encontró que existe relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la dimensión humana de la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la Solidaridad Tacna, estadísticamente significativa. A nivel específico, se encontró que existe relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la dimensión técnica de la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la Solidaridad Tacna, estadísticamente significativa. Por otro lado, se encontró que existe relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la dimensión entorno de la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la Solidaridad Tacna, estadísticamente significativa.

Garriazo & Huamani (2016) en su trabajo de investigación denominada “Revisión sistemática: satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico hospitalario”, tesis para optar el título de Licenciado en Tecnología Médica en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica en la Universidad Privada Norbert Wiener, en la ciudad de Lima, quien tuvo como objetivo general: Determinar la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico hospitalario, el cual identificará en qué aspectos no se satisface la expectativa del usuario con respecto al servicio prestado. La metodología que empleó fue una revisión sistemática, analizando ocho bases de datos de estudios publicados en los idiomas: inglés y español entre el 2006 y 2016 que evalúan la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico hospitalario. Se encontraron 52 artículos de los cuales se seleccionaron 15 de ellos para su análisis, los

principales resultados y conclusiones fueron que en los 15 estudios no se utilizó el mismo instrumento, todos evaluaron la capacidad de respuesta; que fue de baja a muy alta, entre los 7 que evaluaron la fiabilidad y 4 la empatía; fue de alta a muy alta, de los 12 que evaluaron seguridad y 11 los aspectos tangibles; fue de media a muy alta. Concluyendo que los resultados de los diferentes estudios, son dispares. La satisfacción de los servicios prestados por el laboratorio no pudo ser determinada de forma global, ya que no todos evaluaron los mismos aspectos y concluyó que la capacidad de respuesta fue determinada en todos los estudios y van de media a muy alta a excepción de dos estudios realizados en Sudáfrica y uno en Perú- Cusco, en los que fue valorada como baja. La fiabilidad fue determinada en 7 estudios como alta, a excepción de un estudio realizado en Costa Rica- Cariari en la que fue valorada como muy alta. La seguridad fue determinada en 12 estudios y van de alta a muy alta, solo en Venezuela y Perú-Lima fue valorada como media. La empatía fue determinada en 4 estudios; se les valoro como alta a excepción de Colombia en la que fue muy alta. Los aspectos tangibles fueron determinados en 11 estudios y van de alta a muy alta, solo en Venezuela y Perú- Lima fueron valorados como media. En general todos los estudios a pesar de determinar diferentes aspectos presentan una valoración entre media a muy alta, a excepción de dos estudios con respecto a capacidad de respuesta en los que se considera baja.

Tinoco (2016) en su tesis de investigación denominada “Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015”, tesis para optar el título Profesional de Médico Cirujano en la Universidad de Ricardo Palma, en la ciudad de

Lima, quien tuvo como objetivo general: Determinar el grado de satisfacción del usuario en los consultorios externos del HN.PNP.LNS en el periodo de octubre-diciembre del 2015. La metodología que empleó fue de observacional, descriptivo, transversal realizado entre los meses de octubre y diciembre del 2015. Los pacientes fueron seleccionados de acuerdo a las recomendaciones de la guía del encuestador presente en la RM 527-2011 MINSA. Se utilizó una encuesta (SERVQUAL) en la que se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios externos en consulta externa mediante el instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios SERVQUAL modificado, el cual indica el grado de satisfacción e insatisfacción del usuario, los principales resultados y conclusiones fueron que el usuario externo en consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz se encuentra, en su mayoría, insatisfecho con los servicios brindados por dicho hospital, según grupo etario el grado de insatisfacción fue inversamente proporcional a la edad y el grado de satisfacción fue directamente proporcional a la edad, el género fue un factor interviniente para el grado de satisfacción ya que esta fue predominante en el género femenino, se observó que un mayor nivel educativo se relacionaba con un mayor grado de insatisfacción, en el servicio de consulta externa de la especialidad de Medicina Interna se observó predominio de la insatisfacción entre los usuarios, en el servicio de consulta externa de la especialidad de Ginecología y Obstetricia se observó predominio de la insatisfacción entre los usuarios. En el servicio de consulta externa de la especialidad de Cirugía se observó predominio de la insatisfacción entre los usuarios, en el servicio de consulta externa de la especialidad de Pediatría se observó la mayor tasa de insatisfacción y en cuanto a las dimensiones se encontró que la capacidad de respuesta

fue la que generó mayor insatisfacción mientras que la empatía y seguridad fueron las de mayor satisfacción.

Ayala (2015) en su trabajo de investigación denominado “Los costos de calidad y su relación con la satisfacción del cliente, en los restaurantes pollerías de Piura cercado 2014”; tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Piura en la ciudad de Piura, quien estableció como objetivo general: Determinar la relación de los costos de calidad con la satisfacción del cliente en los restaurantes-pollerías de Piura cercado 2014, la investigación empleó la metodología de tipo descriptiva, aplicativo, con técnica entrevista, guía de entrevista, encuesta con el instrumento del cuestionario, análisis documental, guía de análisis documental, los principales resultados y conclusiones fueron que existe un total desconocimiento de los costos de calidad acerca de los costos de calidad existentes en las conocidas pollerías ubicadas en el cercado de Piura. Se tiene algo de conocimiento respecto a cómo se determinan los costos del pollo a la brasa, a pesar de ello, lo que existe es una práctica común de determinar dichos costos y el personal que trabaja en las pollerías identifica al cuidado de la calidad de la materia prima (el pollo) como el principal elemento a tener en cuenta. Por ello, mantienen siempre buenas relaciones con los proveedores a fin de obtener un buen producto.

Lalúpu (2017) en su trabajo de investigación denominado “Percepción sobre calidad del servicio y satisfacción del contribuyente en municipalidad distrital de Catacaos, Piura, año 2016”; tesis para optar el título de Licenciado en Ciencias

Administrativas en la Universidad Nacional de Piura, en la ciudad de Piura, quien estableció como objetivo general: Determinar el nivel de calidad del servicio y de la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016, la investigación empleó la metodología de investigación cuantitativa porque incorpora cálculos elaborados por la utilización y recolección de datos; además fue descriptiva pues comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición de procesos o fenómenos, con una interpretación; y además transversal porque se pudo recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único, los principales resultados y conclusiones fueron que la satisfacción del usuario o contribuyente según ServPerf está ubicada en el nivel correspondiente a la escala entre 4 y 5 que es muy alta satisfacción, la misma que según el modelo teórico ServPerf es conforme ya que cuando el usuario/contribuyente percibe que existe muy alta calidad, pues simultáneamente percibe que existe muy alta satisfacción, la satisfacción del usuario o contribuyente según verificación está ubicada en el nivel correspondiente a la escala entre 4 y 5 que es muy alta satisfacción, la misma que según la verificación es conforme, pues el rendimiento percibido y los niveles de satisfacción corresponden a muy alta satisfacción. Además, las respectivas desviaciones estándares están por debajo de la unidad que equivale a decir que las respuestas han sido muy parejas o similares o poco desviadas o que existe mucho acuerdo en que concurre muy alta satisfacción; y concluyó que la existencia de correlación positiva y estadísticamente significativa entre el nivel de calidad del servicio y de la satisfacción del usuario/contribuyente de la Municipalidad Distrital de Catacaos, 2016, lo que demostraría que el contribuyente reconoce el trabajo realizado con calidad independientemente de los montos cancelados. Se comprobó la existencia de una

percepción de muy alta calidad sobre la fiabilidad del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 y ello genera una muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes. Se demostró la existencia de una percepción de muy alta calidad sobre la responsabilidad del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 y ello genera muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes. Se definió la existencia de una percepción de muy alta calidad sobre la seguridad del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 y ello genera muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes. Se comprobó la existencia de una percepción de muy alta calidad sobre la empatía del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 y ello genera muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes. Se evidenció la existencia de una percepción de alta calidad sobre los bienes tangibles del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 y ello genera muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes.

Hidalgo (2015) en su trabajo de investigación denominado “Nivel de satisfacción del usuario de Santa Inmaculada centro de diálisis SAC- Piura 2015”; tesis para optar el título de Licenciado en Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional de Piura, en la ciudad de Piura, quien estableció como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción del usuario de Santa Inmaculada Centro de Diálisis- Piura 2015, la investigación empleó la metodología de escalonamiento de Likert (1-5) en la cual la información requerida es presentada por una persona en una forma consecuente para responder a la pregunta y además esta escala sirve para medir las actitudes y comportamiento de los clientes respecto al servicio del cliente de la empresa, los principales resultados y conclusiones fueron que la dimensión de Empatía

nos resulta un promedio de 4.3 en donde se considera que la persona encargada de los informes no orientó de manera clara sobre los pasos para realizarse la diálisis, los elementos de la fiabilidad del servicio se obtiene como resultado 4.3 donde se muestran satisfechos con este elemento, la percepción es aún mucho mejor que en lo relacionado a la empatía, seguridad y fiabilidad del servicio; el promedio se encuentra cercano a los 4.5 puntos, la capacidad de respuesta, los promedios iguales o mayores a los 4 puntos, evidencian satisfacción por este aspecto, y concluyó que el elemento de empatía consideran que están satisfechos con la atención de la persona que les informa, orienta y explica sobre los pasos o trámites para la atención de la sesión de diálisis, los pacientes están de acuerdo con el médico nefrólogo tratante, evidenciando bastante concordancia y por lo tanto satisfacción en el elemento de empatía. Los encuestados consideran que la persona encargada de los informes lo orientó y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de la sesión de diálisis; los encuestados también coinciden en que el médico nefrólogo le atendió en el horario programado, que su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada y que su historia clínica se encontró disponible para su atención. En resumen, hay una valoración bastante favorable por los elementos de esta dimensión, lo que implica que los usuarios se encuentran satisfechos con ella. Con respecto a los elementos de la fiabilidad del servicio, la percepción promedio también supera los 4 puntos en todos los aspectos, lo que evidencia que ésta es otra de las dimensiones por la cual los usuarios se encuentran bastante satisfechos con el servicio. Los resultados indican que los usuarios encontraron citas disponibles y las obtuvo con facilidad, la atención en caja fue rápida, lo mismo sucedió con la atención para tomarse análisis de

laboratorio. También hay coincidencia en que la atención para realizarse la sesión de diálisis fue eficiente y que la atención en enfermería fue la de mejor servicio.

Zapata (2015) en su trabajo de investigación denominado “Satisfacción en el trabajo de los directores de los colegios de la urbanización “Santa Rosa” de Sullana”, tesis para optar el título profesional de e Maestría en Educación con Mención en Gestión Educativa en la Universidad de Piura, Sullana, teniendo como objetivo general: Identificar y analizar el nivel de satisfacción en el trabajo de los directores de los colegios de la Urbanización “Santa Rosa” de Sullana con respecto a su realización profesional y en las relaciones con los estudiantes, docentes, padres de familia y UGEL. Se empleó la metodología de investigación que se enmarca en el paradigma positivista y en la metodología cuantitativa, mediante la aplicación del cuestionario dirigido a los directores, vamos a obtener los resultados estadísticos, los principales resultados y conclusiones fueron que los niveles de satisfacción de los directores en el trabajo: Con relación a la variable “Realización profesional” los directores muestran satisfacción en un porcentaje de muy satisfecho de 31,7 % y un porcentaje de 53,3 % de satisfecho, con respecto a la variable “Interacción director – estudiantes” los directores muestran satisfacción en un porcentaje de muy satisfecho de 26,7 % y un porcentaje de 70,0 % de satisfecho, con respecto a la variable “Relación con los docentes” los directores muestran satisfacción en un porcentaje de muy satisfecho de 28,3 % y un porcentaje de 66,7 % de satisfecho, con respecto a la variable “Relación con los padres de familia” los directores muestran satisfacción en un porcentaje de muy satisfecho de 16,7 % y un porcentaje de 43,3 % de satisfecho, con respecto a la variable “Relación con la UGEL” los directores muestran satisfacción en un porcentaje

de muy satisfecho de 20,0 % y un porcentaje de 50,0 % de satisfecho, con respecto a la variable “Relación con los docentes” los indicadores que representan mayor satisfacción están referidos a la colaboración y participación de los docentes en la elaboración del PEI, PCIE, MOF, ROF, la eficacia de los docentes para la discusión y toma de decisiones sobre cuestiones profesionales del trabajo, la participación de los docentes, la influencia de los docentes con las decisiones que se toman en el colegio y la eficacia y operatividad en las reuniones. Con respecto a la variable “Relación con los padres de familia” se aprecia mayor satisfacción en los siguientes indicadores: Las exigencias de los padres respecto a su trabajo como director y la participación de los padres en su respectivo comité de aula y finalmente en la variable “Relación con la UGEL” se aprecia mayor satisfacción en los indicadores: sobre la participación informativa en las decisiones que debe tomar la UGEL, La ayuda e información que recibe del director de la UGEL, la atención que brinda la UGEL frente a la falta de docentes y la información y ayuda que recibe de los especialistas de la UGEL.

Abad (2015) en su trabajo de investigación denominado “Diagnostico de la calidad de servicio en la atención a las quejas y reclamos de clientes con tarjetas de crédito en el BBVA continental Sullana”, tesis para optar el título de Licenciada en Ciencias Administración, en la Universidad de Piura, Piura, el cual tuvo como objetivo general: Diagnosticar la calidad de servicio a los clientes con tarjetas de crédito con respecto a las quejas y reclamos en el BBVA Continental, empleó la metodología en la investigación se ubica en el tipo de investigación aplicada, debido a que se utilizarán los aportes y sustentación teórica con la finalidad de aplicarlas al problema de estudio, en el nivel descriptivo, es no experimental, porque no se manipulara ninguna variable,

es transversal por que la información se recolectará en un solo momento, los principales resultados y conclusiones fueron que los clientes del BBVA Continental, en la pregunta N° 01 de la encuesta aplicada a la muestra, que el pago de membresía es lo que más incomoda a los clientes en un 38.1 %, en la obtención de datos analizados por las encuestas realizadas a los clientes con tarjetas de crédito se obtuvo como resultado que la mayor queja o reclamos en las tarjetas de crédito es por el tema de la comisión de pago de membresía, ésta comisión que el banco cobra es anual y puede ser anulada el 50% y para algunos clientes que califican hasta el 100%, para algunos clientes es demasiado tediosos y una pérdida de tiempo acercarse al haber salido facturado la cuota más la comisión, deben de acercarse a presentar el reclamo para que se les anule según corresponda y esa ruta de operación es lo que les incomoda a la gran parte de los clientes. Otro factor señalado es la información incorrecta por el personal de banco es una agravante expresada con un 35.6%. Los empleados del BBVA Continental no dan la información que necesita el cliente sobre las dudas la cual afecta la imagen del servicio al cliente. Los clientes manifestaron en las encuestas que se les realizó, que muchos de los empleados del BBVA Continental, al momento de realizar la operación con respecto a la tarjeta de crédito no les brindan la suficiente información sobre el producto manifiestan algunos clientes desconocimiento a lo que realizan dado que no ha sido informado correctamente de los pagos o la manera de hacerlo según el sistema o simplemente no entendió la información que se le entregó al momento de entrega de los productos.

Hermosa (2015) en su trabajo de investigación titulada “Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana 2015”,

tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Nacional de Piura en la ciudad de Sullana, quien tuvo como objetivo general conocer de qué forma la calidad de servicio influye en el nivel de satisfacción del cliente de la Empresa GECIDSA de Sullana mediante un cuestionario del modelo SERVQUAL. Es una investigación Método Cuantitativo, basado en el Modelo de SERVQUAL planteado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, con la técnica de la encuesta servicio y satisfacción del cliente empleando la Escala de Likert, y el Modelo de SERVQUAL y la observación - Notas de campo, fotografías, los principales resultados y conclusiones fueron que la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del cliente mediante el análisis del coeficiente correlacional de Spearman, obteniéndose que la calidad de servicio influye de forma significativa y directa en la satisfacción del cliente de la empresa GECIDSA cuyo $r=0.808$. Lo cual significa que al aumentar la calidad de servicio aumenta el nivel de satisfacción del cliente, demostrando que la calidad de servicio influye significativamente en el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa GECIDSA. Respecto a la calidad de servicio que ofrece la Empresa GECIDSA, en su mayoría, el 75,5% de los clientes encuestados percibe que la calidad de servicio que brinda esta empresa es deficiente, mientras que solamente el 2,6 % manifiesta que la calidad del servicio es satisfactoria. Por lo que se afirma que la calidad de servicio que ofrece la Empresa GECIDSA es deficiente y no cumple con las expectativas del cliente debido a diversos aspectos y puntos débiles (como por ejemplo el desorden en las colas, la falta de una boletería, la falta de seguridad al usuario, buses en mal estado y desaseados y el llenado sobrecargado de pasajeros en los buses sobre todo por las noches que causan malestar en los usuarios) tal como lo manifestaban al momento de ser encuestados. El cliente de la empresa GECIDSA

experimenta un nivel de satisfacción aceptable al hacer uso del servicio que ésta ofrece, ya que solamente es un 56.2% de los clientes que están parcialmente satisfechos con el servicio recibido y la otra parte de usuarios se encuentra insatisfecho con el servicio que brinda esta empresa. La confiabilidad se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente de la empresa GECIDSA, cuyo $r=0.664$ señala que al aumentar la confiabilidad aumenta la satisfacción del cliente de la empresa GECIDSA.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Laboratorios de Análisis Clínico

2.2.1.1. Definición de Laboratorios de Análisis Clínico

Un laboratorio es un lugar que se encuentra equipado con los medios necesarios para llevar a cabo experimentos, investigaciones o trabajos de carácter científico o técnico. En estos espacios, las condiciones ambientales se controlan y se normalizan para evitar que se produzcan influencias extrañas a las previstas, con la consecuente alteración de las mediciones, y para permitir que las pruebas sean repetibles (Pérez y Gardey, 2010).

Además, Pacheco, (2012) afirma que el Laboratorio clínico es el lugar donde los profesionales de Laboratorio Clínico (Tecnólogo Médico, Técnicos Superiores de Laboratorio Clínico, Bioquímicos, Químicos Farmacobiólogos (QFB) y Médicos)

realizan análisis clínicos que contribuyen al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de los problemas de salud de los pacientes. También se le conoce como Laboratorio de Patología Clínica. Los laboratorios de análisis clínicos, de acuerdo con sus funciones, se pueden dividir en:

Laboratorios de Rutina.- Los Laboratorios de rutina tienen cuatro departamento básicos: Hematología, Inmunología, Microbiología y Química Clínica (o Bioquímica). Los laboratorios de rutina pueden encontrarse dentro de un Hospital o ser externos a éste. Los laboratorios hospitalarios, con frecuencia tienen secciones consideradas de urgencia, donde se realizan estudios que servirán para tomar decisiones críticas en la atención de los pacientes graves. Estudios tales como citometría hemática, tiempos de coagulación, glucosa, urea creatinina y gases sanguíneos.

Laboratorios de Especialidad.- En los laboratorios de pruebas especiales se realizan estudios más sofisticados, utilizando metodologías como amplificación de ácidos nucleicos, estudios cromosómicos, citometría de flujo y cromatografía de alta resolución, entre otros. Estas pruebas requieren instalaciones y adiestramiento especial del personal que las realiza. Con frecuencia, estos laboratorios forman parte de programas de investigación.

2.2.1.2. Tipos de Laboratorios de Análisis Clínico

Pérez y Gardey (2010) entre las condiciones que un laboratorio intenta controlar y normalizar, se encuentran la presión atmosférica (para evitar el ingreso o egreso de aire contaminado), la humedad (se trata de reducirla al mínimo para evitar la oxidación de los instrumentos) y el nivel de vibraciones (para impedir que se alteren las mediciones), existen diversos tipos de laboratorio:

- **Los laboratorios químicos:** Estudian compuestos y mezclas de elementos para comprobar las teorías de la ciencia. Mecheros, agitadores, ampollas de decantación, balones de destilación, cristalizadores, pipetas y tubos de ensayo son algunos de los instrumentos utilizados en este ámbito;

- **Los laboratorios de biología:** Por su parte, trabajan con materiales biológicos en todos sus niveles (células, órganos, sistemas). Los microscopios, los termómetros y los equipos de cirugía ayudan a los científicos a desarrollar sus actividades;

- **Los laboratorios clínicos:** son aquellos donde los expertos en diagnóstico clínico desarrollan los análisis que contribuyen al estudio, la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de los problemas de salud.

