



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN A USUARIOS
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS QUE
BRINDAN SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN
LABORAL EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL
ASEGURADO DEL HOSPITAL III ESSALUD, EN EL
DISTRITO DE CHIMBOTE, 2016

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Br. Luz Araceli Díaz Montenegro

ASESOR

Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina

CHIMBOTE – PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR

Dr. José Germán Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi tutor de tesis Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina por su acompañamiento, dedicación e impulso para la culminación del presente trabajo de investigación.

A mi familia, en especial mi madre, esposo, hijas y hermanos por su amor, paciencia, respaldo y confianza durante el proceso que demandó la investigación.

La gratitud abre la plenitud de la vida. Convierte lo que tenemos en suficiente y más. Convierte la negación en aceptación el caos en orden, la confusión en la claridad. Puede convertir una comida en una fiesta, una casa en un hogar, un extraño en un amigo.

Melody Beatiie

DEDICATORIA

A mi padre Walter Díaz Espinoza, por su inmenso amor, confianza, gran espíritu de superación y capacidad para ser feliz.

Al universo por las diversas pruebas y personas que puso en mi camino para el aprendizaje y culminación del presente trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar las características de la Gestión de Calidad en atención al usuario en las micro y pequeñas empresas que brindan servicios de intermediación laboral en los Módulos de Atención al Asegurado del Hospital III EsSalud en el distrito de Chimbote, el año 2016. Se desarrolló la metodología de tipo descriptiva – transversal. Se utilizó el diseño no experimental. La población y muestra estuvo constituida por 7 micro empresas. La técnica fue la encuesta siendo el cuestionario el instrumento aplicado para el logro del objetivo general a través de los objetivos específicos. Respecto a las características de los emprendedores se obtuvo los siguientes resultados: la mayoría de micro empresarios son adultos de 31 hasta 50 años de edad (85.71%), pertenecen al género masculino (85.71%), cuentan con estudios universitarios (85.71%), son ingenieros (27,14%), se identifican como representantes de las Mype (71,43%). Según las características de las Mype se encontró que pertenecen al giro de servicios (85,7%), tiene más de 11 años de funcionamiento (42,8%), tienen de 0-10 colaboradores (42,8%), su objetivo principal es maximizar ganancias (42,9%). El (57.17) dirige por objetivos. A veces implementan la gestión de calidad (42,8%), obtienen clientes más satisfechos como resultado de la aplicación de la gestión de calidad (42,9%), cuenta con algún documento que exprese la política de calidad y los objetivos (42.86%), considera que la calidad de atención recibida por los usuarios (pacientes) es excelente (57.14%). Conclusión: La mayoría de Mype consideran que aplican una gestión de calidad, sin embargo, no aplican su propia gestión de calidad.

Palabras clave: Atención al usuario, gestión de calidad, Mype.

ABSTRACT

The purpose of this research work was to determine the characteristics of Quality Management in customer service in micro and small companies that provide labor intermediation services in the Module of Attention to the Insured of Hospital III EsSalud in the district of Chimbote, year 2016. The methodology of descriptive - transversal type was developed. The non-experimental design was used. The population and sample was constituted by 7 micro companies. The technique was the survey being the questionnaire the instrument applied to achieve the general objective through the specific objectives. Regarding the characteristics of the entrepreneurs, the following results were obtained: the majority of micro entrepreneurs are adults from 31 to 50 years of age (85.71%), belong to the masculine gender (85.71%), have university studies (85.71%), they are engineers (27.14%), they identify themselves as representatives of the Mype (71.43%). According to the characteristics of the Mype, it was found that they belong to the service sector (85.7%), they have more than 11 years of operation (42.8%), they have 0-10 employees (42.8%), their objective The main one is to maximize profits (42.9%). The (57.17) directs by objectives. Sometimes they implement quality management (42.8%), they obtain more satisfied clients as a result of the application of quality management (42.9%), they have some document that expresses the quality policy and the objectives (42.86 %), considers that the quality of care received by users (patients) is excellent (57.14%). Conclusion: The majority of Mype consider that they apply quality management, however, they do not apply their own quality management.

Keywords: User attention, quality management, Mype.

CONTENIDO

Carátula.....	i
Hoja de firma del jurado.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Resumen.....	v
Abstrac.....	vi
Contenido.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
I. Introducción.....	01
II. Revisión de la literatura.....	06
2.1 Antecedentes.....	06
2.1 Bases teóricas.....	12
2.2 Marco conceptual.....	33
III. Hipótesis.....	34
IV. Metodología.....	35
4.1 Diseño de la investigación.....	35
4.2 Población y muestra.....	35
4.3 Definición y operacionalización de variables.....	36
4.4 Técnicas e instrumentos.....	37
4.5 Plan de análisis.....	37
4.6 Matriz de consistencia.....	38
4.7 Principios éticos.....	41
V. Resultados.....	42
5.1 Resultados.....	42
5.2 Análisis de los resultados.....	45
VI. Conclusiones y recomendaciones.....	52
6.1 Conclusiones.....	52
6.2 Recomendaciones.....	53
Referencias	
Anexos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Características de los representantes de las Mype del Hospital III Es Salud Chimbote, 2016	38
Tabla 2.	Características de las Mype del Hospital III Es Salud Chimbote, 2016...	38
Tabla 3.	Características de la Gestión de Calidad de las Mype del Hospital III Es Salud Chimbote,2016.....	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Ciclo de Deming.....	18
Figura 2.	La Gestión de la Calidad en Servicios ISO 19001:2008.....	17
Figura 3.	Proceso para la medir y mejorar la calidad del servicio.....	24
Figura 4.	Edad	56
Figura 5.	Género.....	56
Figura 6.	Grado de instrucción.....	57
Figura 7.	Profesión	57
Figura 8.	Cargo.....	58
Figura 9.	Giro de la empresa.....	58
Figura 10.	Años de funcionamiento.....	59
Figura 11.	Colaboradores.....	59
Figura 12.	Objetivo principal.....	60
Figura 13.	Estilo de Liderazgo.....	60
Figura 14.	Implementación de gestión de calidad.....	61
Figura 15.	Cuenta con algún documento que exprese la política de calidad y objetivos.....	61
Figura 16.	Resultados con aplicación de gestión de calidad.....	62
Figura 17.	Atención recibida por los usuarios/pacientes.....	62

I Introducción

En las últimas décadas la gestión de calidad se ha ampliado notoriamente en las micro y pequeñas empresas (Mype) dedicadas a diversos rubros en cada país al cual pertenecen, especialmente en los servicios de salud, los cuales, tiene mayor demanda y además deben lograr posicionarse en diversos mercados que les permite una larga permanencia en el tiempo.

Es la atención al cliente que cobra gran relevancia al incluir mejoras en gestión de calidad específicamente en la atención al usuario, quien se atiende en un centro de salud, clínica y hospital público o privado quienes se tornan cada día más exigentes e intolerantes por su misma condición de salud.

En América latina y el Caribe 10 millones de micro y pequeñas empresas generan unos 47% de empleo frente al 19 % de las empresas medianas y grandes según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), asimismo el 27 % cuenta con educación superior señalando, además, como principales limitaciones el acceso al financiamiento, la competencia del sector informal, el sistema tributario, fuerza de trabajo con inadecuada educación y delitos como el robo y desorden. Agencia EFE (2015).

Chile según el informe de resultados de la cuarta encuesta de microempresarios, tiene el 61.3% de emprendedores y el 38.7% de emprendedoras siendo el hecho de no tener un jefe uno de los principales beneficios del emprendedor chileno y un limitante la falta de financiamiento. La edad promedio de los microempresarios corresponde a 50.7 años para los varones y 49.4 para las mujeres. En cuanto al tiempo de permanencia en el mercado el 43% llevan en un negocio 10 a más años. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (MEFT 2015).

Los problemas sociales afectan a la mayor parte de países de América latina, temas como pobreza extrema forma parte de una realidad; siendo en esta realidad social donde se inician la micro y pequeñas empresas situadas en zonas tanto rurales como urbanas, así como en todos los sectores económicos representando un tremendo potencial en el crecimiento económico social, así como en la generación de empleo en

el lugar donde se desarrolla; por tal razón deben contar con una debida planificación que sirva para innovaciones y trabajo de equipo para su crecimiento económico y social.

Los empresarios de las micro y pequeñas empresas Mype, a pesar de las ventajas y bondades que posee, y según las cifras oficiales del MTPE, en la actualidad representan el 98% del total de empresas a nivel nacional, ocupan el 80% de la Pea, el 91.8% del empleo del sector privado, 26.7% del mercado ocupacional, 38.5 % de la PEA auto empleada y de 36,5% de trabajadores por cuenta propia no están calificadas; esta situación refleja que las Mype son las que vienen soportando la crisis del empleo. (Colchado, 2015).

Del total de las unidades empresariales en el 2015, un millón 933 mil 525 son clasificadas como microempresas que representan el 94.6% del total, 89 mil 993 son pequeñas empresas (4.4%), 12 mil 494 son grandes y medianas empresas (0.6%) y 6 mil 980 (0.4%) representan a la administración pública. De otro lado, las microempresas crecieron en 8.1% respecto al año anterior, la pequeña empresa en 16.1 las grandes y medianas empresas en 9.8% y las unidades de administración pública se incrementaron en 2.8%. (INEI, 2015).

En diciembre del 2016, el gobierno peruano publico la creación del Decreto Legislativo 1269 “régimen Mype tributario (RMT) del Impuesto a la renta” dirigidos a los contribuyentes de la Mype domiciliadas en el país cuyos ingresos totales no superen a las 1700 unidades impositivas tributarias (S/ 6715.000), con el objetivo que las micro empresas tributen de acuerdo a su capacidad asistiéndoles un régimen tributario especial para pagar el IGR desde el 10% de sus ganancias netas anuales. Esta norma entro en vigencia el 01 de enero del próximo año. (Decreto Legislativo 1269, 2016)

En las últimas décadas, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un servicio de calidad no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucra todos

los actores de la institución, en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los usuarios/pacientes. El desempeño de calidad se sustenta en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los usuarios (pacientes y sus familias). Su meta es lograr la mejora continua. Existen muchos factores a considerar al momento de potenciar el desempeño con calidad, pero los esfuerzos deben orientarse a como se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios. Arrascue y Segura (2016).

Para impulsar la productividad de las empresas, el capital humano es fundamental, para ello las empresas deben captar el talento o generarlo internamente, además deben poder retenerlos ante la competencia de las empresas de mayor tamaño. Según los resultados obtenidos se registró que las microempresas peruanas exportadoras son las que emplean una mayor cantidad de personal calificado (74 %) a diferencia de las pyme y grandes empresas que solo emplean en promedio cerca del 60%. Cabe señalar que el perfil sectorial de inserción de las Mype al mercado internacional difiere de las medianas y grandes empresas exportadoras. Para el caso de las Mype que se orientan al mercado local, solo el 57.5 % de estas empresas emplean personal calificado.

Asimismo, la encuesta presenta que el 84% de trabajadores calificados para empresas exportadoras son del sector servicios, debiendo incluir normas técnicas de calidad (ISO) pues es requerimiento creciente en diversos mercados internacionales que demandan productos latinoamericanos quienes cuentan con certificaciones de calidad reconocidas internacionalmente el año 2015, correspondiente al 16.4% en América Latina y el caribe marcando una gran diferencia con OCDE que cuenta con 33.4%. (Ministerio de la producción, 2016).

Actualmente, el 98% de las Mype realizan contrataciones con el estado, el 50% tiene el rubro de servicios, seguido por el sector comercio y actividades vinculadas a la extracción y producción. En la ciudad de Chimbote el índice de empleo para las grandes empresas ha caído de 100 a 88 entre los años 2010 y 2014 debido a la falta de inversión privada y pública aunando la caída del sector manufacturero.

El rubro servicios ha copado muchas instituciones públicas y privadas debido a que pueden realizar servicios individualizados en contraposición con las grandes empresas que realizan productos estandarizados. Ante este crecimiento fruto de la falta de empleo debemos considerar también que el tiempo de vida de estas unidades económicas es corto por tal razón deben transformarse en impulsadora de desarrollo sostenido. Asimismo, es imprescindible un mercado estable para la pequeña industria pues contribuye en la generación de riqueza por su alto contenido de valor agregado y cuentan con el apoyo no solo nacional sino además mundial para su crecimiento, formalización y vigencia.

Es imprescindible mejorar la gestión de calidad en los servicios que se brinda en los diversos sectores, en este caso en el sector salud, pues la proliferación de clínicas y hospitales, demandan servicios cada día más humanizados y de mucha empatía.

En el distrito de Chimbote, donde se desarrolló el trabajo de investigación, las Mype que brindan servicios de intermediación laboral en atención al usuario en Es Salud Hospital III no cuentan con la debida gestión de calidad que demanda dicho sector exponiéndose a su desacreditación, aplicación de penalidades y finalmente su desaparición en el mercado. Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas que brindan servicios de intermediación laboral en los módulos de atención al asegurado (MAA) del Hospital III Es Salud, en el distrito de Chimbote, 2016? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas que brindar servicios de intermediación laboral en los módulos de atención al asegurado del Hospital III Es Salud, en el Distrito de Chimbote, 2016.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos:

- Describir el perfil de los representantes de las micro y pequeñas empresas que brindan servicios de intermediación laboral en los módulos de atención al asegurado del Hospital III Es Salud, en el distrito de Chimbote, 2016.
- Describir las características de las micro y pequeñas empresas que brindan servicios de intermediación laboral en los módulos de atención al asegurado del Hospital III Es Salud, en el distrito de Chimbote, 2016.
- Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas que brindan servicios de intermediación laboral en los módulos de atención al asegurado del Hospital III Es Salud, en el distrito de Chimbote, 2016.

La presente investigación se justificó porque mostró la realidad de la conformación empresarial de manera pormenorizada y la aplicación de la gestión de calidad en atención al usuario dentro de la empresa usuaria (Es Salud) que contrata servicios de intermediación laboral.

En el presente estudio de investigación se aplicó como metodología el diseño no experimental, transversal y descriptivo con una población y muestra de 7 Mype obteniendo resultados tabulados y registrados en tablas (Anexo 6) y figuras (Anexo 7).

Conclusiones:

- La mayoría de los propietarios de las Mype se encuentran dentro del rango de entre 31 y 50 años, están dirigidas por los representantes masculinos, estudios universitarios, ingenieros de profesión. Según los resultados obtenidos podemos precisar que el nivel de estudios en los representantes en su mayoría ingenieros, expresa experiencia en las Mype basado en la formación universitaria que tiene, a diferencias de décadas pasadas donde el nivel de instrucción era menor, este fenómeno se debe a la globalización y acceso ilimitado a la información, así como a las redes sociales donde la demanda microempresarial actual elige ser dirigida por emprendedores capacitados, instruidos y educados para continuar innovando sin desaparecer, asimismo la presencia del género femenino se empodera poco a poco gracias a la formación orientada hacia una cultura emprendedora desde la educación

básica además de la gran demanda existente en las universidades en carreras de administración de empresa y/o contabilidad.

- Existe un número mayoritario de Mype que pertenecen al rubro de servicios, cuentan con más de 11 años de funcionamiento, tienen hasta 10 colaboradores y tiene como objetivo maximizar ganancias.
- Un alto porcentaje de micro empresarios conocen diversas técnicas de gestión, sin embargo; es importante reforzar algunos aspectos como el liderazgo, elaborar y ejecutar documentos que evidencien una gestión de calidad que se reflejen en los resultados de la propia gestión microempresarial más no en la gestión de calidad de Es Salud.

Finalmente, este estudio fue de gran impacto porque sirvió como inicio de próximas investigaciones dentro de las micro y pequeñas empresas fomentando la investigación en base a procesos administrativos. Este modelo es de aplicación en los diversos servicios que brinde determinada empresa y contribuye en el sector salud en lo que a gestión de calidad en atención al usuario respecta. Mostró el nivel de la eficiencia y eficacia empresarial para toma de decisiones, así como para posicionarse en un rango preferencial ante futuras licitaciones locales y nacionales. Benefició económicamente a los empresarios al disminuir las penalidades impulsando a la formación universitaria y/o capacitación para mejorar la administración de sus empresas. Es útil como fuente de consulta, prestigio y contribución de la escuela de administración de la Universidad ULADECH hacia el desarrollo social y económico en el distrito de Chimbote. Contribuye con una cultura de competitividad basada en la investigación de la gestión de calidad en las Mype.

II Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

Ninamango (2014) en su tesis *Percepción de la calidad de servicio en los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza* tuvo como objetivo describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en

el consultorio externo de medicina interna del hospital nacional Arzobispo Loayza, aplicó un diseño descriptivo, transversal y observacional con una muestra de 230 usuarios, aplicando la encuesta SERVQUAL. Registra, según los resultados, que la calidad de servicio evidencia una alta insatisfacción del 83.9%, seguida por la confiabilidad, aspectos intangibles, empatía y seguridad desde la óptica de los usuarios que asisten a la consulta externa. Además, existen diferencias significativas respecto a lo que los usuarios esperan y lo que reciben. Finalmente, no encontraron diferencias significativas entre la satisfacción global y los factores sociodemográficos estudiados respecto a la calidad de servicio ofertada en dicho nosocomio.

Los resultados de Ninamango (2014) muestran una insatisfacción del 83.9% concerniente a satisfacción del servicio, lo que refleja un porcentaje alarmante respecto a la gestión de calidad, esto difiere de los aportes de la investigación realizada que reporta que un 51.14% de representantes de las Mypes quienes expresan que la atención recibida por los usuarios es excelente. Estos resultados se pueden deber al desconocimiento sobre gestión de calidad o falta de importancia de parte de la empresa que contrata estos servicios.

Merino y Reyes (2014), en su estudio *Modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimiento de salud en el Perú* se realizó con la finalidad de desarrollar un modelo que permita comprender el comportamiento de variables asociadas a la calidad del servicio al usuario de consulta externa en los establecimientos de salud en el Perú. De aplicación cuantitativa, transversal, explicativa y no experimental; se realizó a 181 establecimientos de salud del país, la población estuvo constituida por 1370 usuarios de consulta externa de entidades de salud como el Ministerio de Salud, Es Salud, Sanidad y Clínicas.

Se aplicó un cuestionario cuyo resultado logró identificar las variables más impactantes relacionados con el nivel de satisfacción del usuario y el servicio recibido de la consulta externa en el establecimiento de salud, asimismo los usuarios percibieron una atención de calidad de parte del personal asistencial y administrativo y consideraron que aunado a esto la infraestructura influyen notoriamente en la calidad de servicio brindado en la consulta externa en los establecimientos de salud del Perú.

Respecto a los resultados de Merino y Reyes (2014) podemos remarcar que la atención de calidad recibida por los usuarios a pesar de no tratarse de Mype, refleja que la gestión de calidad desarrollada en la mayoría de establecimientos de salud se evidencia en el contacto con el personal administrativo y asistencial como producto de la estandarización de gestión de calidad en las mismas, asimismo notamos que existen otros indicadores propiamente sanitarios que si bien es cierto influyen, no son de aplicación en las Mype por la naturaleza del servicio brindado, sin embargo respecto al ítem sobre la atención recibida por los usuarios-pacientes un 57.14% de representantes de las Mype expresó que es excelente.

Esta coincidencia entre los resultados de Merino y Reyes (2014) y los obtenidos, evidencia que la interrelación con las personas ayuda a mejorar la gestión de calidad pues es notorio que cuando existe comunicación entre los colaboradores y la empresa existe una mejora en la gestión de calidad.

Las investigaciones realizadas evidencian la importancia del personal como valor para una buena praxis de gestión de calidad. Evans y Lindsay (2008) enfatizan: “Los componentes de la calidad en el sistema de servicios son el empleado, hoy colaborador y la tecnología de la información” (p. 61)

Del mismo modo Pineda (2014) en su estudio *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro transporte turístico terrestre* se basó para describir las características de la gestión de calidad en el enfoque de la calidad total en la micro y pequeña empresa del sector servicios rubro transportes turísticos.

Utilizó un tipo de investigación descriptiva considerando 10 microempresas cuyos representantes respondieron al cuestionario aplicado registrando un 10% de gerentes con instrucción superior universitaria, el 70% recibieron muy pocas veces cursos de gestión, el 40% muy pocas veces implementa con recursos necesarios la empresa, que el 50% de gerentes indican que durante su gestión muy pocas veces identifican los problemas potenciales que se puede presentar dentro de la empresa, además el 30% pocas veces elabora encuestas de satisfacción al cliente, el 50% refiere que pocas veces solucionan problemas por la prestación de servicios por el personal y finalmente el 50% en muy pocas veces elaboran un plan de mejora dentro de la prestación de un

servicio, concluyendo que las micro y pequeñas empresas del sector servicios son formales y administradas por gerentes varones de 14 y 50 años de edad con grado de instrucción superior no universitario.

Según la gestión de calidad, los gerentes no planifican, evalúan y no verifican las actividades que se llevan a cabo dentro del proceso de prestación de servicios dentro de la empresa mostrando una deficiente gestión de calidad en las Mype proporcionando una inadecuada atención al cliente.

Entre la investigación de Pineda (2014) y el estudio realizado encontramos semejanzas en la edad y género de los representantes, sin embargo, encontramos que el porcentaje de los mismos en lo que a formación universitaria respecta, es mucho menor comparando con el 57.1%, de las Mype objeto de estudio. Además, el 50 % elabora un plan de mejora lo que supera a los resultados obtenidos que registran solo un 42.8% que a veces implementa una gestión de calidad. En lo concerniente a la implementación de recursos necesarios para la empresa Pineda obtuvo un 40% del 57.1% obtenido en la investigación de las Mype.

Estos resultados reflejan la participación masculina hasta 50 años, lo cual se puede deducir que la razón se debe al tiempo de vida de la Mype (hasta 11 años), la escasa participación empresarial femenina, sobre todo a que casi todos los representantes son los dueños de la empresa; además es evidente que la elaboración de un plan de mejora en cierta manera disminuye el despilfarro de los recursos de la empresa.

Al respecto, Colchado (2015) en su trabajo de investigación *Caracterización del planeamiento estratégico como herramienta de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro asesoramiento empresarial* tuvo como objetivo describir las principales características del planeamiento estratégico como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro asesoramiento empresarial, describió las principales características del planeamiento estratégico como herramienta de gestión de calidad en las Mypes, utilizó un tipo y nivel descriptiva-cuantitativa con diseño no experimental-transeccional con una población de 19 gerentes quienes respondieron a la técnica de la encuesta obteniendo como resultados que el 58% de encuestados tiene entre 44 a 56 años de edad, el 63% pertenecen al sexo masculino, el 48% son administradores, el 58% manifiestan que

casi siempre dirigen su empresa basada en un planeamiento estratégico concluyendo que existen una deficiente gestión de calidad por la no aplicación de instrumentos de planeamiento estratégico.

Los registros de Colchado (2015) muestran un 58% de gerentes con una edad de hasta 56 años mientras que los resultados de las encuestadas aplicados por la investigadora arrojan un 85.7% de gerentes hasta 50 años determinando que la edad de los representantes varones de las Mypes es de la tercera edad, esta constante podría deberse al rubro al cual se dedica y a la profesión que tienen, pues el 48% son administradores, mientras que el 57.1% de las Mypes de intermediación son ingenieros. Toda organización que busque una gestión de calidad debe conocer los conceptos básicos de calidad total. La planeación es una herramienta de la calidad total (Villafaña s/f).

Así también Arrascue y Segura (2015) en su estudio *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte CLINIFER* realizó un tipo de estudio descriptivo correlacional con diseño no experimental transversal, con una población y muestra de 9 trabajadores, encontrando que 77.7% de encuestados están de acuerdo que el personal de servicio brinda información fiable, concluyendo que la calidad de servicio tenía un alto promedio 89%, y que el nivel de satisfacción del cliente es un promedio alto de 97% proponiendo estrategias como instaurar un protocolo de atención al cliente, capacitar al personal.

Los estudios realizados por Arrascue y Segura (2015) obtuvieron un 77.7% respecto a la información fiable al usuario distando con el cuestionario aplicado a los empresarios que registraron 57.14% según la percepción del gerente en lo que a información recibida a los usuarios respecta. Asimismo, el antecedente registra 97% sobre satisfacción al cliente marcando una diferencia muy considerable comparado con el 42.9% de clientes satisfechos con la gestión de calidad en las unidades de estudio. Es evidente que en CLINIFER existe una gestión de calidad debido a que es un establecimiento de salud que se encuentra en un proceso de mejora continua.