2.2.1.3.Instalaciones de Laboratorio Clínico

Cruz y Rodríguez (2014) manifiesta que el local en el que se realizan las investigaciones de laboratorio debe reunir determinadas condiciones físicas que respondan a las necesidades de trabajo actuales del departamento y permitan determinada flexibilidad para adaptarse a los cambios tecnológicos en un futuro previsible. Para ello se deben tener en cuenta las necesidades y las perspectivas de la institución (o instituciones) de salud a la(s) que brinda sus servicios el laboratorio; en otras palabras, resulta conveniente considerarlo como un ambiente dinámico. Para el diseño de un laboratorio clínico se deben valorar los factores siguientes:

- Necesidades que dependen del flujo de trabajo (cantidad y variedad de análisis electivos o de urgencia, cantidad de personal, flujo de muestras, entre otras).
- Necesidades que dependen del tipo y cantidad de equipos, automatización, informatización, estaciones de trabajo (work-stations).
- Necesidades de locales auxiliares, de tipo administrativo (oficinas), docente (aulas), para la limpieza y esterilización de materiales, para el almacenamiento (que incluya refrigeración), sala de espera, para la toma de muestras y otras facilidades para el personal (servicios sanitarios, taquillas, duchas, cuarto de descanso para el personal de guardia, etc.).
- Necesidad de áreas con características especiales (área estéril, área para trabajo con isótopos radiactivos).

Siguiendo a Cruz y Rodríguez (2014) indica que no existe un proyecto único de diseño de un laboratorio clínico, que pueda ser aplicado de manera universal. En todos los casos, el diseño debe ser realizado por el arquitecto responsable, con la asesoría del especialista en laboratorio clínico, que presentará su propuesta al inversionista principal. El proyecto debe incluir:

- Planificación del área total, con espacio suficiente (incluida la perspectiva de crecimiento futuro).
- Secciones de trabajo: en la actualidad predomina el concepto de módulos móviles, que permiten flexibilidad para adaptarse a los cambios tecnológicos y al flujo de trabajo.
- Paredes, pisos y techos: de color claro y sin brillo, cubiertos de un material que permita una fácil limpieza (en el caso de los pisos, el linóleo es una buena opción). En muchas ocasiones es importante la climatización del local, así como el aislamiento acústico. La iluminación juega un papel primordial.
- Instalaciones auxiliares y áreas especiales (mencionadas antes). Debe procurarse que estas últimas se ubiquen al final del laboratorio, para evitar el tránsito de personal ajeno a las funciones que se realizan en ellas.
- Las necesidades de electricidad, agua, gases o vacío, así como de servicios telefónicos y terminales de computadoras, deben ser previstas también.
- Campanas de extracción, para el manejo de sustancias que liberan gases tóxicos.
- La disposición de desechos debe estar prevista dentro de las características constructivas (sobre estos dos últimos temas, se trata en el capítulo acerca de la Bioseguridad en el laboratorio clínico).

2.2.2. Gestión de la Calidad

2.2.2.1. Concepto de Gestión de la Calidad

Grijalbo (2017) un Sistema de Gestión es un conjunto de elementos (estructura de la organización, roles y responsabilidades, planificación y operación, evaluación, mejora del desempeño) de una organización que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas y objetivos, determinando los procesos necesarios para lograr esos objetivos. Un Sistema de Gestión puede comprender una o varias disciplinas (calidad, medio ambiente, seguridad y salud de los trabajadores, gestión de energía, gestión financiera, etc.).

Es el conjunto de actividades coordinadas que se despliegan de la función general de la dirección, enfocadas a determinar e implantar la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades; que se establecen por medio de la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad dentro de un sistema de gestión, incluyendo “la planeación estratégica, la asignación de recursos, el desarrollo de actividades operacionales y la evaluación relativa a la calidad”, Por lo tanto la gestión de la calidad no solo implica gestionar la calidad del producto o servicio, sino también administrar la calidad de la gestión de la organización como tal. Esto quiere decir que dentro de la gestión de calidad se debe mejorar continuamente el proceso de gestión de la empresa reduciendo las actividades inútiles que no están agregando valor al proceso y permitiendo de esta forma un sistema más efectivo y eficiente (Uribe, 2011).

Además, Cazañas (2012) plantea es *“el compromiso de dirigir la organización como un todo en base a la prevención, de manera que no haya nada que seleccionar y apartar, y pretende como objetivo último como la satisfacción de las necesidades, tanto expresadas como implícitas del cliente, fundamentado en asegurar y garantizar, que la calidad ofertada coincida con la demanda con el fin de alcanzar ventajas competitivas”*. Además, permite una significativa mejora y sistematización de la gestión empresarial en su conjunto, al actuar sobre sus diversos componentes, del sistema empresarial: la estructura organizativa, las personas, los procesos desarrollados, las actividades y funciones por las mismas los productos obtenidos.

Entonces, Pozo (2012) afirma que el primer paso hacia el concepto de calidad, al menos en relación a los bienes o productos industriales, tuvo su origen en las reclamaciones efectuadas por los clientes a consecuencia de que los productos adquiridos no cumplían las especificaciones que se señalaban. Ello llevó a las empresas industriales a crear departamentos de inspección y, posteriormente, de control de calidad, para concentrar sus esfuerzos en hacer las cosas bien a la primera y evitar que los productos defectuosos llegaran a los clientes. En el caso de los servicios, el control de calidad se ejercía sobre la marcha, es decir, durante la prestación del servicio por parte de un empleado, que siempre estaba supervisado por un jefe para asegurar que todo se hacía bien. Los grandes principios en los que descansa la calidad de los servicios podrían ser los siguientes:

- El cliente es el único juez de la calidad del servicio. Sus opiniones son, por tanto, fundamentales.
- El cliente es quién determina el nivel de excelencia del servicio, y... ¡siempre quiere más!
- La empresa debe formular ofertas que le permitan alcanzar sus objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores.
- La empresa debe gestionar las expectativas de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.
- Nada se opone a que las ofertas se transformen en normas de calidad. El hecho de que la calidad del servicio sea, en parte, subjetiva no impide que se puedan definir normas precisas.
- Para eliminar errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo. En servicios no existe punto medio. Hay que aspirar a la excelencia, al cero defectos.
- Atendiendo a los detalles es como se logra mejorar la calidad de los servicios. Y eso exige la participación de todos, desde el dueño de la empresa hasta el último de sus empleados... Porque el cliente tiene una habilidad especial para ver sobre todo “lo que no funciona”.

Claro está que cada empresa desarrollará su propia estrategia de calidad, distinta, única e innovadora si fuera posible; en cualquier caso, tener en cuenta los principios citados es muy importante para alcanzar el éxito.

2.2.2.2.Objetivos de la Gestión de Calidad

Cazañas (2012) afirma que el objetivo del SGC es asegurar el mejoramiento continuo, la mejora sistemática de las organizaciones, no trabar siempre igual, es decir alcanzar altos niveles de desempeño; Por tanto, la actividad deja de ser extraordinario; esto implica crear cultura y dotar de tiempo y recursos igual, de la actividad diaria. Estos altos niveles implican crear, para la mejora y utilizar herramientas para que el cambio forme parte de la actividad diaria, los cuales son:

- Garantizar el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad.
- Establecer el direccionamiento estratégico mediante la planeación, haciendo seguimiento y evaluación de las acciones implementadas para el cumplimiento de la misión de la empresa.
- Asegurar la calidad de los programas ofrecidos por la empresa, en concordancia con el proyecto y objetivos de la misma, garantizando el cumplimiento de las metas vigentes, en respuesta a las necesidades de los clientes o usuarios, en el ámbito local, nacional e internacional.
- Propiciar ambientes saludables que permitan al personal, proveedores, clientes o usuarios sentirse actores de la dinámica empresarial.
- Generar las condiciones de calidad para el fortalecimiento de la investigación, propiciando espacios participativos a todo nivel.
- Generar una cultura de seguimiento y evaluación permanente para la sostenibilidad del sistema de gestión de la calidad.

Así mismo el principal objetivo de la gestión de calidad es incrementar la satisfacción del cliente, mediante procesos de mejora continua. Está pensada para que, las organizaciones que la apliquen, puedan garantizar su capacidad de ofrecer productos y servicios que cumplen con las exigencias de sus clientes, gracias a una certificación internacional que les brinde prestigio y garantías de calidad (Mayarí, 2010).

En base a esta norma y la información que contiene, las empresas crean objetivos para la mejora de sus procesos operativos con la finalidad de controlar los aspectos más importantes de sus actividades de producción o prestación de servicios. Con la certificación, las empresas pueden mejorar notablemente su gestión de calidad y complementar esta aplicación con otros procedimientos relacionados a la estructura, capacitaciones y auditorías a nivel interno y externo (Mayarí, 2010).

El objetivo básico de la gestión de calidad es, por tanto, obtener un consenso en cuanto a las soluciones que puedan cumplir con las exigencias de la sociedad y del comercio, tanto para usuarios como para clientes.

Según Ruiz (2015) proporcionar a la organización elementos que permitan lograr la calidad del producto o servicio y mantenerla en el tiempo a través de procesos, de manera que las necesidades del cliente sean satisfechas de modo permanente; además proporciona objetivos de gestión de calidad tales como:

- **Aseguramiento de la calidad**, por tanto, en seguir una línea de actuación dirigida a conseguir trabajar en base a un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implantadas dentro del Sistema de Calidad de la empresa y que garanticen el buen funcionamiento de la empresa.
- **Satisfacción de sus clientes**; ayudar a desarrollar un sistema de calidad a nivel mundial, además de productos de calidad consistentes, y para lograr la satisfacción del cliente es ofrecer un producto o servicio de calidad, cumplir con lo ofrecido, ofrecer una atención personalizada, brindar una rápida atención.
- **Buena relación con los clientes**, Tener una buena relación con tus clientes es algo vital para todo emprendedor, pues un fuerte vínculo puede hacer la diferencia entre que éste decida comprarte a ti o a la competencia. Por eso pon atención a estos consejos.

Además, Elichiguerra (2015) afirma que estos objetivos son múltiples y variados, pero giran en torno a uno principal, que no es otro que promover mejoras continuas en áreas muy importantes de los diferentes procesos que lleva a cabo la empresa. Podríamos decir que los objetivos más destacados serían:

- **Reducir los peligros.**- es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre

la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse.

- **Reducir los incidentes.-** es recuperar el nivel habitual de funcionamiento del servicio y minimizar en todo lo posible el impacto negativo en la organización de forma que la calidad del servicio y la disponibilidad se mantengan.
- **Reducir la utilización de materiales peligrosos.-** La prevención y la minimización de la generación de residuos peligrosos constituyen la primera prioridad en todo sistema de gestión de residuos el cual se establece la obligación de los generadores de adoptar medidas tendientes a disminuir la cantidad de residuos peligrosos que generen.
- **Aumentar la satisfacción de los trabajadores.-** Las organizaciones, y especialmente las vinculadas a los servicios orientados hacia la comunidad, enfrentan rápidos y cambiantes desafíos dentro de un contexto en el que las demandas son cada vez mayores y de este modo, encontrar ventajas diferenciales que hagan sentir satisfechos a los clientes y los fidelicen, se convierte casi en una responsabilidad ineludible para asegurar la perdurabilidad de una empresa en el tiempo.
- **Reducir la exposición de los trabajadores a sustancias nocivas y peligrosas.-** tiene por objeto la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo y se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.

- **Incrementar la toma de conciencia y la formación de los trabajadores.-** La conciencia se construye de elementos que los empleados necesitan saber y aplicar en su trabajo para lograr los objetivos de la organización; y por lo general sería parte de la orientación laboral.

Una vez definidos los objetivos, éstos pueden establecerse en distintos niveles de responsabilidad y áreas de la organización, de forma que cada objetivo indique de forma clara la dirección en la que tienen que ir los esfuerzos y la forma de llevarlos a cabo para lograr los resultados deseados.

2.2.2.3.Herramientas de la Gestión de Calidad

El control y la reducción de los costes de calidad puede ir apoyado por un grupo de herramientas que, entre otras cosas, buscarán los mayores costes de calidad, para así poder tomar medidas para reducirlos, o las causas que los provocan, para poder eliminarlas; vigilando cómo se reducen y, en caso contrario, intentando averiguar los motivos que llevan a que no se reduzcan; y buscando oportunidades para reducir los costes.

Además, López, 2015) manifiesta que el camino que nos lleva hacia la Calidad Total crea una nueva cultura, establece y mantiene un liderazgo, desarrolla al personal y lo hace trabajar en equipo, además de enfocar los esfuerzos de calidad total hacia el cliente y a planificar cada uno de los pasos para lograr la excelencia en sus operaciones.

El hacer esto exige vencer obstáculos que se irán presentando a lo largo del camino. Estos obstáculos, traducidos en problemas, se deben resolver conforme se presentan. Para esto es necesario basarse en hechos, en el sentido común, en la experiencia o la audacia. De allí surge la necesidad de aplicar herramientas de medición, análisis y resolución de problemas y de grupo o creatividad de fácil comprensión.

Asimismo, Arriagada (2015) como norma general, existen algunas características que se denominan críticas para establecer la calidad de un producto o servicio. Lo más común es efectuar mediciones de estas características, obteniendo así datos numéricos. Si se mide cualquier característica de calidad de un producto o servicio, se observará que los valores numéricos presentan una fluctuación o variabilidad entre las distintas unidades del producto fabricado o servicio prestado. Para realizar un mejor análisis de estos datos resulta útil apoyarse en lo que se denominan técnicas gráficas de calidad, como lo son las siete herramientas básicas de calidad, utilizadas para la solución de problemas atinentes a la calidad, mencionadas por primera vez por Kaoru Ishikawa y son:

- a) **Herramienta 1: diagramas de causa–efecto.-** La variabilidad de una característica de calidad es un efecto o consecuencia de múltiples causas, por ello, al observar alguna inconformidad con alguna característica de calidad de un producto o servicio, es sumamente importante detallar las posibles causas de la inconsistencia. La herramienta de análisis más utilizada son los llamados

diagramas de causa - efecto, conocidos también como diagramas de espina de pescado, o diagramas de Ishikawa.

Según López (2015) ayuda a identificar, clasificar y poner de manifiesto posibles causas, tanto de problemas específicos como de efectos deseados.

- b) **Herramienta 2: planillas de inspección.**- Las planillas de inspección son una herramienta de recolección y registro de información. La principal ventaja de éstas es que dependiendo de su diseño sirven tanto para registrar resultados, como para observar tendencias y dispersiones, lo cual hace que no sea necesario concluir con la recolección de los datos para disponer de información de tipo estadístico. El diseño de una planilla de inspección precisa de un análisis estadístico previo, ya que en ella se preestablece una escala para que en lugar de registrar números se hagan marcaciones simples.

Según López (2015) registro de datos relativos a la ocurrencia de determinados sucesos, mediante un método sencillo.

- c) **Herramienta 3: gráficos de control.**- Los gráficos o cartas de control son diagramas preparados donde se van registrando valores sucesivos de la característica de calidad que se está estudiando. Estos datos se registran durante el proceso de elaboración o prestación del producto o servicio y cada gráfico

de control se compone de una línea central que representa el promedio histórico, y dos límites de control (superior e inferior).

Por lo tanto, López (2015) los gráficos de control se utilizan para conocer qué parte de variabilidad de un proceso es debida a variaciones aleatorias y qué parte a la existencia de sucesos o acciones individuales. Nos permitirá conocer si un proceso es estable o no. Los límites calculados estadísticamente nos indican el rango de variación de los promedios de datos individuales tomados del proceso, cuando esta variación es consecuencia sólo de la aleatoriedad del proceso. Por lo tanto, un proceso será estable cuando repita por sí mismo los resultados durante un período largo de tiempo. En este caso, los resultados seguirán una distribución estadística normal.

- d) **Herramienta 4: diagrama de Pareto.**- El diagrama de Pareto es una variación del histograma tradicional, puesto que en el Pareto se ordenan los datos por su frecuencia de mayor a menor. El principio de Pareto, también conocido como la regla 80 -20 enunció en su momento que *"el 20% de la población, poseía el 80% de la riqueza"* y evidentemente son datos arbitrarios y presentan variaciones al aplicar la teoría en la práctica, sin embargo, éste principio se aplica con mucho éxito en muchos ámbitos, entre ellos en el control de la calidad, ámbito en el que suele ocurrir que el 20% de los tipos de defectos, representan el 80% de las inconformidades.

Además, según López (2015) se utiliza para la selección del problema y para determinar los problemas más importantes. También se utiliza para la implementación de la solución para conseguir el mayor nivel de mejora con el menor esfuerzo posible, obteniendo un ahorro de costes considerable a partir de la planificación de la resolución de problemas ya que distingue entre los pocos elementos esenciales de los muchos secundarios.

- e) **Herramienta 5: diagramas de flujo.-** Un diagrama de flujo es una representación gráfica de la secuencia de etapas, operaciones, movimientos, esperas, decisiones y otros eventos que ocurren en un proceso. Su importancia consiste en la simplificación de un análisis preliminar del proceso y las operaciones que tienen lugar al estudiar características de calidad. Ésta representación se efectúa a través de formas y símbolos gráficos usualmente estandarizados, y de conocimiento general.

Además, López (2015) herramienta que ayuda a identificar la posible relación entre dos variables.

- f) **Herramienta 6: histogramas.-** Un histograma o diagrama de barras es un gráfico que muestra la frecuencia de cada uno de los resultados cuando se efectúan mediciones sucesivas. Éste gráfico permite observar alrededor de qué valor se agrupan las mediciones y cuál es la dispersión alrededor de éste valor. La utilidad en función del control de calidad que presta ésta representación

radica en la posibilidad de visualizar rápidamente información aparentemente oculta en un tabulado inicial de datos.

Asimismo, López, (2015) es una representación gráfica de la variación de un conjunto de datos, que indica cómo se distribuyen los valores de una o varias características (variables) de los elementos de una muestra o población, obtenidos mediante un determinado proceso, mostrando el grado de variación del mismo. Se utiliza para la ordenación de datos y hechos que son utilizados en la medición de datos para poder seleccionar los problemas para su resolución y para la mejora de la calidad.

g) **Herramienta 7: diagramas de dispersión.-** También conocidos como gráficos de correlación, estos diagramas permiten básicamente estudiar la intensidad de la relación entre 2 variables. Dadas dos variables X y Y, se dice que existe una correlación entre ambas si éstas son directa o inversamente proporcionales (correlación positiva o negativa). En un gráfico de dispersión se representa cada par (X, Y) como un punto donde se cortan las coordenadas de X y Y.

Según López (2015) el diagrama de correlación es una representación gráfica en un eje de coordenadas de los datos que se recogen sobre dos variables para poder estudiar si existe relación de causa efecto entre ellas.

2.2.3. Satisfacción del Cliente

2.2.3.1. Concepto de Satisfacción del Cliente

Para lograr elevar la satisfacción del cliente, es necesario brindar un servicio con calidad, para que consuman. Para retener a los mismos y lograr que otros clientes consuman el servicio ofertado. Por lo tanto, es necesario que las empresas dediquen recursos para tener altos índices de satisfacción del cliente, el cual es el elemento más importante de una organización. Es por esto que el proceso de satisfacción del cliente es repetitivo y cambiante, de acuerdo a las exigencias del entorno. Las empresas no se deben conformar con saber solamente en qué grado un producto o servicio satisface al cliente, esto es insuficiente, es necesario que ellas conozcan toda la información referente a sus clientes y la opinión que tienen los mismos de los productos o servicios que han consumido, para conocer así los puntos débiles y fuertes del servicio o producto brindado y tomar acciones que mejoren, aún más, el proceso de satisfacción de aquellos (Chávez, 2011).

La satisfacción del cliente es uno de los aspectos más analizados en el marketing y la psicología de consumo. Los dos motivos principales son: por un lado, su medición sirve como aproximación para valorar si las organizaciones actúan en base a sus objetivos y, por otro lado, su comprensión permite obtener predicciones sobre el comportamiento futuro del cliente. Es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos, aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación

entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor (Ruiz, 2015).

Se define “la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Kotler, 2013).

Satisfacción del cliente es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y, por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en unos de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas.

La satisfacción del cliente es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Si el resultado es neutro, no habrá movilizado ninguna emoción positiva en el cliente, lo que implica que la empresa no habrá conseguido otra cosa más que hacer lo que tenía que hacer, sin agregar un valor añadido a su desempeño. En tanto si el resultado es negativo, el cliente experimentará un estado emocional de insatisfacción. En este caso, al no lograr un desempeño satisfactorio la empresa tendrá que asumir costos relacionados con volver a prestar el servicio. (Gosso, 2014, p. 77).

Que el comprador quede satisfecho, o no, después de su compra depende del desempeño de la oferta en relación con las expectativas del comprador. El término satisfacción se refiere a las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto con sus expectativas. (pp.21).

La satisfacción es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa/expectativas de nuestro producto y organización y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con nuestra organización, una vez que ha probado nuestro producto.

2.2.3.2.Elementos de la Satisfacción del Cliente

En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y, por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc....) de las empresas exitosas (Arenal, 2017).

Por ese motivo (Arenal, 2017), manifiesta que resulta de vital importancia que tanto mercadólogos, como todas las personas que trabajan en una empresa u

organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente. Por lo tanto, la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.
- Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

Las Expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).
- Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales). En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Además, Ramos (2016) afirma que la satisfacción del cliente constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de una organización empresarial. Muchas empresas tienen externalizada su fuerza comercial, desde el punto de vista de la experiencia de los clientes, es clave para tener a éstos satisfecho y retenido. La

satisfacción del cliente puede definirse como el resultado de comparar las expectativas previas del cliente, puestas en los servicios que le brinda el despacho, con el valor percibido al finalizar la relación comercial. Conocer la opinión de los clientes es fundamental para establecer posteriormente acciones de mejora en la organización. La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido una vez finalizado el servicio. Dicho de otro modo, es el “resultado” que el cliente “percibe” que obtuvo en el servicio. El rendimiento percibido se determina desde el punto de vista del cliente, no del despacho y tiene las siguientes características:

- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.
- Dada su complejidad, el “rendimiento percibido” puede ser determinado mediante una investigación que comienza y termina en el “cliente”.

Las Expectativas: Las expectativas son las “esperanzas” que los clientes tienen en conseguir algo. Las expectativas de los clientes se generan por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio.

- Experiencias de contrataciones anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende del despacho, éste debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados al finalizar el servicio. Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente, situación que es atribuible a actividades comerciales o actitudes del mismo personal del despacho durante la primera entrevista o la contratación. En todo caso, es de vital importancia supervisar regularmente las expectativas de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que el despacho puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera para animarse a contratar.

Niveles de satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio los clientes experimentan uno de los tres posibles niveles de satisfacción al cliente.

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción al cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de inmediato. Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor. En cambio, un cliente complacido será leal a una marca porque siente afinidad emocional que supera ampliamente a una preferencia racional.

2.2.3.3.Indicadores de Satisfacción del Cliente

Son todos aquellos elementos que se utilizan para efectuar mediciones de las planificaciones, metas y objetivos que realiza toda organización. Reflejan los resultados programados que una MYPE debe alcanzar en el periodo de un año o menor.

Salgueiro (2015) afirma que toda empresa desde sus inicios establece una visión, es decir, una meta referida a cómo quiere verse dicha empresa en un periodo determinado de tiempo. Ésta irá acompañada de una serie de objetivos que, en su conjunto, permitirán alcanzar esa anhelada meta. Sin embargo, no solo basta con

plantear unos objetivos, debemos ejercer control sobre todo el proceso para así evaluar el desarrollo y tomar las acciones que correspondan. Es ahí donde aparecen los indicadores. Éstos nos van a permitir medir el proceso para ayudarnos a cumplir nuestros objetivos y, por tanto, estar en el camino correcto para llegar a convertirnos en lo que verdaderamente queremos ser. Por lo tanto, hay que determinar cuáles son los indicadores más adecuados que van a permitir medir y realizar mejoras en los procesos o en el personal, por ejemplo. Por ello, a continuación, mencionamos algunos de los indicadores de satisfacción del cliente más importantes:

Indicador de satisfacción del cliente: grado de fidelización.- Este es uno de los indicadores de satisfacción del cliente más importantes. Mide, como su nombre indica, la fidelidad de nuestros clientes respecto a nuestra marca, producto o servicio. Se puede obtener con datos referidos a la frecuencia de uso del servicio o la repetición de compra. Por ejemplo, si somos una revista que publica de forma semanal, lo óptimo es que nuestros clientes nos compren cuatro veces al mes. Es decir, cada vez que sacamos a la venta la revista. Cabe mencionar que, en este caso, se necesita la identificación de los clientes para registrar su compra.

Indicador de satisfacción del cliente: reclamaciones.- Hace referencia a todas las reclamaciones realizadas por clientes con relación a los productos y servicios ofrecidos. Para ello, es necesario habilitar todos los medios necesarios para la recolección de estos datos que pueden ser obtenidos por vía online, presencial o por teléfono. El área encargada debe ser accesible y tratar este dato para mejorar los

procesos internos de la empresa con miras a mejorar la atención de los clientes. Cabe mencionar que el fin de este indicador de satisfacción es llegar a la cantidad mínima de reclamaciones.

Indicador de satisfacción del cliente: defectos.- Este indicador de satisfacción del cliente tiene cierto parecido al indicador de reclamaciones, sin embargo, está más orientado a la calidad del producto y se refiere al número de errores en los productos. Es, por tanto, uno de los indicadores de satisfacción del cliente que evalúa el estado de la producción de los bienes que, al final, van a repercutir en la satisfacción del consumidor.

Indicador de satisfacción del cliente: tiempo medio de espera.- Este indicador de satisfacción del cliente se refiere al tiempo que espera el cliente para ser atendido, ya sea de forma física como vía telefónica u online. Cada empresa, dependiendo del producto o servicio que ofrezca, tendrá sus propios tiempos, por ello, es importante definir cuál es el tiempo de espera óptimo. En base a ello, se plantearán acciones que permitan tener al cliente satisfecho.

Indicador de satisfacción del cliente: cumplimiento del plazo de entrega.- Aquellas empresas que realizan la entrega del producto o servicios en plazos determinados tienen que controlar sus tiempos ya que la demora de los mismos genera malestar en los clientes. Este es uno de los indicadores de satisfacción al cliente que repercute directamente en el factor temporal. Siempre es mejor ofrecer al cliente los plazos reales

para no generar expectativas falsas y, desde luego, cumplir estrictamente con los pactos realizados.

En Servicio al Cliente debe concentrarse la construcción de los Indicadores de Clientes que permitan a la empresa tomar las decisiones con la mayor garantía de aumentar su satisfacción, mejorar la imagen de marca, facilitar la eficacia en la gestión de los vendedores, mejorar la eficacia de las campañas de publicidad, promoción y en general las de mercadeo. Todos sabemos que es muy difícil lograr un impacto positivo en el consumidor cuando éste tiene dificultades serias en sus interacciones con la empresa; de ahí que, la gestión de esta División sea tan importante y estratégica en todas las empresas cualquiera sea su tamaño. No es posible mantener al cliente en el escritorio del gerente, los directivos y todos los empleados, sino a través del seguimiento a los indicadores que los mismos clientes van entregando a través de las interacciones de entrada o salida. Por consiguiente (Honorato, 2016) manifiesta que a continuación, revisaremos algunas opciones para obtener y medir nuestros niveles de satisfacción y cuáles son las métricas necesarias para generar cambios que signifiquen una mejora en estos niveles y son:

1. **CSAT - Customer Satisfaction Score (Escala de Satisfacción del Consumidor).**- CSAT es una de las herramientas más fáciles de implementar para comenzar a medir la satisfacción del cliente, la cual funciona de la siguiente manera: Los clientes son encuestados vía telefónica acerca de la calidad del servicio, y pueden evaluarlo en una escala de 1 “Para nada

satisfecho” a 10 “Muy Satisfecho”. La escala de satisfacción del consumidor se encuentra expresada en porcentajes, donde un 100% corresponde al máximo en la escala de satisfacción. Esta encuesta debería ser realizada después de cada entrega utilizando los correos de contacto o SMS, siendo una muy buena instancia para pedir feedback, además aprovechar la oportunidad de agradecerles por preferir su servicio. Aun cuando la CSAT es una herramienta de fácil implementación, presenta problemas que se ven reflejados cuando las compañías buscan relacionar los resultados entre la satisfacción del cliente, la lealtad de estos y los resultados financieros.

2. **NPS - Net Promoter Score.-** El NPS o Net Promo ganó atención por parte de las empresas después de que Fred Reichheld publicara un artículo llamado “The One Number You Need to Grow”. El propósito principal del indicador NPS es evaluar la percepción sobre una marca y medir la satisfacción del cliente a través de una simple, pero rigurosa metodología, basada en una pregunta; “Recomendarías [Nombre Empresa] a tus amigos o colegas”. Los consumidores deben evaluar aquella pregunta en una escala de 1 a 10, donde se pueden identificar a los detractores (1-5), clientes pasivos (6-7) y los promotores de la marca (8-10).

- a. Los beneficios del NPS están relacionados con poder hacer un benchmarking de la lealtad de los clientes en un mercado y región geográfica específica, además de proporcionar información en tiempo real de feedback y comentarios, customizabilidad en las mediciones y una ágil implementación.

3. **CES - Customer Effort Score (Escala Reporte Consumidor).**- Considerado uno de los mejores indicadores para medir la lealtad de los clientes sin afectar la última línea de la empresa, según un artículo publicado por Matthew Dixon en el Harvard Business Review. El CES apunta a reducir los esfuerzos de los clientes en resolver problemas del producto/servicio. Estos deben evaluar la interacción o ayuda que recibieron por parte del área de ventas o soporte para resolver estas dificultades en una escala de 1 a 10. La dificultad de implementar un reporte del estilo CES se basa en la desinformación que muchas veces los clientes tienen sobre cuáles son los canales más eficientes para comunicarse con las empresas y su área de soporte. Aun cuando CES es una metodología un poco más sofisticada de implementar en comparación con otras que hemos nombrado, puede entregar un contexto detallado acerca de los niveles de satisfacción de tus clientes.

4. **Mediciones de Acercamiento Objetivo y Subjetivo.**- Propuesta por Bob Hayes en Business Broadway, declara que hay dos formas de medir la lealtad de los clientes.

➤ **Medición Objetiva:** Se utiliza data objetiva y métricas sobre el comportamiento y lealtad de los consumidores correlacionada con mejoras en la empresa. La data que se mide generalmente es; “Tiempo en la Página Web”, “Ratios de salida”, “Tiempo de vida del cliente”, etc. datos que son

obtenidos a través de plataformas de control y trazabilidad de la operación logística.

- **Medición Subjetiva:** Aquí se utiliza data relacionada con el comportamiento de los clientes y sus sentimientos acerca de la empresa. Herramientas como encuestas online o entrevistas telefónicas son utilizadas para entender de mejor forma los puntos de vista personales de los consumidores. Las preguntas más utilizadas son, por ejemplo; “¿Cuán dispuesto estás de recomendar nuestra empresa a tu familia o amigos?”, “En general, ¿cuán satisfecho estás con el servicio que te hemos entregado?”.

5. **Satisfacción Contextual.-** Entregar un contexto en las encuestas de satisfacción a tus clientes es la mejor forma de obtener respuesta concretas y de mayor calidad. Ser capaz de preguntar a tus clientes en el momento y lugar correcto sobre su experiencia de compra, puede ser un potente canal de comunicación para conocer sus comentarios o puntos conflictivos en el proceso y, mejorar la operación de tu empresa para conseguir mejores niveles de satisfacción y lealtad. Una de las herramientas más utilizadas para generar encuestas contextuales es Qualaroo, un software bastante popular entre los encargados de marketing, quienes la utilizan para reunir información en puntos críticos de los flujos de compra de sus clientes. Ésta puede ser fácilmente adaptada a los procesos en la cadena de suministro o en la operación logística de entregas de productos, los que tienen un impacto directo en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio de la empresa. Aun cuando ninguno de los métodos presentados son perfectos, pueden ser una buena fuente para

manejar los niveles de satisfacción y lealtad de los clientes. Los gerentes logísticos pueden utilizar la relación con sus consumidores para mejorar y agilizar sus propias operaciones.

III. HIPOTESIS

En los estudios cuyo enunciado es una proposición, se debe formular una hipótesis y en los estudios cuyo enunciado no es una proposición, es imposible plantear una hipótesis. Por lo tanto, esta investigación no tiene hipótesis (Supo, 2015).

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Diseño de la Investigación

La investigación fue de tipo descriptivo, ya que enumeró, clasificó y señaló las propiedades de las variables identificadas. En el caso de esta investigación se pretendió encontrar las características de la gestión de calidad y satisfacción del cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2013) “los diseños

descriptivos están hechos para describir con mayor precisión y fidelidad posible, una realidad empresarial o social”.

El nivel de la investigación fue de tipo cuantitativo ya que la información se representó de forma numérica y en porcentajes, usando técnicas e instrumentos de la estadística. Según Hernández, Fernández y Baptista (2013), el enfoque cuantitativo usa procedimientos estandarizados (que sean aceptados por una comunidad científica); tales datos se representan numéricamente y son analizados por métodos estadísticos.

El diseño fue no experimental, debido a que no se realizó manipulación intencional de alguna de las variables en estudio; ya que el recojo de datos se dio en un solo momento. Según Hernández; Fernández y Baptista (2013), define a los diseños no experimentales como “Estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. También fue de corte transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede Hernández, Fernández Y Batista (2013).

M O

Dónde:

M = Muestra conformada por los clientes encuestados.

O = Observación de las variables: Gestión de Calidad y Satisfacción al Cliente.

4.2. Población y Muestra

La unidad de investigación fueron los clientes de las empresas laboratorios de análisis clínicos en el distrito de Sullana.

POBLACIÓN:

Según Tamayo (2012) señala que la población en la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de personas que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto de entidades que participan de una determinada característica y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación y queda delimitada para la investigación conformada por los clientes de las micro y pequeñas empresas rubro laboratorios clínico en el distrito de Sullana y serán los clientes quienes darán su apreciación para ambas variables, para la cual se utilizara la fórmula porque la población es infinita.

MUESTRA:

En estudios cuantitativos, el tamaño de la muestra depende de la precisión con que se desea estimar los resultados. Entre más grande sea la muestra más representativa será la población, en esta investigación la muestra es infinita y se necesitó de una fórmula para precisar el número exacto de personas a las cuales se encuestó, por tanto, la muestra es de 384 personas para la variable gestión de calidad y satisfacción al cliente.

Por tanto, según (Tamayo, 2012) manifiesta que se requiere de la aplicación de fórmula estadística, para obtener el resultado muestral para encuestar, siendo la fórmula a aplicar:

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

El tamaño de muestra, para un nivel de confianza del 95 %, un error del 5 % y una proporción estimada de 0.05. Para $2-\alpha= 0.95$ resulta $Z_{2-\alpha/2}= 1.96$

Siendo que existe población determinada que permitió asignar cantidad de personas en p y q, entonces se procede de acuerdo con (Hernández, Fernández y Batista, 2010) en asignar término medio donde:

p = probabilidades de concurrencia: 50%

q= probabilidades de no concurrencia: 50%

e= error muestral de 5%

z= Confianza 95%

n= Factor valor por determinar

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.050^2} =$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.50 \times 0.50}{0.025}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.025}$$

$$n = 3.8416$$

$$n = 384$$

$$n = 384 \text{ encuestas}$$

Nombres y ubicaciones de MYPE en estudio

Nº	MYPE	DIRRECCIÓN	RUC	PROPIETARIO	TELEFÓNO
1	Laboratorio Santa Lucia	Calle Bolívar N° 285 – Sullana	10061056420	Astrid Lourdes Gonzales Morales	(073) 502278
2	Centro de Análisis y Microbiológicos "San Gabriel"	Av. Santa Rosa N° 439 – Sullana	10036024742	Santos Pulache Juárez	(073) 315377
3	Laboratorio Champagnat	Av. Champagnat N° 136 – Sullana	10036683851	Patricia del Rocío Álvarez Barba	(073) 502490
4	Laboratorio Labonorte	Av. Santa Rosa N° 409 – Sullana	10193258081	Johannot Huang León Reque	(073) 502742
5	Laboratorio San Antonio	Calle 26 de Abril N° 170 P.J. Juan Velasco – Sullana / Av. Santa Rosa N° 348 – Sullana	10036833063	Esther Avila Vda Meca	(073) 312533
6	Laboratorio de Análisis Clínicos "La Inmaculada"	Av. José de Lama N° 1011 – Sullana	10028394735	Rocío Elizabeth Sánchez Aguirre	(073) 504898
7	Laboratorio Ovilab	Av. Santa Rosa N° 347 – Sullana	10036798888	Fernando Segundo Oviedo Gonzales	(073) 491844
8	Laboratorio de Análisis Clínicos - Dra. Geovana Yarasca Rojas	Calle El Carmen N° 117 - Urb. Santa Rosa– Sullana / Av. Santa Rosa N° 399 – Sullana	17399502195	María del Carmen Geovana Yarasca Rojas	(073) 506577 / (073)50-6569
9	Laboratorio JHM	Av. Santa Rosa N° 369 – Sullana	10174149289	Segundo Cruz Suyón Casas	(073) 215428
10	Laboratorio Clínico "Carrión"	Calle Grau N° 838 – Sullana	10401089760	Ana Sofía Delgado Saavedra	(073) 502513
11	Laboratorio de Análisis Clínicos y Microbiológicos "San Fernando"	Av. Santa Rosa N° 251 – Sullana	10180612608	Cesar Enrique Abanto Ibáñez	(073) 504014
12	Laboratorio de Análisis Clínicos	Av. José de Lama N° 495 – Sullana	10036580661	Arturo Alvarado Aldana	(073) 523606
13	Laboratorio Clínico NortLab	Transversal Tumbes N° 161 – Sullana	10448959797	Karen Nohely Aguirre Rosales	(073) 633501
14	Laboratorio de Análisis Clínico S y R	Calle Bolognesi N° 270 – Sullana		Rosa Elizabeth Rujel Rodríguez	
15	Laboratorio Santa María	Calle Diego Ferrer N° 135 – Dpto. 201– Sullana	10178097968	Victoria Esther Barrantes Vargas	(073) 320311
16	Laboratorio Santa María	Jr. Independencia N° 416 – Paita / Calle Dos N° 800 – Barrio Buenos Aires – Sullana	10175249333	Mirian Nerina Ñique Parra	

– **Inclusión:**

Para las variables Gestión de Calidad y Satisfacción al Cliente se consideró a los clientes de las empresas de laboratorio de análisis clínico de ambos géneros desde los 15 años de edad, porque pueden dar una apreciación respecto a las MYPES.

– **Exclusión:**

Para las variables Gestión de Calidad y Satisfacción al Cliente no se incluye a los clientes menores de 14 años edad y que no tengan voluntad de brindar información, porque no pueden brindar una apreciación respecto a las MYPES.