Por otro lado, Figueroa (2015) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque Lean Manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro elaboración de productos de panadería* se realizó con el objetivo de describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de lean manufacturing de las micro empresas del sector industrial rubro elaboración de productos de panadería, la investigación fue de tipo descriptivo no experimental transaccional, tuvo una población y muestra censal de 40 gerentes a quienes aplicó un cuestionario cuyo resultados indicaron que el 37,5% tienen entre 47 a 57 años de edad, 45% de gerentes casi siempre indican los problemas en su empresa, otro 45% afirmaron que casi siempre implantan las políticas de mejora continua, el 40% manifiesta que casi siempre toman decisiones oportunas dentro de la empresa,

Los porcentajes obtenidos en el estudio de Figueroa (2015) según la edad, difieren en 7 años como límite de los estudios realizados en el presente trabajo de investigación que registra 85,7% de emprendedores entre 31 a 50 años, en lo concerniente a técnicas de gestión Figueroa (2015) muestra un 45% de gerentes que casi siempre implantan políticas de mejora continua diferenciándose de un 0,0% de la muestra que refleja desconocer que la mejora continua es una técnica de gestión. Respecto a toma de decisiones un 40% toma decisiones oportunas.

Aunado a ello, Rubio (2015) en su investigación denominada *Gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C.*, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de calidad basado en el servicio de atención al cliente y los factores demográficos en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C. realizando una investigación de nivel relacional con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental transversal con una muestra de 185 pacientes, cuyos resultados obtenidos fueron insatisfactorio en un 53.5% respecto a la calidad de atención concluye que en la dimensión calidad de atención los aspectos que muestran satisfacción en los clientes son aspectos tangibles y capacidad de respuesta.

De los resultados obtenidos por Rubio (2015) el 53.5% es insatisfactorio, mostrando satisfacción en el ítem de capacidad de respuesta (60%), siendo de 42.9%

la percepción de los representantes de las Mypes objeto de estudio quienes consideran que con la aplicación de gestión de calidad obtienen clientes más satisfechos.

Es importante indicar que el antecedente, aplicó el cuestionario a los pacientes de la empresa Robles S.A.C. mientras el cuestionario elaborado para las Mypes fue aplicado a los representantes de las Mypes con la finalidad de conocer su percepción sobre gestión de calidad.

El trabajo de investigación de Rubio (2015) muestra la gestión de calidad reflejada en la atención al usuario ya que para la empresa el cliente es igual al usuario, pues no hay ningún tipo de intermediación laboral. Este enfoque difiere con el estudio realizado por la investigadora puesto que encuestar a los pacientes solo mostrará muchas dimensiones que corresponden a Es Salud como empresa aseguradora asignando la buena o mala gestión de calidad a las Mype perdiendo la oportunidad de conocer los objetivos propuestos en la investigación.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Las Mype.

Definición.

Según la ley de creación de la micro y pequeña empresa en el Perú, estas se definen como unidad económica constituida por una persona natural jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Cuando en esta ley se hace mención a la sigla MYPE se refiere a las micro y pequeñas empresas las cuales no obstante de tener tamaño y características propias, tienen igual tratamiento en la presente ley con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las microempresas. Ley 28015 (2003).

Características.

Las Mype deben reunir las características siguientes:

Microempresa:

- Número de trabajadores: de 1 hasta 10.
- Ventas anuales: hasta máximo 150 unidades impositivas tributarias (UIT).

Pequeña empresa:

- Número de trabajadores: de 1 hasta 100 trabajadores.
- Ventas anuales: hasta 1700 unidades impositivas tributarias (UIT) (correa, 2015)

Tipos.

De subsistencia, aquellas que no poseen capacidad de generar utilidades optando por realizar actividades que no requieran transformación substancial de materiales o haciendo uso de tecnología artesana.

De emprendimiento, son concebidas desde un enfoque de oportunidad, orientadas a la autorización y generación de ingresos, así como a la innovación, creatividad y transformación hacia una situación económica saludable a fin de ser más competitivas.

De acumulación, poseen la capacidad de generar utilidades para conservar su capital de origen e invertir en generar mayor crecimiento, cuentan con mayor cantidad de activos los que se evidencian en una mayor capacidad de empleo remunerado.

En el año 2015 el instituto nacional de estadísticas e información registro un total de 23.845 micro empresas de servicios equivalentes al 3% en la región de Ancash y un 1.7% de 597 pequeñas empresas. (INEI, 2015).

Mypes de servicio.

El artículo 11 de la ley que regula la actividad de las empresas especiales de servicios y de las cooperativas de trabajadores dice:

- Las empresas de servicios temporales son aquellas personas jurídicas que contratan con terceras denominadas usuarias para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante el destaque de sus trabajadores para desarrollar las labores bajo e poder de dirección de la empresa usuaria correspondientes a los contratos de naturaliza ocasional y de suplencia previstos en el título II del texto único ordenado del decreto legislativo 728.
- Las empresas de servicios complementarios son aquellas personas jurídicas que destacan su personal a terceras empresas denominados usuarias para desarrollar actividades accesorias o no vinculadas con el giro del negocio de estas.
- Las empresas de servicios especializados son aquellas personas jurídicas que brindan servicios de alta especialización en relación a la empresa usuaria que las contrata. En este supuesto la empresa usuaria carece de facultad de dirección

respecto de las tareas que ejecuta el personal destacado por la empresa de servicios especializados.

Obligaciones de las empresas usuarias:

Según comprende el artículo 26 de la ley de intermediación laboral; son obligaciones de las empresas usuarias que contraten con una entidad solicitar la constancia de inscripción vigente la cual deberá tener durante el tiempo de duración del contrato.

Además, en el contrato de locación de servicios que celebren las empresas de servicios o cooperativas con las empresas usuarias se deben incluir la descripción de las labores a realizarse indicando la naturaleza temporal, complementaria o especializada del servicio, en relación con el giro del negocio de la empresa usuaria, así como los términos del contrato del personal destacado.

El incumplimiento de estas obligaciones será sancionado por la autoridad administrativa de trabajo contenida en el Decreto Legislativo 910. (Ley 27626).

Una de las situaciones más inverosímiles que se suscitan en las Mype que realizan servicios de intermediación laboral son la forma de licitación para contrataciones del estado a través del Organismo Supervisor de Organismos del Estado (OSCE). ¿Cómo hacen estas Mype, que recién se inician, para ingresar a mercados a nivel nacional?

Del mismo modo cabe la posibilidad de postular con solo los currículos que cumplen el perfil indicado en los términos de referencia y ¿qué sucede con las postulaciones a otras ciudades?, acaso son los mismos currículos... entonces ¿Cuál es el verdadero personal que brinda la empresa? existe acaso un control que garantice que el personal presentado para una licitación es la misma que brinda el servicio.

Consecuentemente, la gestión de calidad en servicios de las Mypes es determinante para su permanencia, por tal razón es de gran importancia conocer en qué medida las Mypes que brindan servicios de intermediación laboral conocen y aplican una gestión de calidad y son conscientes de la función que cumplen.

Schharch, K. A. (2014) en su libro *Emprendimiento exitoso: como mejorar su proceso y gestión* refiere lo siguiente:

” Las microempresas deben estar lideradas por verdaderos emprendedores con una continua motivación de mejoramiento e innovación que desarrollen un verdadero modelo de negocio bien estructurado”. (p.169).

2.2.2 La gestión de calidad.

La gestión en procesos en la estructura organizacional.

Un aspecto casi olvidado por las actuales micro y pequeña empresa lo constituyen los procesos, las organizaciones no visualizan su importancia orientada al cambio y mejora continua a pesar de estar considerado en las normas ISO 900 – 22000 por incluir la conceptualización de gestión por procesos intercorrelacionados.

El Dr. Juan Bravo (2006) en su libro *gestión de proceso*, afirma lo siguiente:

“El beneficio de una gestión de procesos con base a una misión sistémica nos permite la identificación, descripción y relación de los procesos y las posibilidades de actuación sobre ellos. La importancia incluye, la administración del cambio, la responsabilidad social, el análisis de riesgo y un enfoque integrador entre estrategias, personas, procesos, estructura y tecnología”.

Asimismo, Fontalvo (2010) en su obra *La Gestión de la Calidad en Servicios* muestra una clara visión de lo que considera gestión de calidad en el sector salud a través del siguiente mapa de procesos:

La Gestión de la Calidad en Servicios ISO 19001:2008

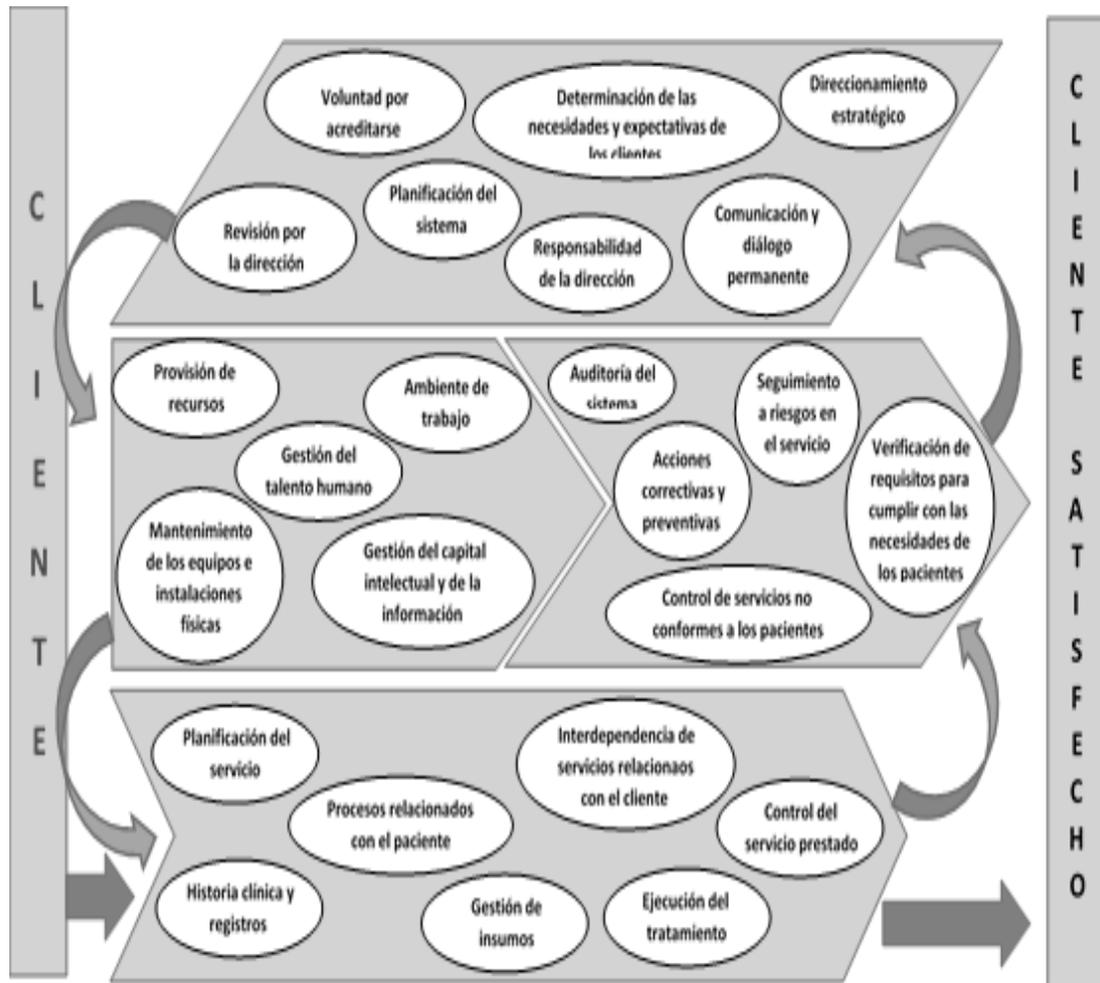


Figura 1. Fuente: *La Gestión de la Calidad en Servicios ISO 19001:2008- Figura 8.1*

Calidad.

Comprender la calidad es conocer como ésta ha evolucionado en la historia y quienes han contribuido a definirla; así tenemos que Puig-Durán (2006) nos presenta personajes importantes considerados como los padres de la calidad.

Edwards w. Deming (1900 - 1993), estadístico estadounidense, profesor universitario, autor de textos, consultor y difusor del concepto de calidad total tiene una implicancia trascendental en Japón el año 1947 cuando fue invitado a apoyar en el primer censo realizado en este país

En 1950 forma a cientos de ingenieros, directivos y estudiantes en el control estadísticos de los procesos y control de calidad, el mayor aporte que hizo a los

procesos de calidad en Japón siendo el control estadístico de procesos un lenguaje matemático con el cual los administradores y operadores pueden entender lo que las maquinas dicen. Hoy el ciclo PDCA se denomina “Ciclo Deming” en su honor. Las ideas de Deming se centran en 14 puntos:

- Constancia en el propósito de mejorar productos y servicios.
- Adoptar la nueva filosofía.
- No depender más de la inspección masiva.
- Acabar con la práctica de compra basándose exclusivamente en el precio.
- Mejorar continuamente y por siempre los sistemas de producción y servicio.
- Instituir la capacitación en el trabajo.
- Instituir el liderazgo.
- Desterrar el temor.
- Derribar las barreras que hay entre áreas de staff.
- Eliminar los lemas y las metas de producción para la fuerza laboral.
- Eliminar las cuotas numéricas.
- Derribar las barreras que impiden el orgullo que produce un trabajo bien hecho.
- Establecer un vigoroso programa de educación y entrenamiento.