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Matriz de operacionalización de variables

Variab le	Definición Conceptual	Dimensio nes	Definición Operacional	Indicador es	Items	Fuente	Nivel
Gestión de Calidad	Es un Sistema de Gestión es un conjunto de elementos (estructura de la organización, roles y responsabilidades, planificación y operación, evaluación, mejora del desempeño) de una organización que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas y objetivos, determinando los procesos necesarios para lograr esos objetivos (Grijaldo, 2017).	Objetivos	La dimensión de objetivos se medirá con su indicador es: calidad, satisfacción, reducir peligros. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Aseguramiento de la calidad	¿Considera que los laboratorios clínico tienen planificado e implementado sus objetivos de calidad? ¿Los administradores de las empresas minimizan el impacto negativo para que la calidad del servicio se mantenga?	CLIENTES	NOMINAL
				Condiciones de calidad	¿Conoce si los laboratorios han establecidos procedimientos de control de calidad?		
				Satisfacción de sus clientes	¿Usted está satisfecho con los servicios que brinda los laboratorios clínicos?		
				Reducir Peligros	¿Conoce si los laboratorios prevén la exposición de los trabajadores a sustancias nocivas y peligrosas?		
				Causa Efecto	¿Conoce si los laboratorios identifican y clasifican por muestra de análisis para desarrollar con eficiencia los resultados?		
		Herramientas	La dimensión de herramientas se medirá con su indicador es: causa efecto, planilla de inspección, gráficos de control, diagrama de pareto, diagrama de flujo. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Planilla de Inspección	¿Considera que las empresas utilizan las planillas de inspección para registrar los resultados de las muestras de análisis de sus clientes?		
				Gráficos de Control	¿Tiene conocimiento si la empresa registra los datos de los procesos de análisis de cada examen médico?		
				Diagrama de Pareto	¿Las empresas de laboratorios clínicos utilizan el diagrama de Pareto para la implementación de soluciones en el control de calidad de los exámenes médicos?		
				Diagrama de Flujo	¿Conoce si las empresas utilizan representaciones gráficas para los eventos que ocurre en los distintos procesos?		

Variab le	Definición Conceptual	Dimensio nes	Definición Operacional	Indicador es	Items	Fuente	Nivel
Satisfacción del Cliente	La satisfacción del cliente es uno de los aspectos más analizados en el marketing y la psicología de consumo. Los dos motivos principales son: por un lado, su medición sirve como aproximación para valorar si las organizaciones actúan en base a sus objetivos y, por otro lado, su comprensión permite obtener predicciones sobre el comportamiento futuro del cliente, (Ruiz, 2015).	Elementos	La dimensión de elementos se medirá con su indicador es: rendimiento, expectativa, satisfacción. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Rendimiento Percibido	¿Considera que el software para gestión y control de los procesos del Laboratorio de Análisis Clínicos proporciona gran rendimiento y disponibilidad de datos?	CLIENTES	NOMINAL
				Expectativa	¿Desde su perspectiva como paciente de los laboratorios considera que cumple con todas las normas de habilitación requeridas por la ley?		
					¿Considera que la atención brindada en el laboratorio clínico donde se atendió le impactaron significativamente en la calidad de servicio?		
					¿Considera que la calidad de servicio que ofrece los laboratorios cumplen con sus expectativas?		
		Niveles de Satisfacción	¿Se siente satisfecho con la atención brindada por parte del personal del laboratorio clínico donde se atendió?				
		Indicadores	La dimensión de indicadores se medirá con su indicador es: fidelización, reclamo, defectos, tiempo, contextual. Con el método de la encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Grado de fidelización	¿Al momento de acercarse a realizar un análisis clínico siempre acude al mismo laboratorio?		
				Reclamo	¿Cuándo se atendió en el laboratorio alguna vez ha realizado un reclamo por el servicio ofrecido o por un examen mal elaborado?		
				Defecto	¿Conoce si los laboratorios de análisis clínico cuando entregan los resultados presentan errores por defecto respecto al valor de referencia?		
				Tiempo	¿Considera que el tiempo de espera para recibir un resultado de análisis clínico sea la adecuada?		
				Satisfacción Contextual	¿El laboratorio donde le brinda sus servicios le ha realizado encuestas contextuales con la finalidad de mejorar los niveles de satisfacción y lealtad?		

4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

Para la recolección de la información se recurrieron a la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario prediseñado y dirigido a los clientes de las micro y pequeñas empresas rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana con la finalidad de recolectar los datos para uso exclusivo de la investigación.

El nivel de calidad de servicio esperada, percibida y brindada por las MYPE se medirá sobre la base de los atributos de los laboratorios de análisis clínico en el distrito de Sullana, los cuales serán adaptados del cuestionario. El cual posee tres alternativas de respuesta (escala de Likert): Nunca (1), A veces (2), Siempre (3), la cual será revisado y validado para mayor confiabilidad por tres expertos magister de la facultad de administración (Figuroa, 2016).

El 10% de los resultados fueron ingresado al programa de SPSS por un experto en la materia y fue validado por el mismo, luego de recoger toda la información fue ingresada al programa Microsoft Excel 2010 y luego fue llevado al Word para llegar al análisis de resultados, conclusiones y se brindó el plan de mejora.

4.5. Plan de análisis

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta a los clientes. Esto nos permitió saber cómo los clientes observan al personal y a la empresa, y cuan

complacidos se sienten con la atención que se les brinda. La encuesta estuvo basada en el instrumento cuestionario que nos permitió medir las percepciones y expectativas de los clientes en cuanto al servicio que se oferta. Para el cuestionario se utilizó el formato de tipo Likert. Una vez culminado la recopilación de información mediante las encuestas y aplicando el cuestionario para obtener datos de las Percepciones y Expectativas de los clientes, se procedió a ingresar la información al programa estadístico SPSS para su análisis donde también se utilizó las gráficas explicativas que ayudan a entender las variables en estudio y las matrices del tipo descriptiva y explicativa para así exponer la información cuantitativa (Huaranca, 2017).

4.6. Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia

Título	Enunciado del Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Variables	Metodología
Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción al cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.	¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y satisfacción al cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018?	Determinar las características de la gestión de calidad y satisfacción al cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.	a) Identificar los objetivos de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018	Gestión de Calidad	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativa DISEÑO: No experimental, corte transversal
			b) Describir las herramientas de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018		Satisfacción del Cliente
			c) Determinar qué elementos conforman la satisfacción al cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018		
			d) Describir los indicadores de satisfacción al cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018		

4.7. Principios éticos

En esta investigación se ha respetado el principio de confidencialidad y anonimato establecido en el Código de Ética para la Investigación (versión 001) (2016) y son:

Consentimiento informado y expreso.- En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

Protección a las personas.- La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

V. RESULTADOS

5.1. Resultado

- a) **Identificar los objetivos de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.**

Tabla 1

¿Considera que los laboratorios clínico tienen planificado e implementado sus objetivos de calidad?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	143	37%
A veces	237	62%
Siempre	4	1%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los laboratorios de análisis clínico
Elaboración: Investigador

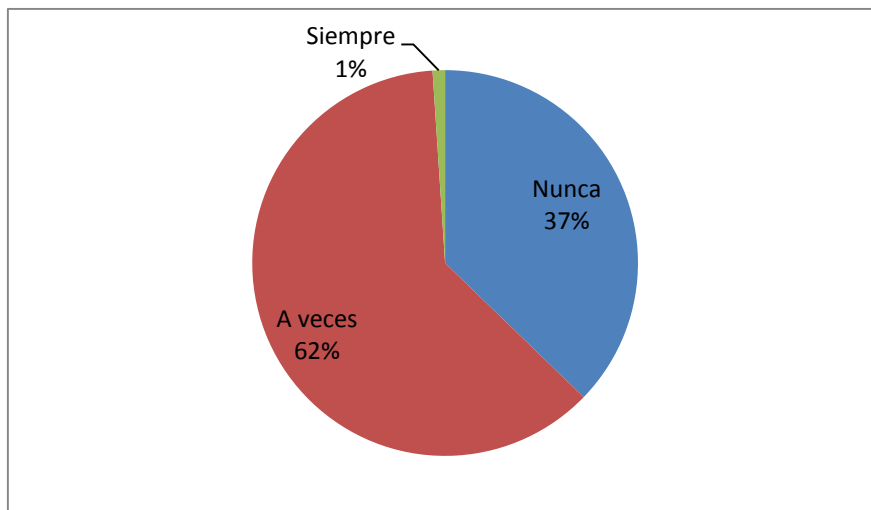


Figura 1: Diagrama circular que muestra los resultados de la pregunta 1.

Interpretación:

Referente a la tabla 1 denominado “Objetivos de calidad” se puede observar que el 62% de clientes encuestados considera que a veces los laboratorios clínicos tienen planificado e implementado sus objetivos de calidad, mientras que el 37% indica que nunca los laboratorios clínicos tienen planificado e implementado sus objetivos de calidad y el 1% indica que los laboratorios clínicos siempre tienen planificado e implementado sus objetivos de calidad.

Tabla 2
¿Los administradores de las empresas minimizan el impacto negativo para que la calidad del servicio se mantenga?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	59	16%
A veces	128	33%
Siempre	197	51%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los laboratorios de análisis clínico
Elaboración: Investigador

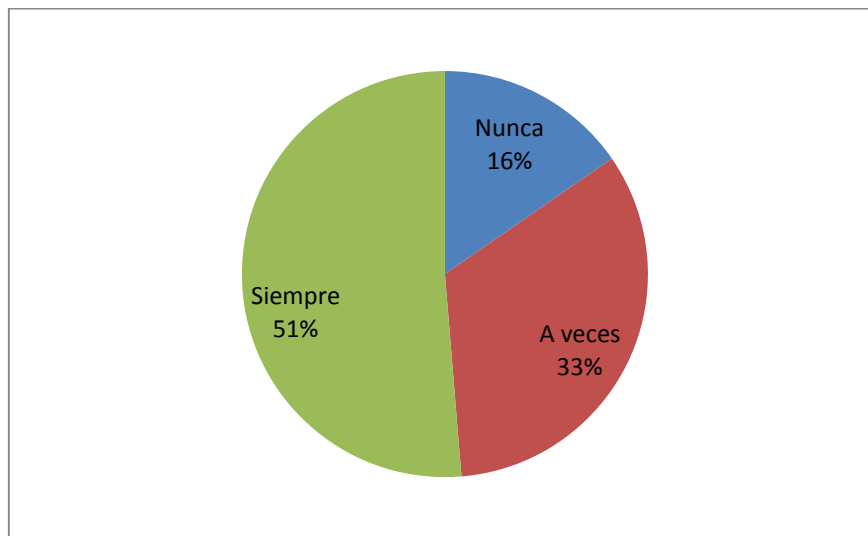


Figura 2: Diagrama circular que muestra los resultados de la pregunta 2.

Interpretación:

Referente a la tabla 2 denominado “Impacto negativo” se puede observar que el 51% de clientes encuestados considera que los administradores de las empresas siempre minimizan el impacto negativo para que la calidad del servicio se mantenga, mientras que el 33% indica que los administradores de las empresas a veces minimizan el impacto negativo para que la calidad del servicio se mantenga y el 16% indica que los administradores de las empresas nunca minimizan el impacto negativo para que la calidad del servicio se mantenga.

Tabla 3

¿Conoce si los laboratorios han establecidos procedimientos de control de calidad?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	258	67%
A veces	67	18%
Siempre	59	15%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los laboratorios de análisis clínico

Elaboración: Investigador

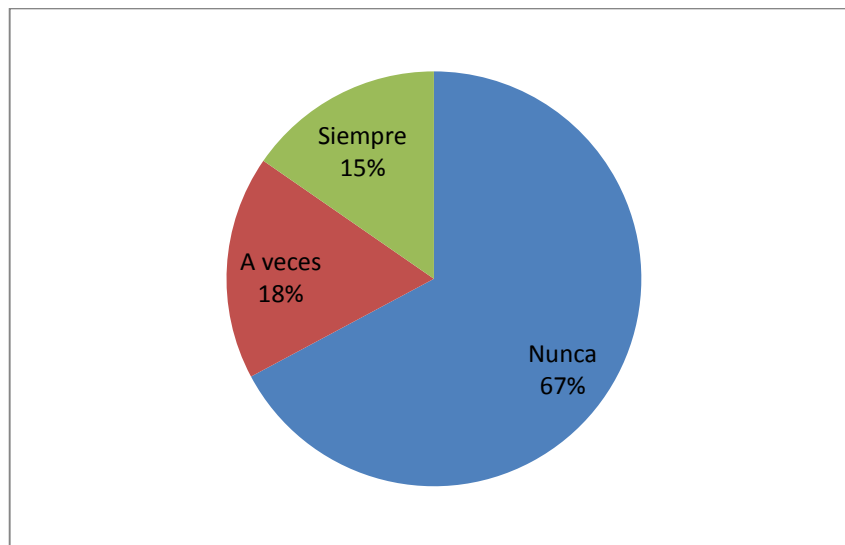


Figura 3: Diagrama circular que muestra los resultados de la pregunta 3.

Interpretación:

Referente a la tabla 3 denominado “Procedimientos de control” se puede observar que el 67% de clientes encuestados considera que los laboratorios nunca han establecidos procedimientos de control de calidad, mientras que el 18% indica que los laboratorios a veces han establecidos procedimientos de control de calidad y el 15% que los laboratorios siempre han establecidos procedimientos de control de calidad.

Tabla 4
¿Usted está satisfecho con los servicios que brinda los laboratorios clínicos?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	15	4%
A veces	168	44%
Siempre	201	52%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los laboratorios de análisis clínico
Elaboración: Investigador

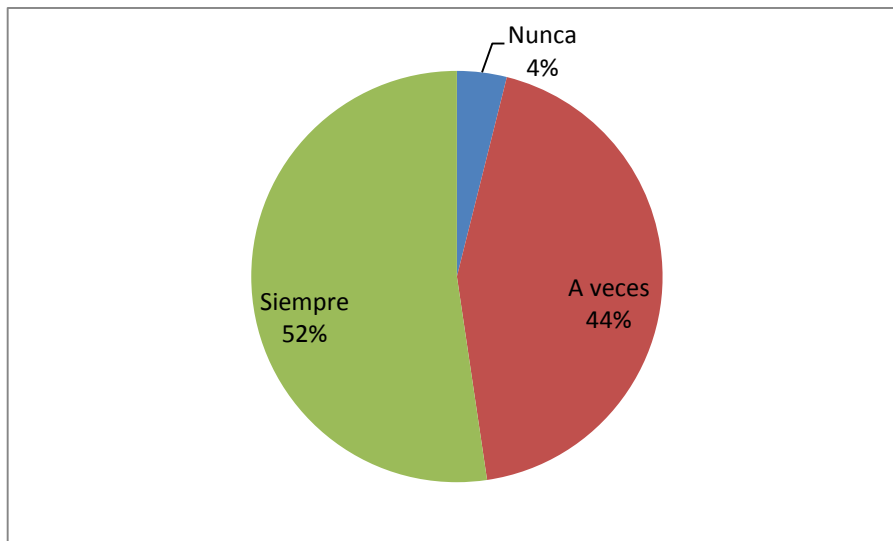


Figura 4: Diagrama circular que muestra los resultados de la pregunta 4.

Interpretación:

Referente a la tabla 4 denominado “Satisfecho con los servicios” se puede observar que el 52% de clientes encuestados considera que siempre está satisfecho con los servicios que brinda los laboratorios clínicos, mientras que el 44% indica que a veces está satisfecho con los servicios que brinda los laboratorios clínicos y el 4% indica que nunca está satisfecho con los servicios que brinda los laboratorios clínicos.

Tabla 5
¿Conoce si los laboratorios prevén la exposición de los trabajadores a sustancias nocivas y peligrosas?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	305	80%
A veces	51	13%
Siempre	28	7%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los laboratorios de análisis clínico
Elaboración: Investigador



Figura 5: Diagrama circular que muestra los resultados de la pregunta 5.

Interpretación:

Referente a la tabla 5 denominado “Prevén la exposición de los trabajadores” se puede observar que el 80% de clientes encuestados considera que los laboratorios nunca prevén la exposición de los trabajadores a sustancias nocivas y peligrosas, mientras que el 14% indica que los laboratorios a veces prevén la exposición de los trabajadores a sustancias nocivas y peligrosas y el 7% indica que los laboratorios siempre prevén la exposición de los trabajadores a sustancias nocivas y peligrosas.

- b) Describir las herramientas de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 6

¿Conoce si los laboratorios identifican y clasifican por muestra de análisis para desarrollar con eficiencia los resultados?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	63	17%
A veces	278	72%
Siempre	43	11%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los laboratorios de análisis clínico
Elaboración: Investigador

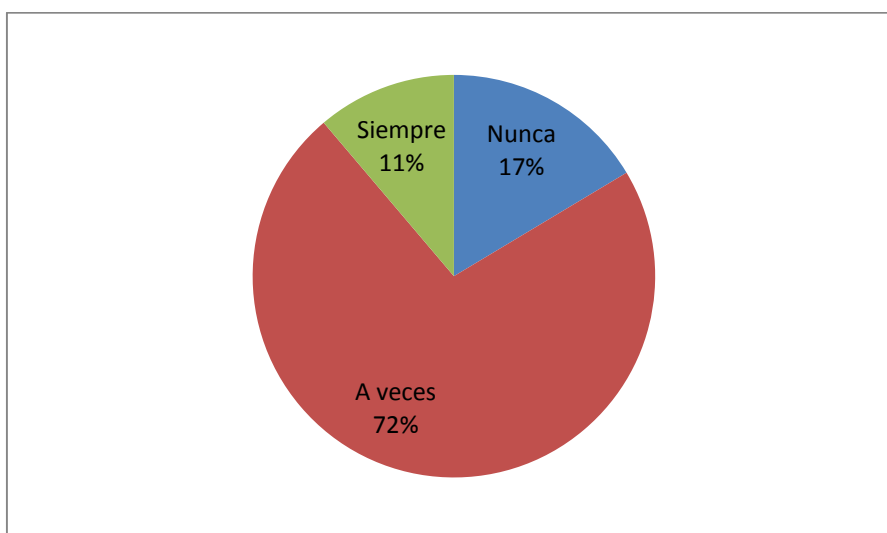


Figura 6: Diagrama circular que muestra los resultados de la pregunta 6.

Interpretación:

Referente a la tabla 6 denominado “Muestra de análisis” se puede observar que el 72% de clientes encuestados considera que los laboratorios a veces identifican y clasifican por muestra de análisis para desarrollar con eficiencia los resultados, mientras que el 17% indica que los laboratorios nunca identifican y clasifican por muestra de análisis para desarrollar con eficiencia los resultados y el 11% indica que los laboratorios siempre identifican y clasifican por muestra de análisis para desarrollar con eficiencia los resultados.

Tabla 7

¿Considera que las empresas utilizan las planillas de inspección para registrar los resultados de las muestras de análisis de sus clientes?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	317	83%
A veces	63	16%
Siempre	4	1%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los laboratorios de análisis clínico
Elaboración: Investigador

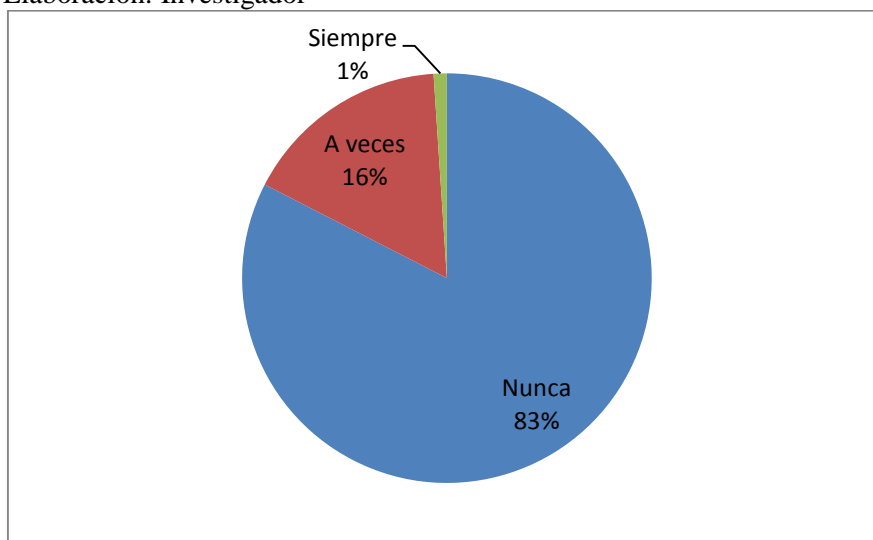


Figura 7: Diagrama circular que muestra los resultados de la pregunta 7.

Interpretación:

Referente a la tabla 7 denominado “Planillas de inspección” se puede observar que el 83% de clientes encuestados considera que las empresas nunca utilizan las planillas de inspección para registrar los resultados de las muestras de análisis de sus clientes, mientras que el 16% indica que las empresas a veces utilizan las planillas de inspección para registrar los resultados de las muestras de análisis de sus clientes y el 1% indica que las empresas siempre utilizan las planillas de inspección para registrar los resultados de las muestras de análisis de sus clientes.