Ciclo de Deming

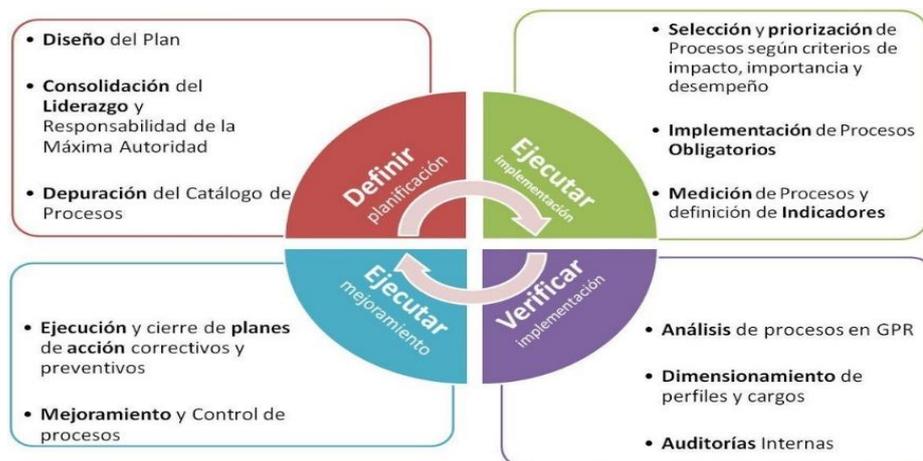


Figura 2. Fuente: Metodología PDCA Ciclo Deming

Además, Deming señala las 7 enfermedades de la gerencia que son:

- Falta de constancia en el propósito.
- Énfasis en las utilidades a corto plazo.
- Evaluación del desempeño, clasificación según el mérito.

- Movilidad de la gerencia.
- Manejar una compañía basándose únicamente en las cifras visibles
- Costos médicos excesivos.
- Costos excesivos de garantía.

Philip Bayard Crosby (1926 - 2001), empresario norteamericano que contribuyó a la teoría gerencial y a las prácticas de la gestión de calidad quien frente a la crisis de calidad enfatizó “hacer lo correcto desde el principio”, además incluyó sus principios:

- La definición de calidad está de acuerdo a las necesidades.
- El sistema de calidad es prevención.
- Un manejo estándar equivale a cero errores.

Kaoru Ishikawa (1915 – 1989), gurú japonés de la calidad, especialista en la administración de empresas y experto en el control de calidad, padre del análisis científico y de las causas de problemas en procesos industriales definió la filosofía administrativa, los elementos de la calidad y las 7 herramientas básicas de la administración de la calidad:

- Elaboración de graficas de flujos de procesos.
- Graficas.
- Histogramas.
- Análisis de Pareto.
- Diagrama de Ishikawa o análisis de causa – efecto.
- Diagramas de dispersión.
- Graficas de control.

Shigeo shingo (1909 – 1990), ingeniero industrial japonés, uno de los líderes en prácticas de fabricación en el sistema de producción de Toyota. Llegó a la conclusión que el control estadístico de la calidad no era necesario para conseguir cero defectos, sino que bastada la aplicación del Poka Yoke e inspección de la fuente. Sus aportes se traducen en los siguientes principios:

- ✓ Satisfacer a los clientes.
- ✓ La calidad como objetivo.

- ✓ Mejora continua de los procesos.
- ✓ Participación de los empleados.

Del valioso estudio y aplicación de principios de estos padres de la calidad tenemos las herramientas para aplicar a cualquier sistema que busque la calidad, sin que ello limite nuevos aportes ante una tendencia empresarial globalizada.

Modelos de calidad.

Existen variedades de modelos de calidad que son utilizados en una gestión como mecanismo de detención de problemas, uso de indicadores de evaluación y definición e implementación de acciones de manejo entre los que destacan:

Modelo ISO

Desde el punto de vista de ISO tenemos que calidad es el nivel de cualidades implícitas o explícitas con que cuentan un producto o servicio (ISO 2005, p.4), Esta definición evidencia que el servicio es un valor cuyos elementos característicos son rentabilidad, efectividad, eficiencia y la tan anhelada calidad.

La cuarta edición de la norma ISO 9001 se realizó el año 2008 siendo modificada posteriormente por la quinta edición ISO 9001 – 2015 que se encuentra en proceso de transición hasta setiembre del 2018, a partir de esta fecha las certificaciones ISO 9001 – 2015 según López (2016) es el enfoque al riesgo una de las modificaciones cuyas ventajas son:

- Los clientes pueden disponer de productos y servicios de calidad acorde a sus requisitos y expectativas.
- Los accionistas e inversores ven como aumentan sus beneficios.
- Los proveedores cuentan con un cliente que se consolida.
- El personal ve como la organización a la que pertenece asegura su futuro.
- La mejora generalizada de la gestión de la organización.
- Un mejor conocimiento del entorno.
- El establecimiento de la cultura de la proactiva como camino para la mejora.
- Un mayor cumplimiento de la legislación y los requisitos en general.

- La mejora significativa de la confianza y satisfacción de clientes.
- Mejor capacidad de reacción ante los cambios, interno y externos. (p.10).

Gutiérrez (2014) concluyó que implementar un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001 genera una toma de decisiones acertada, así también; el control organizacional ayuda a identificar aspectos que suceden en la organización, evitan la duplicidad de funciones y propician la mejora continua.

Modelo JCAHO

Este modelo responde a las siglas Joint Commission on Accreditation of Health Care Organizations, Organismo creado en 1951 en base a un acuerdo entre distintas organizaciones sanitarias norteamericanas.

Su filosofía y esquema de funcionamiento es similar a las normas ISO, con la particularidad que está enfocado específicamente al ámbito sanitario. El proceso de acreditación de este modelo pretende servir de ayuda para la mejora continua y el enriquecimiento profesional y no únicamente como un mecanismo de reconocimiento externo. (Revilla 2014, p.720).

Modelo EFQM

EFQM son siglas de una entidad fundada en 1988 por 14 grandes empresas europeas conocidas como European Foundation for Quality Management.

Al contrario de los modelos anteriores, el objetivo principal no es conseguir la certificación externa sino la excelencia empresarial. Este sistema no solo posibilita lograr los máximos objetivos de calidad en el trabajo ejecutado sino también, permite optimizar los recursos empresariales para lograr la excelencia en la gestión.

La fundación EFQM cuenta con dos objetivos fundamentales:

- Apoyar las gerencias de las organizaciones europeas en la transformación de la gestión total de la calidad según el concepto de Edwards Deming como factor clave y diferenciador a la hora de mejorar la competitividad.
- Estimular y asistir a las organizaciones en toda Europa para desarrollar actividades de mejora enfocada hacia el logro de la excelencia en la

satisfacción del cliente, empleados, el impacto en la sociedad y en los resultados.

Con la ayuda de la EFQM las organizaciones en Europa han comenzado a aceptar que la gestión de la calidad total es una forma de gestionar actividades que tengan como resultado eficiencia, efectividad y ventaja competitiva. La implementación de programas de gestión de la calidad total permite alcanzar beneficio significativo en aspectos de incremento en la eficiencia, reducción de costes y mayor satisfacción de los clientes, todo orientado a mejorar los resultados de la actividad.

La EFQM apoya asistiendo y estimulando el desarrollo de políticos para la mejora de la calidad. (Cabo y Guerra 2014, p.8).

Calidad total

El máximo exponente del control de calidad Ishikawa (1983) expresa que ejecutar el control de calidad implica actividades de desarrollo, diseño, manufactura y mantenimiento de un determinado producto de bajo costo, más útil que satisfaga las necesidades de los clientes consumidores.

El sistema administrativo viene contribuyendo cada día en el nuevo concepto y aplicación de la calidad total, este sistema esta direccionado al personal de una determinada organización cuyo objetivo será siempre la satisfacción del usuario y/o cliente. Palomino y Sánchez (2012).

Para que exista calidad total deberá integrarse estrategias de gran nivel donde el trato, oportunidades, iniciativas serán horizontales desde el más bajo escalafón hasta el más alto, asimismo, estrategias de gran nivel donde el trato, oportunidades, iniciativas serán horizontales desde el más bajo escalafón hasta el más alto. Finalmente, deberá impulsar el aprendizaje y la adaptación al cambio continuo aplicando el método científico de estrategias, métodos, sistemas cuyos cimientos son los valores y el accionar comunal. (Evans y Lindsay, 2008b).

Calidad en los servicios

A este respecto, los sistemas de aseguramiento de la calidad tradicionales se enfocan en cuestión técnicas como confiabilidad, supervisión, medición de errores y control de procesos. La calidad de servicios es el grado de ajuste entre las expectativas de servicio (lo que el cliente desea o espera del servicio) y la percepción final del resultado del servicio por el cliente.

Esta definición propone conocer y medir las expectativas las cuales están circunscritas a la boca, oído, experiencias comunicaciones externas y necesidades personales, sin embargo; esta teoría tiene un gran inconveniente debito a que la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio puede ser inestables en el tiempo.

Ziethaml et al (1992) sostiene que en el sector servicios el arma más eficaz que eleva la competitividad es la prestación, característica que diferencia una empresa que brinda servicios de otra, las cuales, finalmente genera la satisfacción y difusión verbal optima a manera de publicidad favorable de parte de los clientes dejando claro que es ola calidad la patente que salvaguarde un servicio.

Causas que influyen en la calidad de servicios.

Discrepancia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.

- Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.
- Discrepancia entre las especificaciones de la calidad y prestación del servicio.
- Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

De las causas que influyen en la calidad citadas, referido al establecimiento de normas de calidad erróneas, presente interrogantes vitales a considerar por los microempresarios para aplicar calidad en sus servicios como son:

- Compromiso que asume la dirección para ofrecer un servicio de calidad, es decir, evaluar si la calidad del servicio es considerada un objetivo estratégico de la dirección; esta interrogante se puede despejar considerando lo siguiente: ¿se asignan los recursos a los distintos departamentos para mejorar la calidad del servicio? ¿existen programas internos para mejorar la calidad del servicio de los clientes? ¿se recompensa a los directivos que mejoran la calidad de servicio? ¿enfatisa la empresa sus metas de ventas tanto o más que sus metas

de servicio al cliente? ¿existe un compromiso real entre todos los niveles jerárquicos de la empresa con la prestación de un servicio de alta calidad?

- Percepción de inviabilidad, es decir, la disposición de satisfacción de lo que espera el cliente respecto al servicio, teniendo en cuenta: ¿tiene la empresa la capacidad necesaria para satisfacer los requerimientos de servicio de los clientes? ¿pueden alcanzar las expectativas de los clientes sin k afecten a los resultados financieros? ¿existe disponibilidad en el personal y los recursos que se necesitan para suministrar el nivel de servicio que los clientes demandan? ¿existe la disposición de cambiar la política y procedimiento para lograr satisfacer las necesidades de los clientes?

- Establecimiento de objetivos y estándares para la ejecución de las tareas, analizando en qué medida se utiliza la tecnología, equipos y programas para estandarizar la prestación de los servicios considerando: ¿se utiliza la automatización para mantener un alto nivel de consistencia en el servicio a los clientes? ¿existen programas que permiten mejorar los procesos operacionales de manera que se pueda ofrecer un nivel de calidad consistente?

- Establecimiento de objetivos, determinando si los objetivos de calidad de servicio, están basados en las expectativas de los clientes o de la empresa a través de las siguientes interrogantes: ¿existe un proceso formal para establecer las metas de la calidad del servicio que deben cumplir los empleados? ¿tiene la empresa metas claras sobre lo que quiere lograr? ¿evalúa la empresa su actuar referente al logro de las metas de la calidad del servicio? ¿están las metas de calidad de servicio orientadas a los consumidores en vez de al interior de la empresa? (Ziethaml er al., 1992).