Tabla 8
¿Tiene conocimiento si la empresa registra los datos de los procesos de análisis de cada examen médico?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	195	51%
A veces	104	27%
Siempre	85	22%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los laboratorios de análisis clínico
Elaboración: Investigador

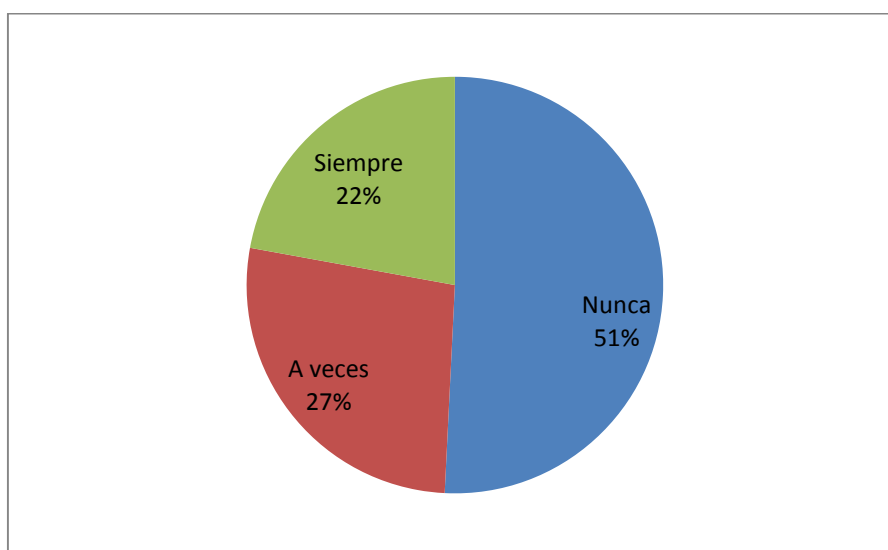


Figura 8: Diagrama circular que muestra los resultados de la pregunta 8.

Interpretación:

Referente a la tabla 8 denominado “Registra los datos de los procesos” se puede observar que el 51% de clientes encuestados considera que la empresa nunca registra los datos de los procesos de análisis de cada examen médico, mientras que el 27% indica que la empresa a veces registra los datos de los procesos de análisis de cada examen médico y el 22% indica que la empresa siempre registra los datos de los procesos de análisis de cada examen médico.

Tabla 9
¿Las empresas de laboratorios clínicos utilizan el diagrama de Pareto para la implementación de soluciones en el control de calidad de los exámenes médicos?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	323	84%
A veces	2	1%
Siempre	59	15%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los laboratorios de análisis clínico
Elaboración: Investigador

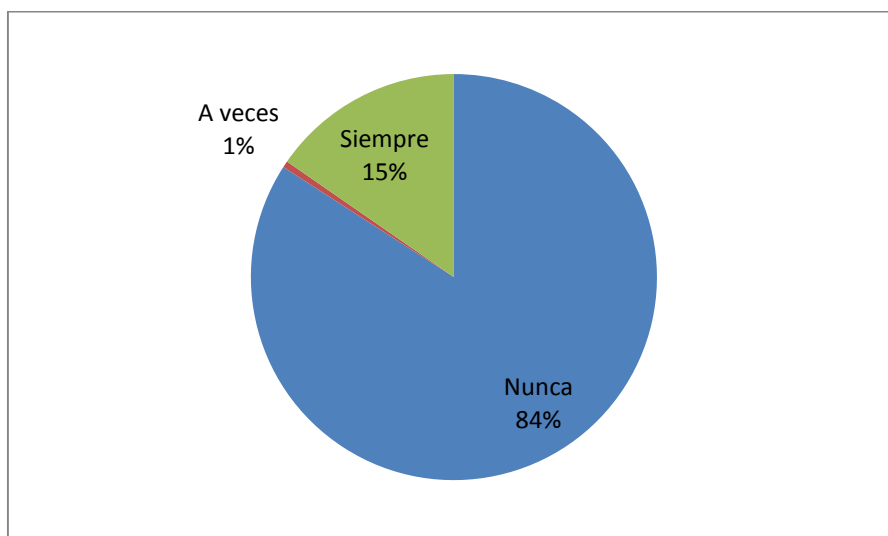


Figura 9: Diagrama circular que muestra los resultados de la pregunta 9.

Interpretación:

Referente a la tabla 9 denominado “Diagrama de Pareto” se puede observar que el 84% de clientes encuestados considera que las empresas de laboratorios clínicos nunca utilizan el diagrama de Pareto para la implementación de soluciones en el control de calidad de los exámenes médicos, mientras que el 15% indica que las empresas de laboratorios clínicos siempre utilizan el diagrama de Pareto para la implementación de soluciones en el control de calidad de los exámenes médicos y el 1% indica que las empresas de laboratorios clínicos a veces utilizan el diagrama de Pareto para la implementación de soluciones en el control de calidad de los exámenes médicos.

Tabla 10
¿Conoce si las empresas utilizan representaciones gráficas para los eventos que ocurre en los distintos procesos?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	351	91%
A veces	4	1%
Siempre	29	8%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los laboratorios de análisis clínico
Elaboración: Investigador

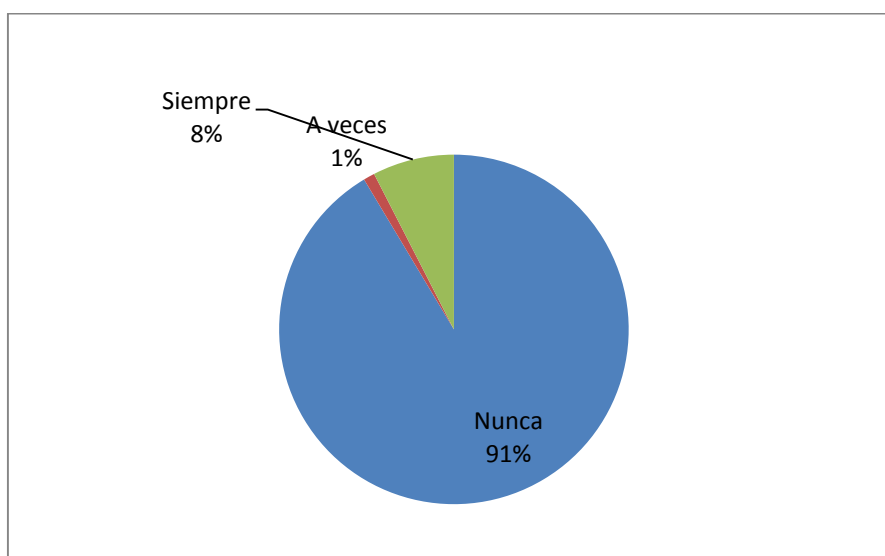


Figura 10: Diagrama circular que muestra los resultados de la pregunta 10.

Interpretación:

Referente a la tabla 10 denominado “Representaciones gráficas” se puede observar que el 91% de clientes encuestados considera que las empresas nunca utilizan representaciones gráficas para los eventos que ocurre en los distintos procesos, mientras que el 8% indica que las empresas siempre utilizan representaciones gráficas para los eventos que ocurre en los distintos procesos y el 1% indica que las empresas a veces utilizan representaciones gráficas para los eventos que ocurre en los distintos procesos.

- c) **Determinar qué elementos conforman la satisfacción al cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.**

Tabla 11

¿Considera que el software para gestión y control de los procesos del Laboratorio de Análisis Clínicos proporciona gran rendimiento y disponibilidad de datos?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	87	23%
A veces	281	73%
Siempre	16	4%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los laboratorios de análisis clínico
Elaboración: Investigador

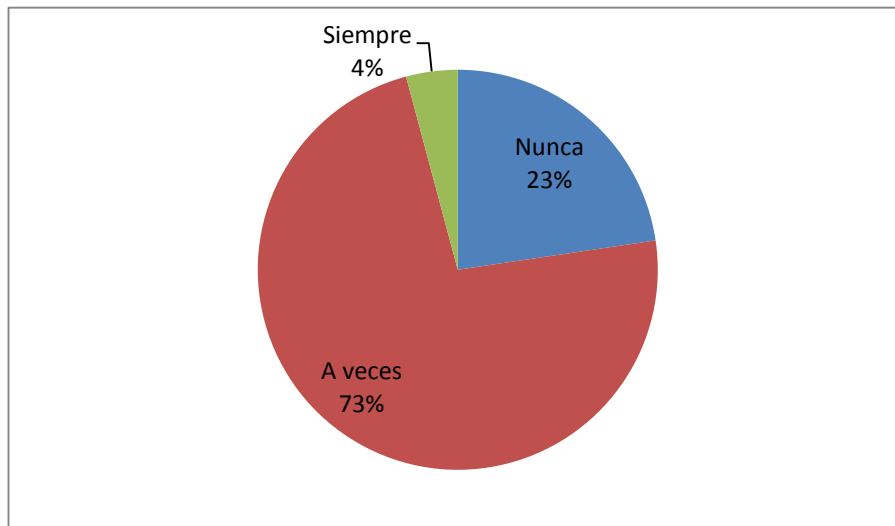


Figura 11: Diagrama circular que muestra los resultados de la pregunta 11.

Interpretación:

Referente a la tabla 11 denominado “Software para gestión y control” se puede observar que el 73% de clientes encuestados considera que el software para gestión y control de los procesos del Laboratorio de Análisis Clínicos a veces proporciona gran rendimiento y disponibilidad de datos, mientras que el 23% indica que el software para gestión y control de los procesos del Laboratorio de Análisis Clínicos nunca proporciona gran rendimiento y disponibilidad de datos y el 4% indica que el software para gestión y control de los procesos del Laboratorio de Análisis Clínicos siempre proporciona gran rendimiento y disponibilidad de datos.

Tabla 12

¿Desde su perspectiva como paciente de los laboratorios considera que cumple con todas las normas de habilitación requeridas por la ley?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	2	1%
A veces	286	74%
Siempre	96	25%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los laboratorios de análisis clínico
Elaboración: Investigador

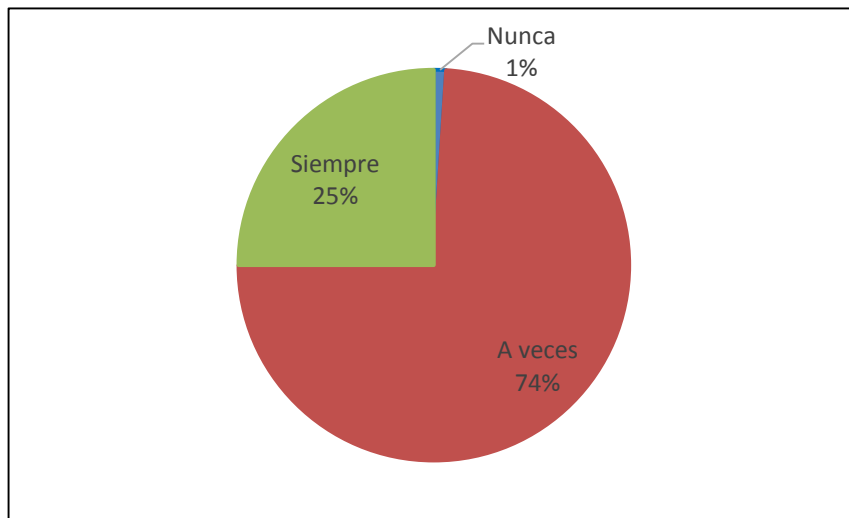


Figura 12: Diagrama circular que muestra los resultados de la pregunta 12.

Interpretación:

Referente a la tabla 12 denominado “Normas de habilitación” se puede observar que el 74% de clientes encuestados considera que los laboratorios a veces cumplen con todas las normas de habilitación requeridas por la ley, mientras que el 25% indica que los laboratorios siempre cumplen con todas las normas de habilitación requeridas por la ley y el 1% indica que los laboratorios nunca cumplen con todas las normas de habilitación requeridas por la ley.

Tabla 13

¿Considera que la atención brindada en el laboratorio clínico donde se atendió le impactaron significativamente en la calidad de servicio?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	365	95%
A veces	0	0%
Siempre	19	5%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los laboratorios de análisis clínico
Elaboración: Investigador

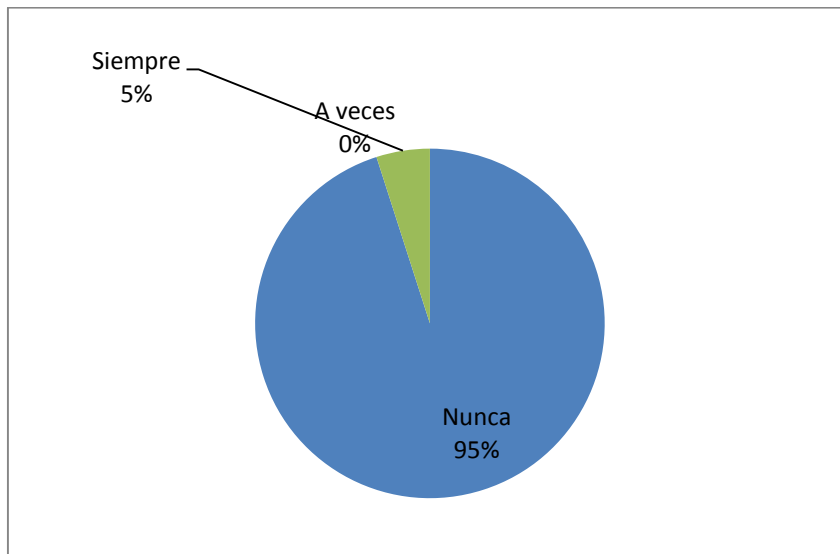


Figura 13: Diagrama circular que muestra los resultados de la pregunta 13.

Interpretación:

Referente a la tabla 13 denominado “Atención brindada” se puede observar que el 95% de clientes encuestados considera que la atención brindada en el laboratorio clínico donde se atendió nunca le impactaron significativamente en la calidad de servicio, mientras que el 5% indica que la atención brindada en el laboratorio clínico donde se atendió siempre le impactaron significativamente en la calidad de servicio.

Tabla 14

¿Considera que la calidad de servicio que ofrece los laboratorios cumplen con sus expectativas?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	83	22%
A veces	201	52%
Siempre	100	26%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los laboratorios de análisis clínico
Elaboración: Investigador

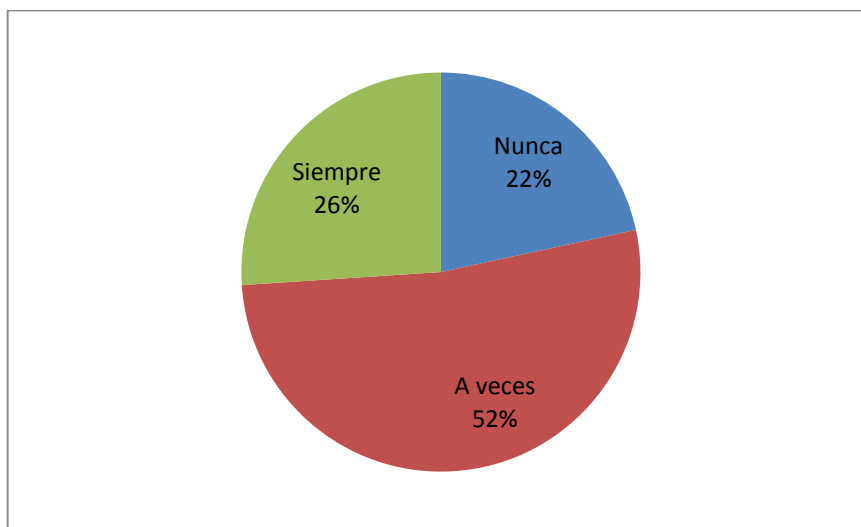


Figura 14: Diagrama circular que muestra los resultados de la pregunta 14.

Interpretación:

Referente a la tabla 14 denominado “Calidad de servicio” se puede observar que el 52% de clientes encuestados considera que la calidad de servicio que ofrece los laboratorios a veces cumplen con sus expectativas, mientras que el 26% indica que la calidad de servicio que ofrece los laboratorios nunca cumplen con sus expectativas y el 22% indica que la calidad de servicio que ofrece los laboratorios siempre cumplen con sus expectativas.

Tabla 15
¿Se siente satisfecho con la atención brindada por parte del personal del laboratorio clínico donde se atendió?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	22	6%
A veces	173	45%
Siempre	189	49%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los laboratorios de análisis clínico
 Elaboración: Investigador

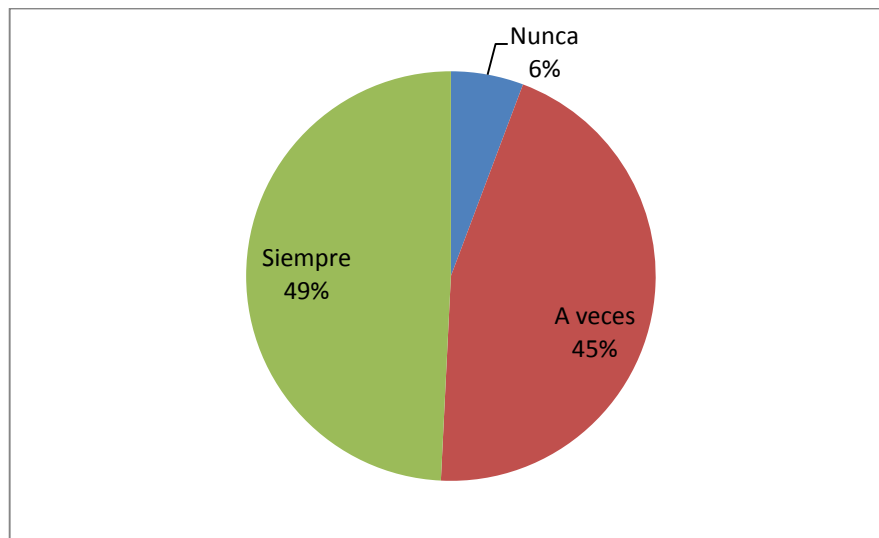


Figura 15: Diagrama circular que muestra los resultados de la pregunta 15

Interpretación:

Referente a la tabla 15 denominado “Satisfecho con la atención brindada” se puede observar que el 49% de clientes encuestados considera que a veces se siente satisfecho con la atención brindada por parte del personal del laboratorio clínico donde se atendió, mientras que el 45% indica que siempre se siente satisfecho con la atención brindada por parte del personal del laboratorio clínico donde se atendió y el 6% indica que nunca se siente satisfecho con la atención brindada por parte del personal del laboratorio clínico donde se atendió.

- d) Describir los indicadores de satisfacción al cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 16

¿Al momento de acercarse a realizar un análisis clínico siempre acude al mismo laboratorio?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	57	15%
A veces	108	28%
Siempre	219	57%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los laboratorios de análisis clínico

Elaboración: Investigador

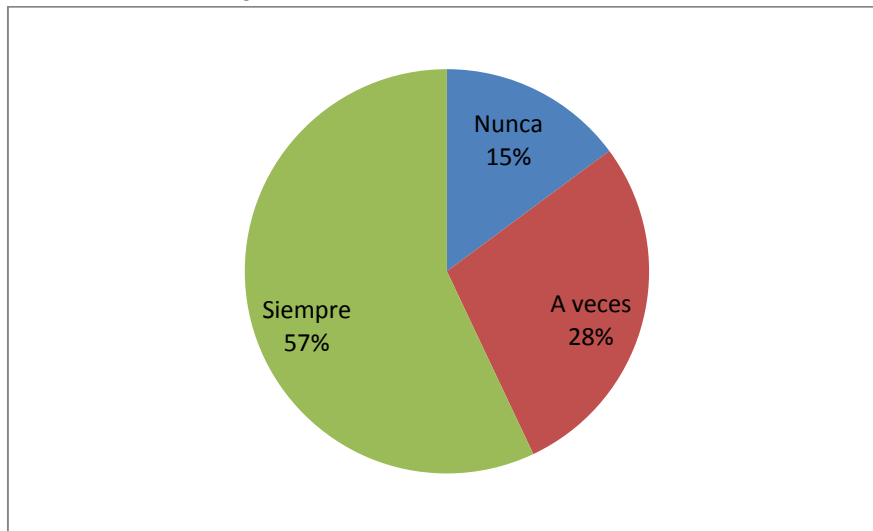


Figura 16: Diagrama circular que muestra los resultados de la pregunta 16.

Interpretación:

Referente a la tabla 16 denominado “Análisis clínico” se puede observar que el 57% de clientes encuestados considera que al momento de acercarse a realizar un análisis clínico siempre acude al mismo laboratorio, mientras que el 28% indica que al momento de acercarse a realizar un análisis clínico a veces acude al mismo laboratorio y el 15% indica que al momento de acercarse a realizar un análisis clínico nunca acude al mismo laboratorio.

Tabla 17
¿Cuándo se atendió en el laboratorio alguna vez ha realizado un reclamo por el servicio ofrecido o por un examen mal elaborado?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	134	35%
A veces	202	53%
Siempre	48	12%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los laboratorios de análisis clínico
 Elaboración: Investigador

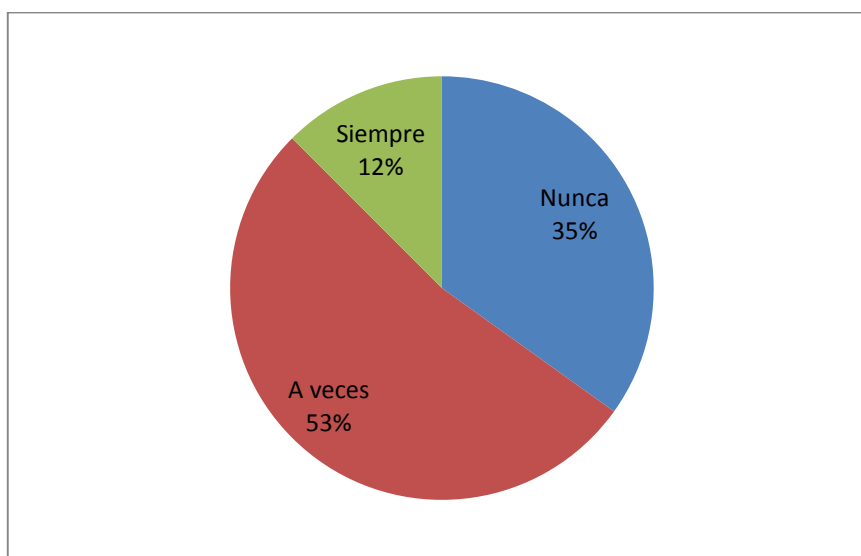


Figura 17: Diagrama circular que muestra los resultados de la pregunta 17.

Interpretación:

Referente a la tabla 17 denominado “Reclamo por el servicio ofrecido” se puede observar que el 53% de clientes encuestados considera que cuando se atendió en el laboratorio a veces ha realizado un reclamo por el servicio ofrecido o por un examen mal elaborado, mientras que el 35% indica que cuando se atendió en el laboratorio nunca ha realizado un reclamo por el servicio ofrecido o por un examen mal elaborado y el 12% indica que cuando se atendió en el laboratorio siempre ha realizado un reclamo por el servicio ofrecido o por un examen mal elaborado.

Tabla 18
¿Conoce si los laboratorios de análisis clínico cuando entregan los resultados presenta errores por defecto respecto al valor de referencia?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	57	15%
A veces	20	5%
Siempre	307	80%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los laboratorios de análisis clínico

Elaboración: Investigador

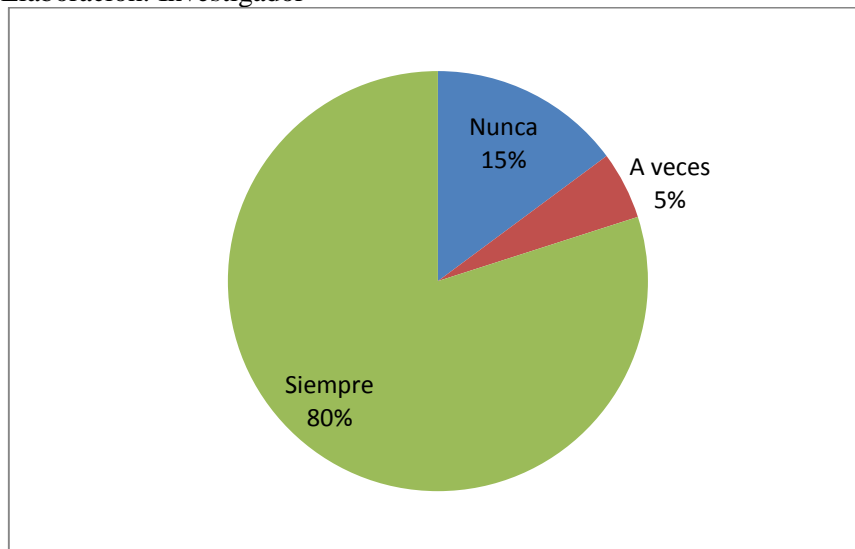


Figura 18: Diagrama circular que muestra los resultados de la pregunta 18.

Interpretación:

Referente a la tabla 18 denominado “Errores por defecto” se puede observar que el 80% de clientes encuestados considera que los laboratorios de análisis clínico cuando entregan los resultados siempre presenta errores por defecto respecto al valor de referencia, mientras que el 15% indica que los laboratorios de análisis clínico cuando entregan los resultados nunca presenta errores por defecto respecto al valor de referencia y el 5% indica que los laboratorios de análisis clínico cuando entregan los resultados a veces presenta errores por defecto respecto al valor de referencia.

Tabla 19

¿Considera que el tiempo de espera para recibir un resultado de análisis clínico sea la adecuada?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	318	83%
A veces	47	12%
Siempre	19	5%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los laboratorios de análisis clínico
Elaboración: Investigador

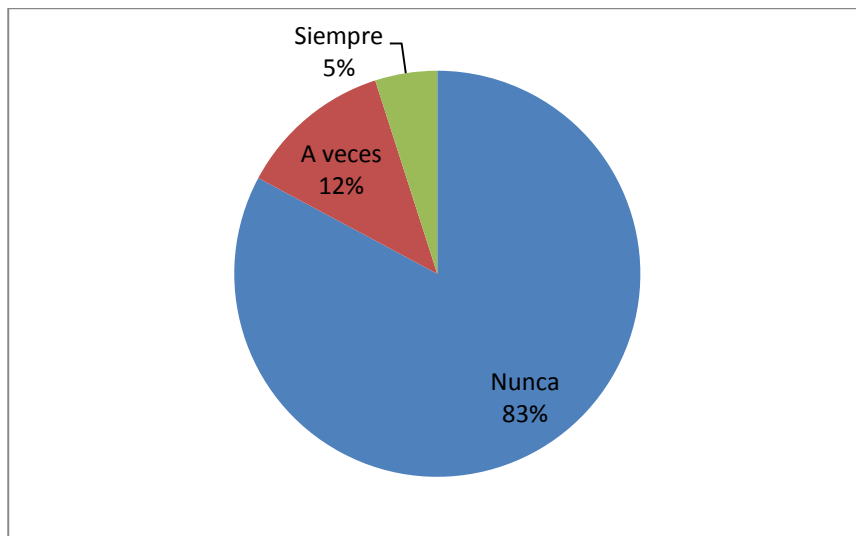


Figura 19: Diagrama circular que muestra los resultados de la pregunta 19.

Interpretación:

Referente a la tabla 19 denominado “Tiempo de espera” se puede observar que el 83% de clientes encuestados considera que el tiempo de espera para recibir un resultado de análisis clínico nunca es la adecuada, mientras que el 12% indica que el tiempo de espera para recibir un resultado de análisis clínico a veces es la adecuada y el 5% indica que el tiempo de espera para recibir un resultado de análisis clínico siempre es la adecuada.

Tabla 20

¿El laboratorio donde le brinda sus servicios le ha realizado encuestas contextuales con la finalidad de mejorar los niveles de satisfacción y lealtad?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	364	95%
A veces	16	4%
Siempre	4	1%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de los laboratorios de análisis clínico
Elaboración: Investigador

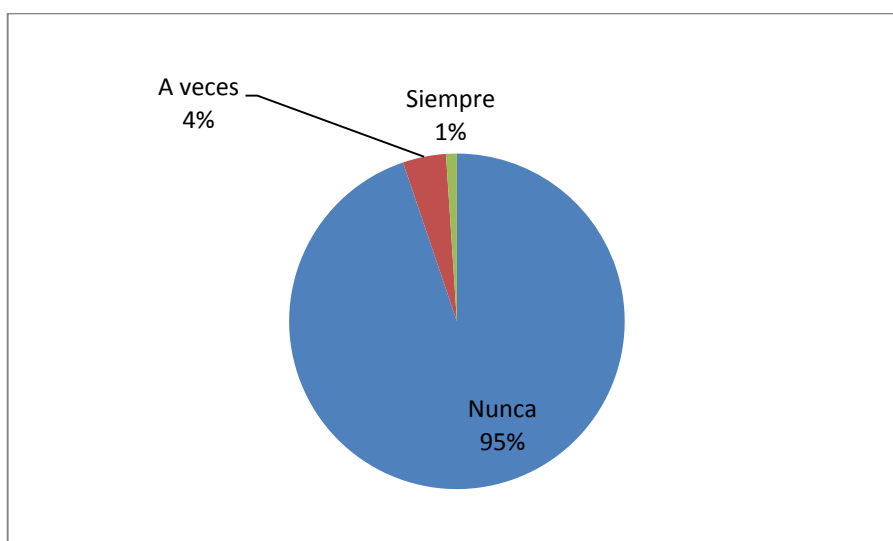


Figura 20: Diagrama circular que muestra los resultados de la pregunta 20.

Interpretación:

Referente a la tabla 20 denominado “brinda sus servicios” se puede observar que el 95% de clientes encuestados considera que el laboratorio donde le brinda sus servicios nunca le ha realizado encuestas contextuales con la finalidad de mejorar los niveles de satisfacción y lealtad, mientras que el 4% indica que el laboratorio donde le brinda sus servicios a veces le ha realizado encuestas contextuales con la finalidad de mejorar los niveles de satisfacción y lealtad y el 1% indica que el laboratorio donde le brinda sus servicios siempre le ha realizado encuestas contextuales con la finalidad de mejorar los niveles de satisfacción y lealtad.

5.2. Análisis de Resultados

Referente a la tabla 1 denominado “Objetivos de calidad” se puede observar que el 62% de clientes encuestados considera que a veces los laboratorios clínicos tienen planificado e implementado sus objetivos de calidad, mientras que el 37% indica que nunca los laboratorios clínicos tienen planificado e implementado sus objetivos de calidad y el 1% indica que los laboratorios clínicos siempre tienen planificado e implementado sus objetivos de calidad. Donde la mayoría de clientes encuestados considera que a veces los laboratorios clínicos tienen planificado e implementado sus objetivos de calidad. Estos resultados tienen no coincidencia con (Meléndez, 2017), quien concluyó que actualmente, la organización cuenta con una planificación de los objetivos anuales, plazos y responsables, y concluyó que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 va a mejorar indudablemente la imagen de la organización, además tiene coincidencia con (Ruiz, 2015) quien concluyó que planificadas y sistemáticas, implantadas dentro del Sistema de Calidad. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los objetivos de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Referente a la tabla 2 denominado “Impacto negativo” se puede observar que el 51% de clientes encuestados considera que los administradores de las empresas siempre minimizan el impacto negativo para que la calidad del servicio se mantenga, mientras que el 33% indica que los administradores de las empresas a veces minimizan el impacto negativo para que la calidad del servicio se mantenga y el 16% indica que los

administradores de las empresas nunca minimizan el impacto negativo para que la calidad del servicio se mantenga. Donde casi el total de clientes encuestados considera que los administradores de las empresas siempre minimizan el impacto negativo para que la calidad del servicio se mantenga. Estos resultados tienen no coincidencia con (Cueva, 2015), quien concluyó que por ello, las empresas cada vez prestan más atención a estos aspectos y buscan continuamente mejorar la calidad de sus servicios para captar un mayor número de clientes y mantener a los existentes y es difícil determinar el nivel de calidad de un servicio y su impacto en los resultados de la empresa; además estos resultados no tiene coincidencia con (Elichiguerra, 2015) quien concluyó que es recuperar el nivel habitual de funcionamiento del servicio y minimizar en todo lo posible el impacto negativo en la organización de forma que la calidad del servicio y la disponibilidad se mantengan. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los objetivos de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Referente a la tabla 3 denominado “Procedimientos de control” se puede observar que el 67% de clientes encuestados considera que los laboratorios nunca han establecidos procedimientos de control de calidad, mientras que el 17% indica que los laboratorios a veces han establecidos procedimientos de control de calidad y el 16% que los laboratorios siempre han establecidos procedimientos de control de calidad. Donde la mayoría de clientes encuestados considera que los laboratorios nunca han establecidos procedimientos de control de calidad. Estos resultados tienen no coincidencia con (Anchatipan, 2015), quien concluyó que con la contribución de la elaboración del manual de calidad y de procedimientos desarrollados en el presente trabajo y pudo

delimitar la documentación que requiere el servicio, además no tiene coincidencia con (Mayari, 2010) quien concluyó que con la certificación, las empresas pueden mejorar notablemente su gestión de calidad y complementar esta aplicación con otros procedimientos relacionados a la estructura, capacitaciones y auditorías a nivel interno y externo. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los objetivos de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Referente a la tabla 4 denominado “Satisfecho con los servicios” se puede observar que el 52% de clientes encuestados considera que siempre está satisfecho con los servicios que brinda los laboratorios clínicos, mientras que el 44% indica que a veces está satisfecho con los servicios que brinda los laboratorios clínicos y el 4% indica que nunca está satisfecho con los servicios que brinda los laboratorios clínicos. Donde la mayoría de clientes encuestados considera que siempre está satisfecho con los servicios que brinda los laboratorios clínicos. Estos resultados no tienen coincidencia con (Segástegui, 2015), quien concluyó que con la finalidad de que sea de gran utilidad a entidades financieras, para que éstas puedan ofrecer un servicio exitosamente y obtengan ventajas competitivas frente a la competencia en el mercado financiero; además tiene coincidencia con (Gómez, 2010) quien concluyó que entre el total de clientes atendidos y mide lo mismo que las reclamaciones, pero se expresa de forma relativa (en porcentaje). El indicador de satisfacción debe ser decreciente porque se persigue disminuir el número de reclamos o quejas que se utilizan en el numerador. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los objetivos de la

gestión de calidad de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Referente a la tabla 5 denominado “Prevén la exposición de los trabajadores” se puede observar que el 79% de clientes encuestados considera que los laboratorios nunca prevén la exposición de los trabajadores a sustancias nocivas y peligrosas, mientras que el 14% indica que los laboratorios a veces prevén la exposición de los trabajadores a sustancias nocivas y peligrosas y el 7% indica que los laboratorios siempre prevén la exposición de los trabajadores a sustancias nocivas y peligrosas. Donde la mayoría de clientes encuestados considera que los laboratorios nunca prevén la exposición de los trabajadores a sustancias nocivas y peligrosas. Estos resultados no tienen coincidencia con (Anchatipán, 2015), expresa que al ser un laboratorio con un nivel de cumplimiento cercano al 50% de los requisitos de la normativa y al contar con personal altamente comprometido es factible su aplicación; el diagnóstico situacional del sistema documental del servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Quito N° 01 de la Policía Nacional, bajo la guía de la lista de verificación propuesta por el SAE; además no tiene coincidencia con (Elichiguerra, 2015) quien concluyó que reducir la exposición de los trabajadores a sustancias nocivas y peligrosas. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los objetivos de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Referente a la tabla 6 denominado “Muestra de análisis” se puede observar que el 72% de clientes encuestados considera que los laboratorios a veces identifican y clasifican

por muestra de análisis para desarrollar con eficiencia los resultados, mientras que el 16% indica que los laboratorios nunca identifican y clasifican por muestra de análisis para desarrollar con eficiencia los resultados y el 12% indica que los laboratorios siempre identifican y clasifican por muestra de análisis para desarrollar con eficiencia los resultados. Donde la mayoría de clientes encuestados considera que los laboratorios a veces identifican y clasifican por muestra de análisis para desarrollar con eficiencia los resultados. Estos resultados tienen coincidencia con (Toledo, 2016), expresa que los resultados nos muestran las deficiencias en las características o medios publicitarios como en la radio, televisión, programas de incentivos, regalos publicitarios, descuentos y en la entrega de premios; además tiene coincidencia con (López, 2015) quien concluyó que ayuda a identificar, clasificar y poner de manifiesto posibles causas, tanto de problemas específicos como de efectos deseados. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Conocer las herramientas de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Referente a la tabla 7 denominado “Planillas de inspección” se puede observar que el 83% de clientes encuestados considera que las empresas nunca utilizan las planillas de inspección para registrar los resultados de las muestras de análisis de sus clientes, mientras que el 16% indica que las empresas a veces utilizan las planillas de inspección para registrar los resultados de las muestras de análisis de sus clientes y el 1% indica que las empresas siempre utilizan las planillas de inspección para registrar los resultados de las muestras de análisis de sus clientes. Donde casi el total de clientes encuestados considera que las empresas nunca utilizan las planillas de inspección para

registrar los resultados de las muestras de análisis de sus clientes. Estos resultados no tienen coincidencia con (Toledo, 2016), quien concluyó que los resultados nos muestran las deficiencias en las características o medios publicitarios como en la radio, televisión, programas de incentivos, regalos publicitarios, descuentos y en la entrega de premios; además no tiene coincidencia con (Arriagada, 2015) quien concluyó que la principal ventaja de éstas es que dependiendo de su diseño sirven tanto para registrar resultados. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Conocer las herramientas de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Referente a la tabla 8 denominado “Registra los datos de los procesos” se puede observar que el 51% de clientes encuestados considera que la empresa nunca registra los datos de los procesos de análisis de cada examen médico, mientras que el 27% indica que la empresa a veces registra los datos de los procesos de análisis de cada examen médico y el 22% indica que la empresa siempre registra los datos de los procesos de análisis de cada examen médico. Donde la mayoría de clientes encuestados considera que la empresa nunca registra los datos de los procesos de análisis de cada examen médico. Estos resultados no tienen coincidencia con (Lucina, 2015), quien concluyó que el documento cumple con los parámetros exigidos por la norma, por lo cual es apto para ser utilizado en los diferentes procesos que se generan en la institución. Así mismo se convierte en la base de referencia para mejorar el desempeño del trabajo en el laboratorio y en un guía para la capacitación del nuevo personal; además no tiene coincidencia con (Arriagada, 2015) quien concluyó que estos datos se registran durante el proceso de elaboración o prestación del producto o