Proceso para la medir y mejorar la calidad del servicio en una empresa

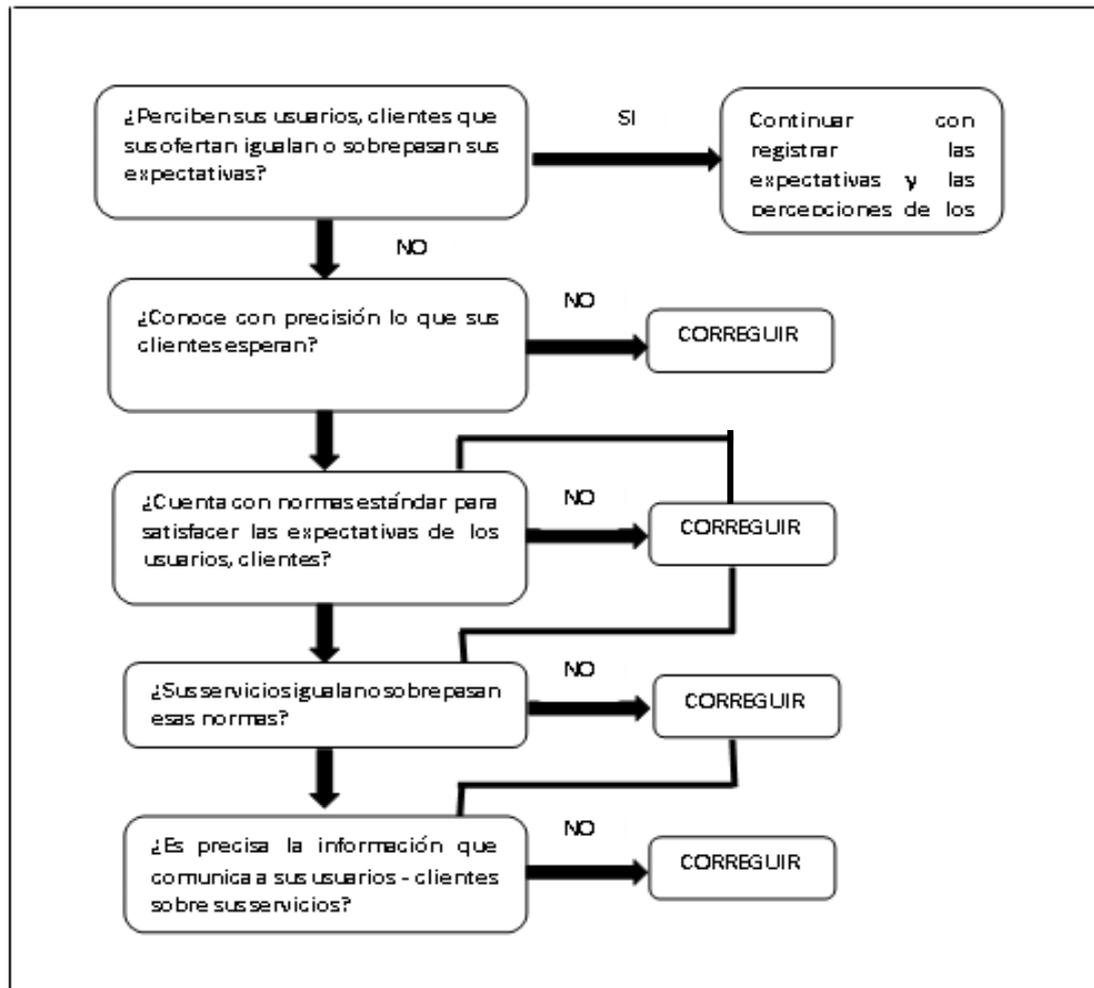


Figura 3. Fuente: Elaboración propia

Componentes de la calidad total en el sistema de servicios.

Según la óptica de Evans y Lindsay (2008c) los componentes claves de la calidad en el sistema de servicios son el empleado y la tecnología de la información,” uno de los factores que actualmente determina la baja calidad del sistema de servicios es la insatisfacción del trabajador que se refleja en la insatisfacción del cliente. Si un empleado es considerado estimulado y remunerado con justicia proyectara y contagiara la misma satisfacción al cliente”. (p.61).

Dimensiones de la calidad del servicio

Lograr la calidad en los diversos sistemas organizaciones en un mundo globalizado requiere de atención y formación continua considerado y aplicando conceptos básicos

en lo que calidad total respecta, por tal razón Villafaña, (s/ f), en su publicación calidad total. Conceptos básicos sobre calidad total presenta:

Requerimientos para servicios

a) Características cuantitativas.

- Tiempo de espera.
- Tiempo de ejecución
- Exactitud del servicio
- Integridad del servicio
- Exactitud de los cargos

b) Características cualitativas

- Credibilidad
- Accesibilidad
- Seguridad
- Responsabilidad para atender al cliente
- Cortesía
- Comodidad
- Estética
- Higiene

Requerimiento para la prestación de servicios

a) Características cuantitativas

- Capacidad de servicio
- Cantidad de tiendas y locales
- Cantidad de personal
- Tiempo de procesamiento

b) Características cualitativas

- Competencias (para hacer bien el trabajo)
- Dependencia
- Comunicación

Herramientas de calidad.

Rivera (2012), refiere que existen procesos empresariales internos que se suscitan para lograr la calidad total y resolución de problemas con una acertada toma de decisiones, es en determinado proceso donde el uso y aplicación de herramientas, producto de los aportes de conocidos representantes como Joseph Juran, Kaoru Ishikawa y Edwards Deming, son vitales para lograr la calidad.

- *Generación de ideas*, entre ellas tenemos lluvia de ideas escritas, las 5W y 1E.
- *Consenso*, encontramos el diagrama de afinidades, hoja de balance, estratificación es/no es, voto con peso, reducción de listas, comparación de pares.
- *Definición de procesos*, son fáciles de comprensión, temática son los diagramas de flujo, hojas de análisis de procesos, diagramas de árbol, método de la ventana.
- *Colección de datos*, dentro de las más conocidas ubicamos las hojas de verificación, grupos focales y muestreo.
- *Análisis de causas y efecto*, conocidos en la organización a través de los diagramas de causa y efecto, los cinco ¿Por qué?, diagrama de interrelaciones.
- Análisis y despliegue de datos, esta herramienta se proyecta en histogramas, diagramas de matrices, diagrama de Pareto, diagrama de análisis de datos.
- Planeación, el más utilizado es el análisis FODA.

Liderazgo en empresarial.

Según Gavagnin (2009) el liderazgo es la capacidad que una persona posee para influenciar en el desempeño de otras con el fin que un grupo humano labore con una actitud positiva frente al logro de metas y objetivos. El liderazgo aplicado en la administración de empresas es la ejecución de proyectos en forma eficaz y eficiente en el ámbito jerárquico que se encuentre o en forma institucional.

Schharch (2014) expresa que las Mype debe estar lideradas por verdaderos emprendedores que se motiven continuamente para desarrollar un verdadero modelo de negocio bien estructurado

Actualmente, la forma más eficaz de lograr metas u objetivos trazados en cualquier institución social es a través del liderazgo y este se debe reflejar en la actitud que todo líder debe poseer. Maxwell (2016) nos dice que es nuestra actitud la fuerza primordial que canaliza el triunfo o fracaso de una persona, indica además que según el instituto Stanford de investigación dice que el dinero se gana por cualquier medio corresponde

solo al 12,5% de conocimiento y el 87.5% lo determina la capacidad de interrelación con las personas, sumando ello obtenemos el éxito.

Del mismo modo Daft (2007) en su libro La Experiencia del Liderazgo presenta como elementos del liderazgo el líder, influencia, intención, responsabilidad, cambio, propósito compartido y seguidores.

Asimismo, considera como indicadores del liderazgo las variables: Persuasión, seguridad en sí mismo, perseverancia, asumir riesgos, gestionar y planificar, atender los compromisos, motivar, buscar oportunidades, mantener y mejorar la eficacia y eficiencia a fin de lograr la misión y visión empresarial.

Tipos de liderazgo

- Natural, persona con actuar sobresaliente sin ser reconocido como líder.
- Participativo, como el anterior, pero considera las opiniones de todos logrando un trabajo en equipo.
- Autocrático o autoritario, tiene el poder absoluto, toma decisiones, recomendado solo en momentos de crisis, caso contrario impactará negativamente en las personas.
- Burocrático, es muy parametrado, la empatía es casi inexistente.
- Carismático, tiene poder de atracción hacia las personas, podría ser un problema el día que abandone la organización.
- Transformacional, verdadero pilar dentro de los diversos estilos de liderazgo empresarial, propone iniciativas y proporciona valor agregado a las decisiones tomadas.

Enfoque hacia el usuario.

Gestión de calidad.

Hablar en términos de gestión de calidad en una empresa es hablar de todas las actividades que realiza la organización sin exclusión de ninguna índole por más insignificante que parezca orientados a la mejora continua de calidad. Para lograrlo no debemos descuidar el control de calidad pues por ser flexible, una intervención

oportuna garantizará la solución, mejora y cumplimiento exitoso de las actividades planificadas satisfaciendo al cliente en lo concerniente a la prestación de un servicio o lo que ofrece un producto en sí.

La gestión de calidad para Pola (1988) es el accionar dirigido a la planificación, organización y control dentro de una determinada empresa donde se deben considerar dos situaciones importantes que son la definición de políticas de calidad de la empresa, el establecimiento de objetivos según la política de cada organización empresarial.

La implementación de un modelo de gestión de calidad garantizará el logro de objetivos que busca toda empresa: satisfacer las necesidades de sus clientes, esto se logrará cuidando en el proceso de las etapas inmersas en una gestión de calidad eficaz y eficiente: planificación, mantención y de mejora continua. Esto conllevará a posicionarse en el mercado dejando atrás a su competencia. (Yañez, 2008)

La gestión de calidad ya no es un método para evitar reclamaciones de los clientes insatisfechos sino para crear sistemas y actividades para hacer bien las cosas a la primera y no esperar que se produzca el error para corregirlo, se mueve en un contexto de proactividad y mejora continua de todos los procesos de la empresa. (Alanoca, 2014, p. 32).

Un elemento trascendental lo constituye el nivel de educación del personal aunada con la gestión de calidad, así como la disposición empresarial en mantenerse en el proceso de mejora continua Para Pantoja (2,014), “la gestión de calidad es un conjunto de elementos que se interrelacionan con la finalidad de satisfacer a sus clientes contando con el apoyo de todo el personal de la organización” (p.21).

Según la información sobre gestión de calidad plasmada por los autores Camisón, Cruz, Gonzales (2,006), una gestión de calidad es “una simple colección de técnicas, un nuevo paradigma o forma de dirigir un sistema de gestión con una cierta filosofía de dirección, una opción estratégica o una función directiva más” (p.50).

Hace algunas décadas se aplicaba un cierto control de calidad sin llegar a la excelencia, actualmente este simple control de calidad ya no es suficiente, si

queremos el éxito debemos aplicar un modelo de gestión de calidad total que implique disminución de probabilidades de productos fallados en el mercado, así como la solución de los problemas que significa eficacia y eficiencia.

La aplicación del modelo de calidad es aplicable a toda la empresa y se basa en principios y valores, busca el bienestar de los clientes sin olvidar a los trabajadores y propende el creciente desarrollo de la sociedad. Clase Ejecutiva UC (2,013).

Una gestión de calidad constituye uno de los factores claves para que una organización logre sus objetivos. Según la Norma IDO 9001-2000, son actividades interrelacionadas para dirigir y supervisar la calidad en una organización (Quiroz, 2010).

En efecto, Díaz (2,014) sostiene “una empresa tiene una gestión de calidad cuando motiva constantemente a su personal e implanta un sistema de calidad dirigido hacia la excelencia siendo imprescindible la reorganización para adaptarse a los indicadores de calidad normados por el ISO 9000 así como para lograr la certificación”.

Actualmente existe en el mercado diversos estándares de gestión de calidad con la finalidad de validarla en las empresas a través de las auditorias. Dichas evaluaciones son realizadas por organismos internacionales como ISO, DIN. (Definición ABC, 2015).

Gestión de calidad de servicio

Los sistemas empresariales se sienten dependientes de la lealtad de sus clientes, en la atención al cliente a usuario en una institución de salud, no necesariamente médica, se puede observar gran descuido en lo que concierne a calidad de atención y por ende calidad de servicio especialmente si de empresa tercerizadora respecta. Quejas, reclamos por causas insignificantes enturbian la concepción de atención de calidad.

Respecto a la administración de reclamos, existen muchas empresas y organizaciones que manifiestan con orgullo que no reciben reclamos, sin embargo,

esto no significa satisfacción en el cliente. La satisfacción del cliente va más allá del cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos.

Así, también, el cliente no satisfecho que no se queja, aun no es un cliente perdido. Investigaciones a clientes insatisfechos indicaron que la mayoría de clientes insatisfechos no presentan u oficializan sus reclamos, pero no regresan, solo una minoría presenta reclamos.

Es importante reconocer que esa minoría de insatisfechos que reclaman constituyen un importantísimo tesoro para la empresa proveedora del servicio, puesto que proporcionan una invaluable retroalimentación sobre la calidad del servicio.

Asimismo, la gestión de calidad de servicios es inherente a la persona, ya que la gestión de calidad de servicio está íntimamente ligada con el capital humano de una organización, no puede haber calidad si no hay calidad en las personas. Una organización competente y consiente de su compromiso con la calidad, puede destacarse como poseedora de una muy significativa e importante ventaja competitiva.

La calidad del servicio en salud, según consideran Chauca y Marchan (2010), se logrará brindando una atención de calidad con la debida aceptación y satisfacción de las expectativas tanto de los clientes como internos como externos de un centro de salud teniendo como pilares la ética y la calidad.

La Universidad Cooperativa de Colombia (2015) refiere que un sistema de gestión de calidad es la herramienta que permite la planeación, ejecución y control del accionar organizacional para responder a la misión mediante la prestación de servicios on los mejores estándares de calidad que serán medidos por los usuarios.

Principios de Gestión de Calidad

- Enfoque al cliente (trabajar para sobrepasar las expectativas del cliente).
- Liderazgo (vital para el logro de los objetivos organizacionales).
- Participación del personal (activa, total y en equipo).

- Enfoque basado en procesos (es importante la identificación y gestión de los procesos).
- Enfoque de sistema para la gestión (implica identificación, comprensión y gestión de la calidad como un sistema integrado).
- Mejora continua (incremento constante en la eficacia y eficiencia de los procesos realizados en la generación de un producto o servicio).
- Enfoque basado en hechos para tomar decisiones (estos hechos deben sostenerse en el análisis de datos obtenidos y la información).
- Relaciones beneficiosas con el proveedor (permitirá acrecentar la capacidad en ambos de crear valor).

Planificación del sistema de gestión de calidad

Los aportes de Huanca (2014) según las políticas de mejora continua, están referidos a la implantación de mejora continua que genere un gasto menor e involucre a todo el recurso humano.

Herrera (2008) sostiene que la planificación del sistema de gestión de calidad está contenida en el escrito, parte de la pirámide de este sistema, siendo la gerencia, quien en su elaboración incluya mejoras en la gestión de calidad de forma que, mantenga su integridad y control asegurando que los recursos disponibles cubran la realización de los objetivos planteados como son:

- Procesos del sistema de gestión de calidad.
- Recursos necesarios.
- Mejora continua.
- Documento cuyo contenido se encuentre planificado: sistema y diagramas de flujo.
- Manual de calidad, procedimientos o instrucciones.
- Control documentario.
- Planes específicos de supervisión y ensayo.

Reingeniería de procesos

La reingeniería de procesos consiste en replantear y rediseñar en forma radical un proceso de negocio bajo un sistema holístico de mejora continua, por lo tanto;

constituye una herramienta gerencial moderna para alcanzar mejoras dramáticas en una organización logrando grandes mejoras e improductividad como costes, tiempo de ciclos, calidad, rapidez entre otros.

Características de la reingeniería de procesos:

- Combina varios puestos en uno.
- Unifica el rol decisor y el rol ejecutor.
- Los procesos en varias versiones.
- Resolución de controles y comprobaciones.

Resultados de aplicar una reingeniería de procesos.

- Enfoque por procesos y cultura de calidad (Identificación e implementación de procesos de clases mundial con excelentes estándares de calidad, servicios, productividad y costos).
- Logro de la alineación completa de la estrategia, la tecnología y los procesos.
- Desarrollo de competencias en una organización con enfoque por procesos y cultura de calidad de punta a punta.
- Aumenta el valor de la organización entregando un servicio de valor superior a los clientes o usuarios (Mora *et al*, 2003).

2.3 Marco Conceptual

Gestión de calidad

Herramienta organizacional que permite planear, ejecutar y controlar las actividades que respondan a la misión con altos estándares de calidad medidos a través de indicadores de satisfacción.

Mype

Persona natural o jurídica que desarrolla actividades de bienes o prestación de servicios.

Empresas tercerizadora o de intermediación laboral

Empresas que contratan personal para brindar servicios en instituciones públicas realizando actividades complementarias, es decir, que no tengan que ver con la

actividad principal de la empresa donde brindan servicios con la finalidad de evitar vínculo laboral directo con la institución que contrata estos servicios.

El personal está en las planillas de la empresa tercerizadora quien paga sus remuneraciones.

Usuarios

Personas (trabajador, cónyuge, conviviente e hijos menores de edad o discapacitados) que se benefician con el derecho a utilizar bienes o servicios en salud por trabajar en una empresa formal.

Clientes

Personas que utilizan con asiduidad los servicios en salud realizando directamente el pago total o parcial (seguros potestativos o empresas prestadoras de salud) para dichos servicios.

Servicio de atención al cliente

Esta referido a la atención del personal hacia el usuario y/o cliente desde su perspectiva la cual está determinada por la actitud que posee cada trabajador (a).

Satisfacción del usuario

Es el sentir positivo o negativo de la persona que recibe un servicio el cual es medido según diversos indicadores. Constituye una herramienta importante para realizar cambios sustanciales por parte de las Mype en el sistema sanitario

III Hipótesis

En el presente trabajo de investigación no se planteó hipótesis, ello no significa que no exista, no se registra por ser un estudio descriptivo.

IV Metodología

Las técnicas utilizadas para el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación son:

4.1 Diseño de la investigación

La investigación realizada tuvo un diseño experimental – transversal – descriptiva.

No experimental, porque la variable de estudio gestión de calidad se observó en su ambiente natural existente, es decir, tal cual se manifiesta en las Mype objeto de estudio sin variación alguna o manipulación deliberada para analizarlas.

Transversal, porque la investigación se realizó en un tiempo espacio delimitado correspondiente al año 2016. La información fue recogida en un tiempo y lugar determinado con la finalidad de explicar cómo se manifiesta la variable gestión de calidad en la atención al usuario.

Descriptiva porque se logró describir las características de la variable gestión de calidad, así como de los representantes y las propias Mype materia de investigación.

4.2 Población y muestra

La población de la presente investigación fue facilitada por la institución a través de la información proporcionada referente a nombres y representantes de las Mype las cuales se componen de 7 Mype que brindan servicios de intermediación laboral en el Hospital Es Salud III – Chimbote, ubicado en la avenida circunvalación de la urbanización Laderas del Norte.

La muestra utilizada fue de 7 Mype, es decir, el total de la población cuyos representantes mostraron disposición para la aplicación del cuestionario.

4.3 Definición y operacionabilidad de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA	Unidad económica constituida por persona natural o jurídica con la finalidad de brindar bienes o servicios	Giro	Servicios	Razón
			Otros	
		Años de funcionamiento	0-5	
			6-10	
			11 a más	
		Colaboradores	0 – 10	
11 – 20				
21 a más				
Objetivo principal	Maximizar ganancia	Nominal		
	Otro			
GESTIÓN DE CALIDAD	Herramienta organizacional que permite el cumplimiento de la misión con altos estándares de calidad	Estilo de liderazgo	Consulta a sus subordinados	Nominal
			Tiene personalidad fuerte	
			Dirige por objetivos	
			Tiene pensamiento estratégico	
		Se implementa el sistema de gestión de calidad	Si	
			No	
			A veces	
		Cuenta con algún documento que exprese la política de calidad y objetivos	Si	
			No	
		Resultados de política de gestión de calidad	A veces	
			Dispone de procesos internos más eficientes	
			Cuenta con clientes satisfechos	
		Atención recibida por los usuarios	La empresa es más rentable	
			Excelente	
Buena				
Adecuada				
Insuficiente				
	Muy suficiente			

4.4 Técnicas e instrumentos

Técnica

La técnica de recolección de datos utilizado en el presente trabajo de investigación fue la encuesta, esta técnica permitió obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz a través de procedimientos estandarizados.

Instrumento

El instrumento fue el cuestionario aplicado a los representantes de las 7 Mype con iguales instrucciones e idéntica formulación de preguntas. Anexo 5.

4.5 Plan de análisis

Es el procedimiento para el análisis de los datos obtenidos, para la recopilación de la información se aplicó el cuestionario a los representantes de las Mype que participaron en el estudio.

Realizado el cuestionario se procedió a tabular y registrar la información en tablas y su representación respectiva, luego se procesó la información obtenida en el programa Excel por ser una herramienta que permite organizar los datos, así como la acelerada cuantificación de nuestra sociedad y los fenómenos que en ella ocurren.

De los datos procesados en el programa Excel se obtuvo resultados estadísticos proporcionando la información necesaria para el estudio y análisis.

Como complemento su trabajo con el procesador de texto Word para la redacción y elaboración y presentación del informe de tesis.

4.6 Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variables	Población y muestra	Metodología	Técnica e instrumento
Gestión de calidad en atención a usuarios de las micro y pequeñas empresas que brindan servicios de intermediación laboral en los módulos de atención a asegurado del Hospital III Es Salud, en el distrito de Chimbote, 2016.	General - Determinar las características de la gestión de calidad en atención a usuarios de las micro y pequeñas empresas que brindan servicios de intermediación laboral en los módulos de atención a asegurado del Hospital III Es Salud, en el distrito de Chimbote, 2016.	- Mype. - Unidad económica constituida por una persona natural o jurídica cuyo objetivo es desarrollar actividades de bienes o servicios. - Gestión de calidad. - Proceso articulado de todas las áreas de una organización basada en estándares internacionales establecidos.	Se trabajó con una población y muestra constituida por 7 Mype.	Diseño de la investigación - No experimental, porque no se manipuló deliberadamente la variable - Transversal porque se realizó en un determinado tiempo y espacio. - Descriptiva, porque se describió las principales características de la gestión de calidad de las Mype.	Técnica Se aplicó la encuesta. Instrumento Se aplicó el cuestionario.

Continua...

Enunciado	Objetivos	Variables	Población y muestra	Metodología	Técnica e instrumento
Gestión de calidad en atención a usuarios de las micro y pequeñas empresas que brindan servicios de intermediación laboral en los módulos de atención a asegurado del Hospital III Es Salud, en el distrito de Chimbote, 2016.	<p>Específico</p> <p>- Describir el perfil de los representantes de las Mype que brindan servicios de intermediación laboral en los módulos de atención a asegurado del Hospital III Es Salud, en el distrito de Chimbote, 2016.</p> <p>- Describir las características de las Mype que brindan servicios de intermediación laboral en los módulos de atención a asegurado del Hospital III Es Salud, en el distrito de Chimbote, 2016</p>	<p>- Mype. - Unidad económica constituida por una persona natural o jurídica cuyo objetivo es desarrollar actividades de bienes o servicios.</p> <p>- Gestión de calidad. - Proceso articulado de todas las áreas de una organización basada en estándares internacionales establecidos.</p>	Se trabajó con una población y muestra constituida por 7 Mype.	<p>Diseño de la investigación</p> <p>- No experimental porque no se manipuló deliberadamente la variable</p> <p>- Transversal porque se realizó en un determinado tiempo y espacio.</p> <p>- Descriptiva, porque se describió las principales características de la gestión de calidad de las Mype.</p>	<p>Técnica Se aplicó la encuesta.</p> <p>Instrumento Se aplicó el cuestionario.</p>

Continua...

Enunciado	Objetivos	Variables	Población y muestra	Metodología	Técnica e instrumento
Gestión de calidad en atención a usuarios de las micro y pequeñas empresas que brindan servicios de intermediación laboral en los módulos de atención a asegurado del Hospital III Es Salud, en el distrito de Chimbote, 2016.	Específico - Describir las características de la gestión de calidad de las Mype que brindan servicios de intermediación laboral en los módulos de atención a asegurado del Hospital III Es Salud, en el distrito de Chimbote, 2016	- Mype. - Unidad económica constituida por una persona natural o jurídica cuyo objetivo es desarrollar actividades de bienes o servicios. - Gestión de calidad. - Proceso articulado de todas las áreas de una organización basada en estándares internacionales establecidos.	Se trabajó con una población y muestra constituida por 7 Mype.	Diseño de la investigación - No experimental , porque no se manipuló deliberadamente la variable - Transversal porque se realizó en un determinado tiempo y espacio. - Descriptiva , porque se describió las principales características de la gestión de calidad de las Mype.	Técnica Se aplicó la encuesta. Instrumento Se aplicó el cuestionario.