servicio y cada gráfico de control se compone de una línea central que representa el promedio histórico, y dos límites de control (superior e inferior). Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Conocer las herramientas de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Referente a la tabla 9 denominado “Diagrama de Pareto” se puede observar que el 84% de clientes encuestados considera que las empresas de laboratorios clínicos nunca utilizan el diagrama de Pareto para la implementación de soluciones en el control de calidad de los exámenes médicos, mientras que el 15% indica que las empresas de laboratorios clínicos siempre utilizan el diagrama de Pareto para la implementación de soluciones en el control de calidad de los exámenes médicos y el 1% indica que las empresas de laboratorios clínicos a veces utilizan el diagrama de Pareto para la implementación de soluciones en el control de calidad de los exámenes médicos. Donde la mayoría de clientes encuestados considera que las empresas de laboratorios clínicos nunca utilizan el diagrama de Pareto para la implementación de soluciones en el control de calidad de los exámenes médicos. Estos resultados tienen coincidencia con (Arriagada, 2015) quien concluyó que sin embargo éste principio se aplica con mucho éxito en muchos ámbitos, entre ellos en el control de la calidad, ámbito en el que suele ocurrir que el 20% de los tipos de defectos, representan el 80% de las inconformidades. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Conocer las herramientas de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Referente a la tabla 10 denominado “Representaciones gráficas” se puede observar que el 91% de clientes encuestados considera que las empresas nunca utilizan representaciones gráficas para los eventos que ocurre en los distintos procesos, mientras que el 8% indica que las empresas siempre utilizan representaciones gráficas para los eventos que ocurre en los distintos procesos y el 1% indica que las empresas a veces utilizan representaciones gráficas para los eventos que ocurre en los distintos procesos. Donde la mayoría de clientes encuestados considera que las empresas nunca utilizan representaciones gráficas para los eventos que ocurre en los distintos procesos. Estos resultados tienen coincidencia con (Pérez, Guerra, Saldaña & Villena, 2016) quien concluyó que aumentando las posibilidades de éxito del proyecto, es importante realizar una adecuada selección de los procesos, detallados en la Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) - Quinta Edición, que se van a aplicar en cada proyecto, ya que utilizar los 47 procesos podría retrasar y entorpecer la gestión del proyecto en lugar de favorecerla y la selección de los procesos, detallados en la Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) - Quinta Edición, Estos resultados tienen coincidencia con (López, 2015) quien concluyó que el diagrama de correlación es una representación gráfica en un eje de coordenadas de los datos que se recogen sobre dos variables para poder estudiar si existe relación de causa efecto entre ellas. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Conocer las herramientas de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Referente a la tabla 11 denominado “Software para gestión y control” se puede observar que el 73% de clientes encuestados considera que el software para gestión y control de los procesos del Laboratorio de Análisis Clínicos a veces proporciona gran rendimiento y disponibilidad de datos, mientras que el 23% indica que el software para gestión y control de los procesos del Laboratorio de Análisis Clínicos nunca proporciona gran rendimiento y disponibilidad de datos y el 4% indica que el software para gestión y control de los procesos del Laboratorio de Análisis Clínicos siempre proporciona gran rendimiento y disponibilidad de datos. Donde la mayoría de clientes encuestados considera que el software para gestión y control de los procesos del Laboratorio de Análisis Clínicos a veces proporciona gran rendimiento y disponibilidad de datos. Estos resultados tienen coincidencia con (Lalúpu, 2017) quien concluyó que según verificación está ubicada en el nivel correspondiente a la escala entre 4 y 5 que es muy alta satisfacción, la misma que según la verificación es conforme, pues el rendimiento percibido y los niveles de satisfacción corresponden a muy alta satisfacción; y no tiene coincidencia con (Arenal, 2017) quien concluyó que al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Determinar qué elementos conforman la satisfacción del cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Referente a la tabla 12 denominado “Normas de habilitación” se puede observar que el 74% de clientes encuestados considera que los laboratorios a veces cumplen con

todas las normas de habilitación requeridas por la ley, mientras que el 25% indica que los laboratorios siempre cumplen con todas las normas de habilitación requeridas por la ley y el 1% indica que los laboratorios nunca cumplen con todas las normas de habilitación requeridas por la ley. Donde la mayoría de clientes encuestados considera que los laboratorios a veces cumplen con todas las normas de habilitación requeridas por la ley. Estos resultados no tienen coincidencia con (Hermosa, 2015) quien concluyó que se afirma que la calidad de servicio que ofrece la Empresa GECIDSA es deficiente y no cumple con las expectativas del cliente debido a diversos aspectos y puntos débiles (como por ejemplo el desorden en las colas, la falta de una boletería, la falta de seguridad al usuario, buses en mal estado y desaseados y el llenado sobrecargado de pasajeros en los buses sobre todo por las noches que causan malestar en los usuarios) tal como lo manifestaban al momento de ser encuestados; además tiene coincidencia con (Arenal, 2017) quien concluyó que las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Determinar qué elementos conforman la satisfacción del cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Referente a la tabla 13 denominado "Atención brindada" se puede observar que el 95% de clientes encuestados considera que la atención brindada en el laboratorio clínico donde se atendió nunca le impactaron significativamente en la calidad de servicio, mientras que el 5% indica que la atención brindada en el laboratorio clínico donde se atendió siempre le impactaron significativamente en la calidad de servicio. Donde la mayoría de clientes encuestados considera que la atención brindada en el laboratorio

clínico donde se atendió nunca le impactó significativamente en la calidad de servicio. Estos resultados no tienen coincidencia con (Cueva, 2015) quien concluyó que la calidad de servicio es un concepto abstracto, de naturaleza compleja, cuya evaluación incorpora dos componentes claramente subjetivos: las expectativas y percepciones de los clientes; además no tiene coincidencia con (Pozo, 2012) quien concluyó que la empresa debe gestionar las expectativas de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Determinar qué elementos conforman la satisfacción del cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Referente a la tabla 14 denominado “Calidad de servicio” se puede observar que el 52% de clientes encuestados considera que la calidad de servicio que ofrece los laboratorios a veces cumplen con sus expectativas, mientras que el 26% indica que la calidad de servicio que ofrece los laboratorios nunca cumplen con sus expectativas y el 22% indica que la calidad de servicio que ofrece los laboratorios siempre cumplen con sus expectativas. Donde la mayoría de clientes encuestados considera que la calidad de servicio que ofrece los laboratorios a veces cumple con sus expectativas. Estos resultados tienen coincidencia con (Lima, 2016) quien concluyó que los usuarios tienen expectativas respecto del servicio de salud antes de acceder a la atención del 97,04% dentro del área de Consulta Externa del Hospital del Día IESS, en relación a la orientación que brinda el personal de informes sobre los pasos o trámites para la atención en Consulta Externa, el 79% se encuentra satisfecho; además tiene coincidencia con (Gosso, 2014) quien concluyó que la satisfacción es un estado de

ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Determinar qué elementos conforman la satisfacción del cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Referente a la tabla 15 denominado “Satisfecho con la atención brindada” se puede observar que el 49% de clientes encuestados considera que a veces se siente satisfecho con la atención brindada por parte del personal del laboratorio clínico donde se atendió, mientras que el 45% indica que siempre se siente satisfecho con la atención brindada por parte del personal del laboratorio clínico donde se atendió y el 6% indica que nunca se siente satisfecho con la atención brindada por parte del personal del laboratorio clínico donde se atendió. Donde la mayoría de clientes encuestados considera que a veces se siente satisfecho con la atención brindada por parte del personal del laboratorio clínico donde se atendió. Estos resultados no tienen coincidencia con (Hermosa, 2015) quien concluyó que por lo que se afirma que la calidad de servicio que ofrece la Empresa GECIDSA es deficiente y no cumple con las expectativas del cliente debido a diversos aspectos y puntos débiles (como por ejemplo el desorden en las colas, la falta de una boletería, la falta de seguridad al usuario, buses en mal estado y desaseados y el llenado sobrecargado; además tiene coincidencia con (Ramos, 2016) quien concluyó que la satisfacción del cliente constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de una organización empresarial. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Determinar qué elementos conforman la satisfacción del cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Referente a la tabla 16 denominado “Análisis clínico” se puede observar que el 57% de clientes encuestados considera que al momento de acercarse a realizar un análisis clínico siempre acude al mismo laboratorio, mientras que el 28% indica que al momento de acercarse a realizar un análisis clínico a veces acude al mismo laboratorio y el 15% indica que al momento de acercarse a realizar un análisis clínico nunca acude al mismo laboratorio. Donde la mayoría de clientes encuestados considera que al momento de acercarse a realizar un análisis clínico siempre acude al mismo laboratorio. Estos resultados tienen coincidencia con (Salgueiro, 2015) quien concluyó que los indicadores dan respuesta clara de cumplimiento o cumplimiento. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los indicadores de satisfacción del cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Referente a la tabla 17 denominado “Reclamo por el servicio ofrecido” se puede observar que el 53% de clientes encuestados considera que cuando se atendió en el laboratorio a veces ha realizado un reclamo por el servicio ofrecido o por un examen mal elaborado, mientras que el 35% indica que cuando se atendió en el laboratorio nunca ha realizado un reclamo por el servicio ofrecido o por un examen mal elaborado y el 12% indica que cuando se atendió en el laboratorio siempre ha realizado un reclamo por el servicio ofrecido o por un examen mal elaborado. Donde la mayoría de clientes considera que cuando se atendió en el laboratorio a veces ha realizado un reclamo por el servicio ofrecido o por un examen mal elaborado. Estos resultados no tienen coincidencia con (Abad, 2015) quien concluyó que las encuestas realizadas a los clientes con tarjetas de crédito, se obtuvo como resultado que la mayor queja o

reclamos en las tarjetas de crédito es por el tema de la comisión de pago de membresía; además no tiene coincidencia con (Salgueiro, 2015) quien concluyó que las reclamaciones fortalecen a las organizaciones y ayudan a mejorar. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los indicadores de satisfacción del cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Referente a la tabla 18 denominado “Errores por defecto” se puede observar que el 80% de clientes encuestados considera que los laboratorios de análisis clínico cuando entregan los resultados siempre presenta errores por defecto respecto al valor de referencia, mientras que el 15% indica que los laboratorios de análisis clínico cuando entregan los resultados nunca presenta errores por defecto respecto al valor de referencia y el 5% indica que los laboratorios de análisis clínico cuando entregan los resultados a veces presenta errores por defecto respecto al valor de referencia. Donde la mayoría de clientes encuestados considera que los laboratorios de análisis clínico cuando entregan los resultados siempre presentan errores por defecto respecto al valor de referencia. Estos resultados tienen coincidencia con (Aveiga & Gonzales, 2015) quien concluyó que los resultados obtenidos en los 2 meses en que se monitorearon las pruebas piloto y tenemos: Entregar el resultado de análisis en 48 días promedio reduciendo el tiempo de entrega de 66 días en promedio, se logró reducir de 18 a 4 días promedio el tiempo de almacenamiento de las muestras antes de iniciar el método de análisis; además no tiene coincidencia con (Salgueiro, 2015) quien concluyó que más preocupa el número de errores ya que se debe apostar por error cero. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los indicadores de

satisfacción del cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Referente a la tabla 19 denominado “Tiempo de espera” se puede observar que el 83% de clientes encuestados considera que el tiempo de espera para recibir un resultado de análisis clínico nunca es la adecuada, mientras que el 12% indica que el tiempo de espera para recibir un resultado de análisis clínico a veces es la adecuada y el 5% indica que el tiempo de espera para recibir un resultado de análisis clínico siempre es la adecuada. Donde la mayoría de clientes encuestados considera que el tiempo de espera para recibir un resultado de análisis clínico nunca es la adecuada. Estos resultados no tienen coincidencia con (Lima, 2016) quien concluyó que especialmente para obtener turno con especialista el tiempo es demasiado prolongado y casi imposibles de acceder, el periodo para exámenes programados, es muy extenso, en este aspecto, parte de la brecha de insatisfacción se ve marcada en los usuarios pertenecientes al Seguro Campesino; además no tiene coincidencia con (Salgueiro, 2015) quien concluyó que el tiempo que espera un cliente debe ser el menor posible. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los indicadores de satisfacción del cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Referente a la tabla 20 denominado “brinda sus servicios” se puede observar que el 95% de clientes encuestados considera que el laboratorio donde le brinda sus servicios nunca le ha realizado encuestas contextuales con la finalidad de mejorar los niveles de satisfacción y lealtad, mientras que el 4% indica que el laboratorio donde le brinda sus

servicios a veces le ha realizado encuestas contextuales con la finalidad de mejorar los niveles de satisfacción y lealtad y el 1% indica que el laboratorio donde le brinda sus servicios siempre le ha realizado encuestas contextuales con la finalidad de mejorar los niveles de satisfacción y lealtad. Donde la mayoría de clientes encuestados considera que el laboratorio donde le brinda sus servicios nunca le ha realizado encuestas contextuales con la finalidad de mejorar los niveles de satisfacción y lealtad. Estos resultados no tienen coincidencia con (Honorato, 2016) quien concluyó que entregar un contexto en las encuestas de satisfacción a tus clientes es la mejor forma de obtener respuestas concretas y de mayor calidad. Ser capaz de preguntar a tus clientes en el momento y lugar correcto sobre su experiencia de compra, puede ser un potente canal de comunicación para conocer sus comentarios o puntos conflictivos en el proceso y, mejorar la operación de tu empresa para conseguir mejores niveles de satisfacción y lealtad. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los indicadores de satisfacción del cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

VI. CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones

Los objetivos de la gestión de calidad que identifican los propietarios de las empresas de laboratorios de análisis clínico es: satisfacción de los clientes: porque siempre están satisfechos con los servicios brindados; aseguramiento de la calidad: porque minimizan el impacto negativo para que la calidad del servicio se mantenga; y tienen planificado e implementado sus objetivos.

Las herramientas de la gestión de calidad que conocen los propietarios es: causa y efecto: porque identifican y clasifican por muestra de análisis para desarrollar con eficiencia los resultados, pero nunca identifican un diagrama de flujo, y representaciones gráficas para los eventos que ocurre en los distintos procesos, pero menos utilizan el diagrama de Pareto para la implementación de soluciones en el control de calidad de los exámenes médicos.

Se determina que los elementos que conforman la satisfacción del cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico es: niveles de satisfacción: porque se siente satisfecho con la atención brindada por parte del personal; expectativa: porque cumple con todas las normas de habilitación requeridas por la ley; rendimiento percibido: porque el software para gestión y control de los procesos del Laboratorio de Análisis Clínicos proporciona gran rendimiento y disponibilidad de datos, además cumple y supera sus expectativas de los clientes.

Los indicadores que se establecen para la satisfacción al cliente y que identifican los propietarios de los laboratorios de análisis clínico son: defecto: porque cuando entregan los resultados presentan errores respecto al valor de referencia; grado de fidelización: porque los clientes siempre acuden al mismo laboratorio para realizarse un análisis, aunque alguna vez han realizado un reclamo por un examen mal elaborado, por otro lado nunca se les ha realizado encuestas contextuales con la finalidad de mejorar los niveles de satisfacción y lealtad.

Aspectos Complementarios

Plan de Mejora

Justificación:

Finalmente la investigación se justifica porque se considera de suma importancia de diseñar un plan de mejora ya que podrá apoyar a la mejora de la gestión de calidad y satisfacción del cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018, por tal motivo se brindará una alternativa en cada variable y será beneficioso para los propietarios o administradores de las MYPES, ya que si se logra identificar cual es la deficiencia de gestión y se buscare diferentes alternativas para solucionar los problemas, brindando las mejores alternativas de solución para contar con un sistema de gestión efectivo y satisfacción de los clientes.

Plan de Mejora:

OBJETIVO	PROBLEMA ENCONTRADO	ACCIÓN CORRECTIVA	SOLUCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE
Identificar los objetivos de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018	Falta de seguridad para el personal	Implementar con instrumentos para cubrir de la contaminación.	Implementar con instrumentos para cubrir de la contaminación, y tomar medidas de prevención ante la exposición de los trabajadores a sustancias nocivas y peligrosas.	Administrador
Conocer las herramientas de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018	No tienen un manual para los eventos	Crear un manual para los distintos eventos.	Incentivar al administrador a crear un manual con representaciones gráficas para los eventos que ocurre en los distintos procesos y así el personal se sienta seguro al realizar su trabajo.	Administrador
Determinar qué elementos conforman la satisfacción del cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018	No brinda un servicio de calidad	Capacitar al personal en calidad de servicio	Se recomienda al jefe del área de recursos humanos brindar capacitación al personal en calidad de servicio, para que el personal pueda atender a los clientes y ellos se sientan satisfechos.	Área de Recursos Humanos
Describir los indicadores de satisfacción del cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018	Falta de interés por la fidelización de los clientes	Realizar una encuesta	Elaborar una encuesta contextual con la finalidad de mejorar los niveles de satisfacción y lealtad, además saber dónde se está fallando para mejorar y así fidelizar a los clientes.	Administrador

Referencias Bibliográficas

- Abad, R. (2015). *“Diagnóstico de la calidad de servicio en la atención a las quejas y reclamos de clientes con tarjetas de crédito en el BBVA continental Sullana”*. Tesis para optar el título de Licenciada en Ciencias Administración. Universidad de Piura, Piura.
- Aguilar, A. (2017). *INEI: PBI creció 2,4% durante el segundo trimestre*. Diario el Comercio en Línea.
- Alva, D. (2011). *Perú: tasas de interés para micro y pequeñas empresas pueden llegar hasta 50%*. América Economía.
- Albetkova, A. (2016). *Sistema de gestión de la calidad en el laboratorio*. Manual de la Organización de la Salud (pág. 26-28).
- Amador, C. (2010). *Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria*. Versión impresa ISSN 0864-3466 versión On-line ISSN 1561-3127
- Anchatipán, S. (2015). *“Propuesta de diseño de un plan de implementación de la norma NTE INEN ISO 15189:2009 en el hospital quito n° 01 de la Policía Nacional”*. Tesis para optar el título de Magister en Sistemas de Gestión de Calidad. Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
- Andina (2017). *En el Perú, solo el 10% de laboratorios ofrecen resultados confiables*. RPP Noticias publicado el (03 de febrero del 2017 - 5:14 PM).

- Arenal, C. (2017). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. UF0036, Editorial Tutor Formación, 2017. ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=5190124>.
- Arriagada, E. (2015). *Herramientas de gestión de calidad aplicadas al diseño de una recuperadora de rodillos de acero*. Revista Ingeniería Industrial. Universidad del Bío-Bío, 2009. ProQuest Ebook Central, docID=3193207.
- Ayala, K. (2015). “*Los costos de calidad y su relación con la satisfacción del cliente, en los restaurantes pollerías de Piura cercado 2014*”. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Aveiga, L. y Gonzales, R. (2015). “*Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 15189 para la mejora de eficiencia y productividad de un laboratorio clínico de bacteriología*”. Tesis para optar el título de Magíster en Gestión de la Productividad y la Calidad. Universidad Politécnica del Litoral, Ecuador.
- Ávila, A. (2017). *Satisfacción de los usuarios que acuden a los laboratorios clínicos públicos y privados*. Departamento de Salud Pública, Escuela de Bioanálisis, Facultad de Medicina, Universidad del Zulia (Venezuela).
- Barrios, R. (2016). *Laboratorios clínicos en el Perú no están certificados*. Recuperado el 09 de noviembre de 2017 en: <https://www.inacal.gob.pe/acreditacion/noticia/laboratoriosnoestanacreditados>.

- Benítez, B (2016). *Satisfacción de los usuarios que acuden a los laboratorios clínicos públicos y privados*. Escuela de Bioanálisis, Facultad de Medicina, Universidad del Zulia (Venezuela).
- BCRP. (2016). *Caracterización del departamento de Piura. Informe, Piura*. Recuperado el 6 de diciembre de 2016, de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Piura/piura-caracterizacion.pdf>.
- BCR (2017). *Reporte de inflación Marzo 2017*. Panorama actual y proyecciones macroeconómicas 2017-2018 (pág. 5).
- Calderón, R. (2018). “*Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad Tacna, enero del 2018*”. Tesis para optar el Título de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Norbert Wiener, Lima.
- Cazañas, M. (2012). *Diseño e implantación del sistema de gestión de la calidad en el proceso de alojamiento en el hotel Gran Caribe "Villa Tortuga", D - Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría*.
- Caipo, O. (2018). KPMG: “*Perú está a punto de perder su mejor indicador, de estabilidad económica*”. Diario Gestión en Línea.
- ULADECH, (2016) Código de Ética para la Investigación versión 001, Comité Institucional de Ética de Investigación. *Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH Católica*, de fecha 25 de enero de 2016. ULADECH.
- Colinas, Y. y Matos, K. (2015). *Impacto del desarrollo tecnológico en los servicios de los laboratorios clínicos*. Recuperado el 27 de junio de 2018 en:

<https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/desarrollo-tecnologico-laboratorios-clinicos/>

Cueva, V. (2015). *Evaluación de la calidad percibida por los clientes del Hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones*. Tesis de pregrado no publicado en Ingeniería Industrial y de Sistemas. Universidad de Piura. Facultad de Ingeniería. Programa Académico de Ingeniería Industrial y de Sistemas. Piura, Perú.

Cruz, C. y Rodríguez, A. (2014). *Laboratorio Clínico*. Editorial Ciencias Médicas.

Chávez, A. (2011). *Procedimiento para medir la satisfacción del cliente externo*. Aplicación en la sucursal Ciudad de la Habana sur de la corporación CIMEX, D-Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. CUJAE, 2011. ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=3201891>.