4.7 Principios éticos

Confidencialidad o fidelidad, se puso en práctica al realizar la encuesta en forma anónima guardando o reservando revelar la identidad de los representantes de las micro empresas objeto de estudio.

Confiabledad, se evidencia en la información veraz vertida por los propios representantes de las Mype.

Respeto a la persona humana, no se realizó ningún tipo de discriminación respetando las ideas, creencias de los representantes de las Mype.

V Resultados

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las Mype que brindan servicios de intermediación laboral en los Módulos de Atención al Asegurado del Hospital III Es Salud Chimbote, 2016

Datos generales:	N	%
Edad (años)		
18 a 30	1	14.29
31 a 50	6	85.71
51 a más	0	0.00
Total	7	100.00
Género		
Masculino	6	85.71
Femenino	1	14.29
Total	7	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Educación primaria	0	0.00
Educación secundaria	0	0.00
Estudios técnicos	1	14.29
Estudios universitarios	6	85.71
Post grado	0	0.00
Total	7	100.00
Profesión		
Lic. Administración	1	14.28
Contador Público	1	14.28
Ingeniero	4	57.16
Otro	1	14.28
Total	7	100.00
Cargo		
Gerente	2	28.57
Representante	5	71.43
Otro	0	0.00
Total	7	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mype del Hospital III Es Salud Chimbote, 2016

Tabla 2

Características de las Mype que brindan servicios de intermediación laboral en los Módulos de Atención al Asegurado del Hospital III Es Salud Chimbote, 2016

De la empresa	N	%
Giro		
Servicios	6	85.71
Otro	1	14.29
Total	7	100.00
Años de funcionamiento		
0 a 5	2	28.57
6 a 10	2	28.57
11 a más	3	42.86
Total	7	100.00
Colaboradores permanentes		
0 a 10	3	42.86
11 a 20	3	42.86
21 a 0ás	1	14.28
Total	7	100.00
Objetivo principal		
Maximizar ganancias	3	42.86
Brindar apoyo a la familia	0	0.00
Otros	4	57.14
Total	7	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mype del Hospital III Es Salud Chimbote,2016

Tabla 3

Características de la Gestión de Calidad de las Mype que brindan servicios de intermediación laboral en los Módulos de Atención al Asegurado del Hospital III Es Salud Chimbote, 2016

De la gestión de calidad	N	%
Estilo de liderazgo utilizado		
Consulta a sus subordinados	1	14.29
Tiene personalidad fuerte	1	14.29
Dirige por objetivos	4	57.14
Tiene pensamiento estratégico	1	14.29
Total	7	100.00
Implementa el sistema de gestión de calidad		
Si	2	28.57
No	2	28.57
A veces	3	42.86
Total	7	100.00
Cuenta con algún documento que exprese la política de calidad y los objetivos		
Si	3	42.86
No	2	28.57
A veces	2	28.57
Total	7	100.00
Resultados de aplicar una gestión de calidad		
Dispone de procesos internos más eficientes	3	42.86
Cuenta con clientes más satisfechos	3	42.86
La empresa es más rentable	1	14.28
Empleados más satisfechos	0	0.00
Total	7	100.00
Atención recibida por los usuarios (pacientes)		
Excelente	4	57.14
Buena	3	42.86
Adecuada	0	0.00
Insuficiente	0	0.00
Muy insuficiente	0	0.00
Total	7	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mype del Hospital III Es Salud, Chimbote, 2016.

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1

Características de las Mype del Hospital III Es Salud Chimbote, 2016

Edad

Los registros del presente estudio muestran que el 85.71% de los representantes de las Mype tienen desde 31 hasta 50 años de edad, estos resultados se aproximan con los obtenidos por Colchado (2015), es decir los empresarios tienen entre 44 y 56 años de edad, asimismo, coinciden con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014) cuyos resultados del año 2013 muestran que los propietarios de las Mype tienen entre 25 y 49 años de edad. Del mismo modo las edades reportadas por Obando y Rojas (2007) de microempresarios entre 35 y 45 años de edad. Figueroa (2015) presentó un 35,5% de gerentes entre 47 y 57 años de edad. Según Rosales (2016) las edades de los representantes son entre 25 – 50 años alcanzando un 14.7% por los encuestados.

Según los reportes, la mayoría de las Mype son dirigidas por personas cuyas edades oscilan entre 31 y 50 años lo que resulta beneficioso por ser una etapa adulta donde la toma de decisiones será bajo la madurez y la experiencia, en el caso de Colchado (2015) tiene microempresarios de hasta 56 años de edad debido al rubro que administran donde a más edad los clientes generan impresiones de capacidad, experiencia y confianza en sus clientes.

Género

Según los resultados de la investigación el 85.71% de microempresarios pertenecen al género masculino aproximándose Rosales (2016) con el 75% de varones emprendedores diferenciándose con los registros de Colchado (2015) que indican un 63% de empresarios masculinos.

Dichos informes reflejan un alto porcentaje de varones en el rubro de servicios donde la participación femenina es menor a 50% de las investigaciones reportadas, sin embargo, el registro más bajo de Colchado (2015) de 63% indica una inserción de emprendedoras en actividades que requieren un grado de instrucción alto en un rubro complejo. Este fenómeno puede deberse a la falta de formación

universitaria y experiencia femenina en lo que a servicios de intermediación laboral concierne, su participación y empoderamiento en puestos dependientes de la sociedad es mayor a de conducir su propia empresa de servicios.

Grado de instrucción

El 85.71% de los representantes encuestados registran estudios universitarios, mientras que Pineda (2014) informa un grado de instrucción superior no universitario y contempla un 36% de empresarios con estudios universitarios. Aunado a ello, Gálvez (2012) reporta un 25.9% de empresarios con estudios superior universitarios, mientras que Rosales (2016) un 50% de emprendedores con educación secundaria.

Como se puede apreciar existe un notorio progreso a través del tiempo donde los emprendedores contaban con una instrucción educativa básica para gerenciar sus propios negocios, actualmente es indispensable contar con estudios técnicos o universitarios para administrar una empresa no siendo esto garantía de una gestión de calidad pues además de la formación existen indicadores como manejo de técnicas de gestión así como actualizaciones, capacitaciones, evaluaciones, entre otros que contribuyan a mejorar, mantener o iniciar una gestión de calidad.

Profesión

Los reportes de la investigación muestran un 57,1% de ingenieros microempresarios difiriendo con el 48% de administradores registrado por Colchado (2015). Estos resultados suponen que las Mype que cuentan con propietarios administradores llevan más años de permanencia en el mercado debido a la formación profesional y al manejo de las técnicas de gestión lo que coincide con los aportes de Evans y Lindsay (2008) que sugieren el impulso del aprendizaje y cambio continuo empresarial través de la aplicación del método científico de estrategias y sistemas establecidas.

Cargo

El 71.42% de los encuestados son ingenieros, estos resultados se sustentan en la necesidad de gerenciar su propio negocio y falta de confianza en contratar un especialista que solicite contemplar las necesidades básicas que una Mype

necesita para continuar en el mercado laboral. Herrera (2008) expresa que es la gerencia la responsable de la planificación del sistema de gestión de calidad mientras que Huanca (2014) afirma que la política de mejora continua debe generar un gasto menor e involucrar a todo el recurso humano.

Tabla 2

Características de la Gestión de Calidad de las Mype del Hospital III Es Salud Chimbote, 2016

Giro

Los estudios realizados en la presente investigación indican que el 85.71% de las Mypes pertenecen al giro de servicios, estos resultados se contrastan con los reportes emitidos por el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado OSCE, (2015) indicando un 21.1% de Mype en el departamento de Áncash que contrata servicios a través de consorcios. Zeitaml *er al* (1992) sostiene que en el sector servicios es la prestación el arma más eficaz porque termina generando satisfacción a los clientes.

Siendo la prestación de servicios el giro de la investigación con mayor oportunidad en el mercado implica calidad en servicios de salud la cual se logrará atendiendo las necesidades y expectativas del cliente interno y externo teniendo como pilares la ética y calidad. Chauca y Marchan (2010).

Años de funcionamiento

Las Mype en estudio cuentan con más de 11 años de permanencia en el mercado, este resultado no constituye una garantía duradera, pues según los estudios realizados por el Financiero (2015), existe una tasa de mortandad del 69% en empresas con más de 10 años de creadas debido al canibalismo que surge por la diferencia en los sectores tradicionales de la economía pues estas empresas surgen por necesidad en determinado sector económico.

Colaboradores

Según la investigación realizada el 42.86% de Mype tienen entre 0 a 20 colaboradores.

Evans y Lindsay (2008) enfatizan que los componentes claves de la calidad en servicios son el empleado y la tecnología de la información. Se debe considerar que un trabajador insatisfecho se refleja en la insatisfacción el cliente, sin embargo, si este trabajador es considerado, remunerado y estimulado proyectará lo mismo en el cliente.

Del mismo modo Díaz (2014) considera que una gestión de calidad empresarial motiva constantemente a su personal e implanta un sistema de calidad dirigido a la excelencia.

Objetivo principal

El trabajo de investigación obtuvo un 57.1% de emprendedores que consideran otro objetivo principal dejando a un segundo plano el maximizar ganancias que arrojó un 42.9%.

Estos resultados reflejan que la primera intención de los microempresarios es la permanencia en el mercado antes que las ganancias, pues, la competitividad se acrecenta cada día y solo se mantendrán vigentes aquellas empresas que cuenten con una gestión de calidad debidamente implementada.

Tabla 3

Características de la Gestión de Calidad de las Mype del Hospital III Es Salud Chimbote, 2016

Estilo de liderazgo utilizado

Según la información brindada por los empresarios en el presente estudio, el 57.1% dirige por objetivos. Rosales (2016) indica que el 41.7% de microempresarios se identifican como líderes autocráticos.

Estos resultados muestran un tipo de liderazgo autocrático en estas Mype debido al desconocimiento profesional o técnico respecto a administrar un negocio puesto que es el gerente o representante quien se autodenomina “Líder” por el hecho de ser dueño del negocio; esta actitud constituye una debilidad para la empresa y

oportunidad para la competencia. Gavagnin (2009) considera el liderazgo como la capacidad de una persona para influenciar en un grupo humano para la ejecución de proyectos eficaces y eficientes.

Schharch (2014) expresa que las Mype debe estar lideradas por verdaderos emprendedores que se motiven continuamente para desarrollar un verdadero modelo de negocio bien estructurado coincidiendo con Maxwell (2016) quien sostiene “las pésimas actitudes que no se tratan arruinan todo”, “Nada puede impedir que una persona con una debida actitud mental logre su meta”.

Un líder con buena actitud utilizará diversos estilos y logrará cumplir con los objetivos trazados por el equipo humano que lidera.

Un líder capaz de conducir el recurso humano de una empresa debe tener la capacidad de transformar constantemente las conductas a través de propuestas que nazcan de situaciones diversas que sumen valor a las decisiones tomadas.

Implementación del sistema de gestión de calidad

Para el ítem de gestión de calidad tenemos que el 42.8% a veces implementa este sistema distando con los resultados obtenidos por Rosales (2016) con un 83.3% de empresarios que si conocen el termino y aplica una gestión de calidad, se une Colchado (2015) que muestra un 58% de emprendedores que dirigen sus empresas basados en un planeamiento estratégico, sumando Figueroa (2015) que indica un 45% de emprendedores que implantan políticas de mejora continua concluyendo que existe una deficiente gestión de calidad por la no aplicación de instrumentos de planeamiento estratégico.

No se indicó en el cuestionario la opción ISO con la finalidad de conocer la situación real respecto al conocimiento de la norma como parte de la gestión de calidad determinando un indicador de falta de calidad de gestión en las Mype y un riesgo alto de pérdidas del recurso humano y económico. Pola (1988) sostiene que la gestión de calidad está dirigido a la planificación, organización y control de la calidad dentro de una empresa. Dearing (2007) considera que implementar la norma

ISO 9001 proporciona disciplina al interior de la organización, constituye la base de una empresa, permite identificar, corregir y prevenir problemas marcando un referente mundial. Yañez (2008) refiere que implementar un modelo de gestión de calidad satisficará a los clientes.

Además, Quiroz (2010) enfatiza “una gestión de calidad es un factor clave para que una organización logre sus objetivos.”

López (2016) hace mención sobre las innovaciones de la norma ISO 9001-2015 enfocada al riesgo cuya aplicación evitaría pérdidas en las empresas y su desaparición en el mercado.