Echevarría, J. (2014). *Llegaron al Perú los últimos avances en análisis clínicos*. Diario La República en Línea.

Elechiguerra, C. (2015). *La gestión de asociaciones y fundaciones: calidad y transparencia*, Difusora Larousse - Ediciones Pirámide, 2015. ProQuest Ebook Central, docID=4569975.

Escobar, T. (2017). *“Características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la cooperativa agraria Appbosa, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. año 2017”*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana.

- Figuerola, L. (2017). *Normatividad relacionada al control de calidad analítica en los laboratorios clínicos del Perú*. Acta méd. Peru vol.34 no.3 Lima jul./set. 2017
- García, M. (2017). “*Características de la gestión de calidad y el uso de las TIC en las micro empresas radiales de la ciudad de Ayabaca, año 2017*”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana.
- Garriazo, E. & Huamani, J. (2016). “*Revisión sistemática: satisfacción del usuario del servicio de laboratorio clínico hospitalario*”. Tesis para optar el título de Licenciado en Tecnología Medica en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica. Universidad Privada Norbert Wiener, Lima.
- Gosso, F. (2014). *Híper satisfacción del cliente: con solo satisfacer a los clientes no alcanza*. México: Panorama
- Grijalbo, L. (2017). *Determinación y comunicación del sistema de gestión ambiental*. UF1944, Editorial Tutor Formación, 2017. ProQuest Ebook Central,
- Hermida, D. (2015). “*Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud n° 2. Cuenca. 2014*”. Tesis para obtener el título de Magister en Salud Publica. Universidad de Cuenca, Ecuador.
- Hermosa, L. (2015). “*Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana 2015*”. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Universidad Nacional de Piura, Sullana.
- Herrera, N. E. (2015). *Problemas y ventajas de su desarrollo de las MYPES en el Perú*. Diario el peruano, pág. 24.

- Herrera, A. y Hernández, J. (2014). *Satisfacción de usuarios del laboratorio clínico de una institución prestadora de servicios de salud de III nivel de complejidad*. Revisado: Aceptado: 2015-8-10. Publicación: Junio de 2014. Edición: 4. Páginas: (14-19).
- Hidalgo, R. (2015). “*Nivel de satisfacción del usuario de Santa Inmaculada centro de diálisis SAC- Piura 2015*”. Tesis para optar el título de Licenciado en Ciencias Administrativas. Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Hojers, I. (2014). *Estabilidad económica atrae a las empresas europeas en el Perú*. Recuperado el 02 de junio del 2018 en <https://elcomercio.pe/economia/peru/estabilidad-economica-atrae-empresas-europeas-peru-166436>
- Honorato, M. (2016). *5 Herramientas Para Medir la Satisfacción del Cliente*. Recuperado el 05 de junio de 2018 en: <https://www.beetrack.com/es/blog/medir-la-satisfaccion-del-cliente>
- Huaranca, L. (2017). *Gestión de calidad factor que incide en la satisfacción del cliente en las empresas de abarrotes en el mercado Nery García Zárate Ayacucho, 2016-2017*. Tesis para optar el Título de Licenciada en Administración, Ayacucho.
- INEI (2017). *En el Perú el empleo se incrementó 1,8% en el primer trimestre de 2017*. Estadísticas y reportes del INEI.
- INEI (2018). *PBI creció 2.81% en enero del 2018*. Diario El Peruano.
- Kotler, P. (2013). *Marketing*. Madrid, España: Editorial PEARSON / Prentice Hal, IEdición para Latinoamérica.

- Lalúpu, L. (2017). *“Percepción sobre calidad del servicio y satisfacción del contribuyente en municipalidad distrital de Catacaos, Piura, año 2016”*. Tesis para optar el título de Licenciado en Ciencias Administrativas. Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Lima, D. (2016). *“Satisfacción del Usuario del Servicio de Salud en el Área de Consulta Externa del Hospital del Día-IESS de la ciudad de Loja, en el primer semestre del 2015”*. Tesis que para obtener el título de Ingeniería en Administración Pública. Universidad Nacional de Loja, Ecuador.
- Lira, S. (2017). *Micro, pequeñas y medianas empresas generan el 60% del empleo en los países de la CAN*. Diario Gestión en Línea.
- López, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*, FC Editorial, 2015. ProQuest Ebook Central.
- López, S. (2017). *“Caracterización de la gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente del banco de crédito del Perú – agencia Tambogrande – Piura – 2017”*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana.
- Lucina, P. (2015). *“Elaboración del manual de procedimientos basado en la norma NTE INEN ISO/IEC 17025:2006 como requisito para la implementación del sistema de calidad en el laboratorio de ADN de la fiscalía general del estado”*. Tesis para optar el Título de Bioquímico Clínico en la Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
- Llamoza, J. (2016). *¿Los medicamentos biológicos serán inaccesibles con el TPP?*. Diario el Comercio en línea.

- Martínez, J. (2018). *Perú tendrá la economía más favorable de Iberoamérica en 2018*. Agencia peruana de Noticias.
- Marroquín, M. (2016). *Mira qué clínicas ofrecen certificaciones de calidad*. Diario Gestión en línea.
- Mayarí, R. (2010). *Calidad en el ámbito de los centros de Educación Superior (CES) del MES En: Memorias del programa científico Universidad 2010*, Editorial Universitaria, 2010.
- Medlab, L. (2012). *Medlab espera facturar 24 millones de soles al término del 2009*. RPP Noticias publico el (11 de diciembre del 2009 - 1:11 PM).
- Meléndez, A. (2017). *“Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015”*. Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Muro, S. y Baullosa, A. (2012). *La educación ambiental desde la bioseguridad en la formación del Licenciado en Tecnología de la Salud, perfil Laboratorio Clínico*. Gaceta Médica Espirituana Sup - 2009; 11(1).
- Obregón, T. (2015). *Las MYPES. Actualidad Empresarial N. ° 332 –Primera Quincena de Agosto 2015* (pág. 02).
- Pacheco, P. (2012). *Definición de laboratorio clínico*. Archivo de blog
- Pantigoso, P. (2017). *Las PYMES en el Perú: Impulsando el crecimiento económico*. Blog perspectivas EY Perú.

- Pérez, J. y Gardey, A. (2010). Actualizado: 2013. *Definición de laboratorio*. Recuperado el 23 de noviembre de 2017 en: (<https://definicion.de/laboratorio/>)
- Pérez, S., Guerra, L., Saldaña, J. y Villena, E. (2016). *“Implementación del sistema de gestión de la calidad en Laboratorios San Miguel”*. Tesis para optar el título Maestría en Administración y Dirección de Proyectos. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.
- Porter, M. (2008). *En la competencia*. *Harvard Business Pres*, 1 de octubre de 2008 - 544 páginas
- Pozo, J. (2012). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo: promoción turística local e información al visitante (UF0049)*, IC Editorial, 2012. ProQuest Ebook Central, docID=3212234.
- Ramos, N. (2016). *Las claves de la satisfacción del cliente: cliente satisfecho, cliente que repite*. TKS Outsourcing GROUP.
- Rey, De A. (2016). *¿Los medicamentos biológicos serán inaccesibles con el TPP?*. Diario el Comercio en línea.
- Ruiz, M. (2015). *Modelo para la implementación de la gestión documental en el sector empresarial cubano*, Editorial Universitaria, 2015.
- Ruiz - Alejos, César. (2015). *Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño Deporte*, D - Universidad de La Rioja, 2015. ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=482362>
- 3.

- Sabogal, J. (2017). *Mercado de laboratorios clínicos crecería 20% este año impulsado por demanda en provincias*. Agencia peruana de Noticias Andina.
- Saba, K. (2018). “*Caracterización gestión de calidad y capacitación en las MYPE comerciales rubro confecciones, ropa para niños mercado modelo de Piura, año 2018*”. Tesis para optar el título de Licenciada en Administración de Empresas. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Salgueiro, A. (2015). *Indicadores de gestión y cuadro de mando*, Ediciones Díaz de Santos, 2015. ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=4795302>.
- Salicetti, H. (2017). *Las eficiencias de la digitalización en la industria de la salud*. Clínica Internacional
- Sánchez A. (2015). “*Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los hospitales públicos de Ixmiquilpan Hidalgo*”. Tesis que para obtener el título de Médico Cirujano. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México.
- Ságastegui, J. (2015). *Desarrollo de nuevos servicios en entidades financieras de la ciudad de Piura, Perú*. Tesis de pregrado no publicado en Ingeniería Industrial y de Sistemas. Universidad de Piura. Facultad de Ingeniería. Programa Académico de Ingeniería Industrial y de Sistemas. Piura, Perú.
- Silva, C. (2013). *Agroindustrias para el desarrollo*. La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), (pág. 76).
- SIN, (2013). *Industria peruana de productos farmacéuticos incrementó ventas en 10% durante el 2011*. Agencia Peruana de Noticias.

- Supo, J. (2015). *Seminario de investigación científica*. Recuperado el 14 de marzo de 2019 en: www.Seminariosdeinvestigacióncientífica.com
- Tamayo y Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa, 2004 - 440 páginas
- Tinoco, M. (2016). “*Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre diciembre 2015*”. Tesis para optar el título Profesional de Médico Cirujano. Universidad de Ricardo Palma. Lima.
- Toledo, Y. (2016). “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, 2016*”. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz.
- Ugaz, L. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Uribe, M. (2011). *Los sistemas de gestión de la calidad: el enfoque teórico y la aplicación empresarial*. Sello Editorial Universidad del Tolima, 2011. ProQuest Ebook Central, 2017-11-23 15:37:59.
- Vargas, S. (2012). “*Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmannnde*

Tacna. Tacna. Obtenido de:
http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/79/Vargas_Ramos_SA_FACS_Odontologia_2012%20.pdf?sequence=1

Vizcarra, M. (2018). *Estabilidad política es indispensable para lograr crecimiento económico, advierte Comex*. Recuperado el 02 de junio del 2018 en <https://gestion.pe/peru/politica/estabilidad-politica-indispensable-lograr-crecimiento-economico-advierte-comex-230078>

Westgard, J. (2014). *Sistema de gestión de la calidad para el laboratorio clínico*. Edición Wallace Coulter. Madison, ISBN 978-1-886958-26-5.

Zapata, G. (2015). *“Satisfacción en el trabajo de los directores de los colegios de la urbanización “Santa Rosa” de Sullana”*. Tesis para optar el título profesional de Maestría en Educación con Mención en Gestión Educativa. Universidad de Piura, Sullana.

ANEXOS

1. CUESTIONARIO



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que tiene por objetivo la recopilación de información, que presenta fines relativamente académicos, en este caso la realización de mi tesis universitaria. Considerando a esta MYPE RUBRO LABORATORIO. Como una de las seleccionadas para dicho trabajo; esperando contar con sincero apoyo.

El cuestionario tiene por objetivo: Determinar las características de la gestión de calidad y satisfacción del cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018.

Nº	PREGUNTA	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
GESTIÓN DE CALIDAD				
1	¿Considera que los laboratorios clínico tienen planificado e implementado sus objetivos de calidad?			
2	¿Los administradores de las empresas minimizan el impacto negativo para que la calidad del servicio se mantenga?			
3	¿Conoce si los laboratorios han establecidos procedimientos de control de calidad?			
4	¿Usted está satisfecho con los servicios que brinda los laboratorios clínicos?			
5	¿Conoce si los laboratorios prevén la exposición de los trabajadores a sustancias nocivas y peligrosas?			
6	¿Conoce si los laboratorios identifican y clasifican por muestra de análisis para desarrollar con eficiencia los resultados?			

7	¿Considera que las empresas utilizan las planillas de inspección para registrar los resultados de las muestras de análisis de sus clientes?			
8	¿Tiene conocimiento si la empresa registra los datos de los procesos de análisis de cada examen médico?			
9	¿Las empresas de laboratorios clínicos utilizan el diagrama de Pareto para la implementación de soluciones en el control de calidad de los exámenes médicos?			
10	¿Conoce si las empresas utilizan representaciones gráficas para los eventos que ocurre en los distintos procesos?			
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE				
11	¿Considera que el software para gestión y control de los procesos del Laboratorio de Análisis Clínicos proporciona gran rendimiento y disponibilidad de datos?			
12	¿Desde su perspectiva como paciente de los laboratorios considera que cumple con todas las normas de habilitación requeridas por la ley?			
13	¿Considera que la atención brindada en el laboratorio clínico donde se atendió le impactó significativamente en la calidad de servicio?			
14	¿Considera que la calidad de servicio que ofrece los laboratorios cumple con sus expectativas?			
15	¿Se siente satisfecho con la atención brindada por parte del personal del laboratorio clínico donde se atendió?			
16	¿Al momento de acercarse a realizar un análisis clínico siempre acude al mismo laboratorio?			
17	¿Cuándo se atendió en el laboratorio alguna vez ha realizado un reclamo por el servicio ofrecido o por un examen mal elaborado?			
18	¿Conoce si los laboratorios de análisis clínico cuando entregan los resultados presentan errores por defecto respecto al valor de referencia?			
19	¿Considera que el tiempo de espera para recibir un resultado de análisis clínico sea la adecuada?			
20	¿El laboratorio donde le brinda sus servicios le ha realizado encuestas contextuales con la finalidad de mejorar los niveles de satisfacción y lealtad?			

Muchas gracias por su colaboración.

Sullana, junio de 2018.

2. LIBRO DE CODIGOS

Cliente	GC1	GC2	GC3	GC4	GC5	GC6	GC7	GC8	GC9	GC10
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
9	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
10	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
11	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
12	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
13	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
14	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1
15	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1
16	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1
17	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1
18	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1
19	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1
20	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1
21	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1
22	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1
23	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1
24	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1
25	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1
26	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1
27	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1
28	2	3	1	3	1	2	1	1	1	1
29	2	3	1	3	1	2	1	1	1	1
30	2	3	1	3	1	2	1	1	1	1
31	2	3	1	3	1	2	1	2	1	1
32	2	3	1	3	1	2	1	2	1	1
33	2	3	1	3	1	2	1	2	1	1
34	2	3	1	3	1	2	1	2	1	1
35	2	3	1	3	1	2	1	2	1	1
36	2	3	1	3	1	2	1	2	1	1
37	2	3	1	3	1	2	1	2	2	1
38	2	3	1	3	1	2	1	2	2	1
39	2	3	2	3	1	2	1	2	2	1
40	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2
41	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2
42	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3
43	2	3	2	3	2	2	1	2	3	3
44	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
45	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
46	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
47	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
48	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
49	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
50	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
51	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
52	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
53	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
54	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
55	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3
56	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
57	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
58	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
59	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
60	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
61	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
62	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
63	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
64	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
65	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
66	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Porcentajes	1 = 37% 2 = 62% 3 = 1%	1 = 16% 2 = 33% 3 = 51%	1 = 67% 2 = 18% 3 = 15%	1 = 4% 2 = 44% 3 = 52%	1 = 80% 2 = 13% 3 = 7%	1 = 17% 2 = 72% 3 = 11%	1 = 83% 2 = 16% 3 = 1%	1 = 57% 2 = 21% 3 = 22%	1 = 84% 2 = 1% 3 = 15%	1 = 91% 2 = 1% 3 = 8%

Cliente	SC1	SC2	SC3	SC4	SC5	SC6	SC7	SC8	SC9	SC10
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
12	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
13	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1
14	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
15	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
16	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
17	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
18	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1
19	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1
20	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1
21	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1
22	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1
23	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1
24	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1
25	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1
26	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1
27	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1
28	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1
29	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1
30	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1
31	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1
32	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1
33	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1
34	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1
35	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1
36	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1
37	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1
38	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1
39	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1
40	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1
41	2	2	1	2	3	3	2	3	1	1
42	2	2	1	2	3	3	2	3	2	1
43	2	2	1	2	3	3	2	3	2	1
44	2	2	1	2	3	3	2	3	2	1
45	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2
46	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2
47	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2
48	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2
49	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2
50	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2
51	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2
52	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2
53	2	2	1	3	3	3	2	3	2	2
54	2	2	1	3	3	3	2	3	2	2
55	2	2	1	3	3	3	2	3	2	2
56	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
57	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
58	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
59	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
60	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
61	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
62	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Porcentajes	1 = 23% 2 = 73% 3 = 4%	1 = 1% 2 = 74% 3 = 25%	1 = 95% 2 = 0% 3 = 5%	1 = 22% 2 = 52% 3 = 26%	1 = 6% 2 = 45% 3 = 49%	1 = 15% 2 = 28% 3 = 57%	1 = 35% 2 = 54% 3 = 12%	1 = 15% 2 = 5% 3 = 80%	1 = 83% 2 = 12% 3 = 5%	1 = 95% 2 = 4% 3 = 1%

3. REPORTE TURNITIN

The screenshot shows the Turnitin student interface. At the top, there is a navigation bar with the user's name 'Jorge Luis PANTA SOSA' and options for 'Información del usuario', 'Mensajes', 'Estudiante', 'Español', 'Ayuda', and 'Cerrar sesión'. Below this is the Turnitin logo and a menu with 'Portafolio de la clase', 'Mis notas', 'Discusión', and 'Calendario'. A message box states: '¡Bienvenido a la página de inicio de su nueva clase! Podrás ver todos los ejercicios de tu clase en la página principal de tu clase, así como ver información adicional acerca de los ejercicios, entregar tu trabajo y tener acceso a los comentarios para tus trabajos. Mueve el cursor sobre cualquier elemento de la página principal de la clase para ver más información.' Below the message is a section titled 'Página de Inicio de la clase' with instructions on how to submit work. At the bottom, there is a 'Bandeja de entrada del ejercicio: curso Co-Cucurricular' table.

Bandeja de entrada del ejercicio: curso Co-Cucurricular			
	Información	Fechas	Similitud
1ER AVANCE		Comienzo 26-ene.-2019 9:21AM Fecha de entrega 31-mar.-2019 11:59PM Publicar 31-mar.-2019 11:59PM	0%

VALIDACIONES

ANEXO Nº 01

ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LA CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCION AL CLIENTE DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA RUBRO LABORATORIO DE ANALISIS CLINICO EN EL DISTRITO DE SULLANA AÑO 2018 .

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P01	1.8000	0.63246	0.848
P02	2.6000	0.8756	0.833
P03	1.6333	0.48305	0.839
P04	2.6000	0.5164	0.842
P05	1.3667	0.66667	0.826
P06	1.9333	0.8756	0.814
P07	1.2333	0.94281	0.851
P08	1.6000	0.8756	0.814
P09	1.4667	0.67495	0.855
P10	1.6000	0.73786	0.853
P11	1.9000	0.73786	0.847
P12	2.0667	0.82327	0.828
P13	1.4000	0.52705	0.85
P14	1.9333	0.94281	0.839
P15	2.0333	0.73786	0.82
P16	2.3000	0.78881	0.832
P17	1.8000	0.91894	0.821

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD”

DOCENTE A CARGO: MG. DARWIN MACCOLL PRIMERO LLACSAGUACHE CALLE

ESPECIALIDAD: ESTADISTICO

COLEGIADO: COESPE N°675

Validez y Confiabilidad:

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 20 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.


Validez: El instrumento que midió Determina las características de la Calidad y Satisfacción al cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio, fue validado por expertos que acrediten experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado.

Confiabilidad: La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 22. Dando el siguiente resultado:

ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LA CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCION AL CLIENTE DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA RUBRO LABORATORIO DE ANALISIS CLINICO EN EL DISTRITO DE SULLANA AÑO 2018 .

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
20	0.834

Podemos determinar que el instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 83.4% de confiabilidad con respecto a 20 preguntas del cuestionario.




MG. Darwin Maccoll P. Llacsaguache Calle
COESPE N°675

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO : CARLOS DAVID RAMOS ROSAS
PROFESION : Lic. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DNI : 03694324

Por medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo **“Caracterización de la Gestión de Calidad y Satisfacción al Cliente de la Micro y Pequeña Empresa rubro Laboratorio de Análisis Clínico en el Distrito de Sullana año 2018”**, presentado por el Estudiante Universitario Jorge Luis Panta Sosa, cursante del taller de titulación en Administración.

Una vez indicada las correcciones pertinentes considero que los instrumentos de recolección de datos son válidos para su aplicación.


Firma y sello