Cuenta con algún documento que exprese la política de calidad y objetivos

Los registros del estudio presentan un 42.8% de emprendedores manifestaron que si cuentan con algún documento que exprese la política de calidad y objetivos.

Resultado con la aplicación de gestión de calidad

El 42.9% de empresarios dispone de procesos internos eficientes mientras que otro porcentaje igual expresan que cuentan con clientes más satisfechos. Estos resultados evidencian que si bien es cierto existe una buena comunicación entre la empresa y los colaboradores los reportes no alcanzan el 50% de eficiencia.

Guerra (2014) manifiesta que implementar programas de gestión de calidad tiene como resultado eficiencia, efectividad y ventaja competitiva.

Asimismo, Alanoca (2014) enfatiza que la gestión de calidad sirve para crear sistemas y actividades con un casi nulo margen de error mientras que Pantoja (2014) considera que la gestión de calidad tiene como finalidad la satisfacción de los clientes en cuya labor están inmersas el personal de la organización.

Figuroa (2015) manifiesta que una buena gestión de calidad tiene como objetivo obtener óptimos resultados considerando para el logro de dicho objetivo el

enfoque al cliente, liderazgo, compromiso del personal, enfoque a la gestión, mejora continua, toma de decisiones basados en hechos y las relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores, finalmente Rubio (2015) obtuvo un 42.9% respecto a la obtención de clientes más satisfechos.

Atención recibida por los usuarios (pacientes)

La percepción sobre la calidad de atención de los colaboradores a la empresa usuaria de buena, con un 57.14% indica que según los empresarios el servicio que brindan a los usuarios pacientes es excelente.

De los resultados obtenidos respecto a la empresa intermediadora con la empresa usuaria se advierte que los microempresarios piensan que los pacientes reciben buena atención por parte de sus trabajadores, así también consideran que la comunicación con la empresa usuaria es buena, sin embargo; este pensamiento es subjetivo puesto que no se ha encuestado a los pacientes o autoridades del hospital para tal afirmación.

Dicha apreciación coincide con Camisón, Cruz, González (2006) que la gestión de calidad es una función directiva más.

VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- La mayoría de los propietarios de las Mype se encuentran dentro del rango de entre 31 y 50 años, están dirigidas por los representantes masculinos, estudios universitarios, son ingenieros de profesión. Según los resultados obtenidos podemos precisar que el nivel de estudios en los representantes en su mayoría ingenieros, expresa experiencia en las Mype basado en la formación universitaria que tiene , a diferencias de décadas pasadas donde el nivel de instrucción era menor, este fenómeno se debe a la globalización y acceso ilimitado a la información, así como a las redes sociales donde la demanda microempresarial actual elige ser dirigida por emprendedores capacitados, instruidos y educados para continuar innovando sin desaparecer, asimismo la presencia del género femenino se empodera poco a poco gracias a la formación orientada hacia una cultura emprendedora desde la educación básica además de la gran demanda existente en las universidades en carreras de administración de empresa y/o contabilidad.
- Existe un numero mayoritario de Mype que pertenecen al rubro de servicios, cuentan con más de 11 años de funcionamiento, tienen hasta 10 colaboradores y tiene como objetivo maximizar ganancias.
- Un alto porcentaje de micro empresarios conocen diversas técnicas de gestión, sin embargo; es importante reforzar algunos aspectos como el liderazgo, elaborar y ejecutar documentos que evidencien una gestión de calidad que se reflejen en los resultados de la propia gestión microempresarial más no en la gestión de Es Salud.

6.2 Recomendaciones

El presente estudio es una investigación singular, pues la unidad de análisis son las Mype que brindan servicios de intermediación laboral no teniendo acceso a antecedentes que se asemejen al estudio por la naturaleza del servicio, siendo la finalidad de la investigadora recopilar datos que expresen la gestión de calidad percibida y aplicada por los encuestados y poder contribuir con algunas recomendaciones.

- Planificar e implementar una gestión de calidad basada en la norma ISO 9001 – 2015.
- Coordinar con la empresa usuaria incluido su representante legal la elaboración, aplicación y control de los términos de referencia en ambas partes a fin de evitar desnaturalización de contratos masivos en perjuicio de la empresa usuaria y de las propias Mype.

REFERENCIAS

- Alanoca, C. (2014). *Caracterización de la Gestión de Calidad en las exportaciones de las MYPES productoras de aceite de oliva tacneño a la ciudad de sao paulo – Brasil en el distrito de Tacna*. Universidad ULADECH. Chimbote. Recuperado el 15 de junio 2017 de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000036821>
- EFE: Agencia EFE (2015). *Micro y Pequeñas empresas son clave para mejorar el empleo en América Latina y el Caribe*. Recuperado de: www.efe.com. Edición América. Economía.
- Arrascue, J. & Segura, E. (2016). *Gestión de Calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte “CLINIFER”*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- Avolio, B. (2013). *Factores que Limitan el Crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES)*. *Strategia*. Recuperado de <http://centrum.pucp.edu.pe>
de: www.revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/download/4126/4094
- Bravo, Juan (2008): *Gestión de procesos*, Santiago de Chile, Editorial Evolución.
- Camison, Cruz y Gonzales (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall
- Cabo, S. J., & Guerra, L. A. (2014). *Criterios del modelo europeo de calidad total y excelencia de la efqm*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com>
- Calvo, S. P. (2014). *Gestión por competencias como factor de mejora de calidad asistencial*. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de: <http://site.ebrary.com>
- Chauca, A. y Marchán, P. (2010). “Implementación estratégica de calidad en servicio y atención al cliente”. Universidad de Cuenca. Ecuador.

- Clase ejecutiva UC (2 de octubre del 2013). *El modelo de la gestión de calidad total*. [video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=2iaeSLvDwu0>
- Colchado, Z. (2015). *Caracterización del planeamiento estratégico como herramienta de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas en el sector servicios-Rubro asesoramiento empresarial en el distrito de Chimbote.*, 2015. Universidad Los Ángeles de Chimbote ULADECH, Chimbote.
- Dearing Jack, ISO 9001: Could it Be Better, Quality Progress, February 2007, p. 23-27
- Decreto Legislativo 1086, acerca de la Ley de la Micro y Pequeña Empresa N° 280152.
- Decreto Legislativo 1269, Diario Oficial de la República Peruana, Lima Perú, 17 de diciembre del 2016. Definición ABC, consultado en <http://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>, el 15 de agosto del 2017.
- Daft, R. (2007). *La experiencia del Liderazgo*. España: Ed. Paraninfo.
- Díaz, F. M. J. (2014). *Atención básica al cliente: manual teórico*. Madrid, ESPAÑA: Editorial CEP, S.L. Recuperado de: <http://www.ebrary.com>
- El financiero, (2015). La muerte de las pymes: ¿Cuánto tiempo duran los pequeños negocios y por qué? [Mensaje en un blog]. El financiero. Recuperado de <http://www.elfinancierocr.com/pymes/la-muerte-de-las-pymes-cuanto-tiempo-duran-los-pequenos-negocios-y-por-que/QMKIITYSUFENHADJA3UEFSQO5E/story/>
- Evans, J, y Lindsay, W. M. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. (7ma ed.), México DF: Cengage Learning,
- Fontalvo, T.J. (2010) *La Gestión de la Calidad en Servicios ISO 9001:2008*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=43dXAQAACAAJ>
- Figuroa, J. (2005). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz*. Universidad

Católica Los Ángeles de Chimbote. Huaraz. (Tesis de pregrado) Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1062>

Gálvez, N. (2012). *Perfil del emprendedor de la Mypes del sector textil de la ciudad de Chiclayo (Tesis de pregrado)*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Recuperado de: www.tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/845/1/TL_GalvezHerediaNancy.pdf

Gavagnin, O y Li Chan, A. (2009). *Liderazgo, Iniciación y Aprendizaje*. Perú: Ed. Unión.

Gutiérrez, Juver. (2014). *La implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5779>

Herrera, M. (2008). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa* (Tesis de maestría). Universidad Veracruz, México. Recuperado de: <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>

Huanca, S. (2014). *Implementación de una mejora continua*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1050/1/huanca_sk.pdf

INEI (2015), Perú empresas de servicios por segmento empresarial, según región, 2015. Recuperado de www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1382/index.html

Ishikawa, K. (1983). *El control total de calidad*. Japón: Norma. Recuperado de https://jrvargas.files.wordpress.com/2011/02/que_es_el_control_total_de_la_calidad_-_kauro_ishikawa.pdf

- ISO (2005). Norma internacional ISO 9000. Sistemas de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario (traducción certificada). Suiza: ISO
- Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa N° 28015-Art. 2
- Ley Marco N° 28303, Diario Oficial de la República Peruana, Lima Perú, 27 de julio del 2004.
- Ley que regula la actividad de las empresas especiales de servicios y de las cooperativas de trabajadores N° 27626, Lima Perú, 9 de enero 2002.
Recuperado de:
<http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27626.pdf>
- López, L. P. (2016). *Novedades ISO 9001: 2015*. Recuperado el 10 de marzo 2017 de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4824522&query=ISO+19001-2015#>
- Luna, A. C. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Patria
- Maxwell, J. (2016). *Lo que todo líder necesita saber*. Nashville: Estados Unidos de América. INC Grupo Nelson
- Merino Saldaña, B., & Reyes Díaz, M. H. (2014). *Modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú*. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Metodología PDCA Ciclo Deming. Recuperado de:
<https://metodoss.com/metodologia-pdca-ciclo-shewhart-deming/>
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (2015). *Informe de resultados: El micro emprendedor en Chile. Cuarta Encuesta de Micro emprendimiento 2015*. Recuperado de: www.economia.gob.cl/.../2016/.../Informe-de-resultados-elmicroemprendedor-en-Chile
- Muñiz, R. (s/f). Marketing en el Siglo XXI. 5ª Edición. Capítulo 9: *La comunicación interna*.

- Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*. Universidad Mayor de San Marcos, Lima.
- Nueva ISO 9001:2015 (25 de julio 2017). *¿Cuáles son los principios de la gestión de Calidad?* [mensaje de un blog]. Nueva ISO 9001:2015. Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Oblitas Salinas, H. E. (2014). *Los sistemas de gestión de la calidad*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- OSCE, (2015). *Estimación de la participación de la micro y pequeña empresa (MYPE) en el mercado estatal – Año 2015*[Archivo PDF] Lima, Perú. Recuperado de: <https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Participación%20Mype%202015.pdf>
- Palomino, A. y Sánchez, M. *Implantación de sistemas de gestión de la calidad*. Norma ISO 9001:2015. Recuperado de: <http://fundacionconfemetal.com/implantacion-sistemas-gestion-calidad-norma-iso-9001-2028.html>
- Pantoja, E. (2014).: *Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de servicio de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro actividades de médicos y odontólogos (consultorios dentales) en el distrito de Huari, 2014*. Universidad Los Ángeles de Chimbote ULADECH, Huari. Recuperado el 23 de agosto 2,017: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040227>
- Pineda, S. (2014). *Caracterización de la gestión de calidad bajo en enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro transporte turístico terrestre del distrito, Huaraz*.
- Pola, Á. (1988). *Gestión de la calidad*. Barcelona: Marcombo. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10316208&p00=gestion+calidad&ppg=8>

Políticas municipales de microcrédito: un instrumento para la dinamización de los sistemas productivos locales. Estudios de caso en América Latina. (2006). Santiago de Chile, CL: B - CEPAL. Recuperado de: <http://www.ebrary.com>

¿Por qué es clave la educación emprendedora en las escuelas? (24 de abril del 2014). El comercio, p. 4

Puig-Durán, J, (2006), *Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración*, Madrid, España: Díaz de Santos. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=dRvy2f2IsYC&pg=PA132&dq=los+padres+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiW9cmwhbgAhWkwVkkHf5iCa4Q6AEIKDAA#v=onepage&q=los%20padres%20de%20la%20calidad&f=false>

Quiroz, J. (2010). *Sistema de gestión de la calidad en el área socio educativa, perteneciente a la casona de la universidad de oriente núcleo Bolívar mediante la aplicación de la norma ISO 9001-2008*. Bolívar. Recuperado de: <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1497/1/104-Tesis-Sistema%20de%20Gestión%20de%20la%20calidad.pdf>.

Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito 70 Tacayo 2013*. Universidad Mayor de San Marcos, Lima.

Revilla, R. F. (2014). *Acreditación de la calidad basada en el modelo de joint commission internacional*. Recuperado el 31 de julio 2017 de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3428699&query=modelo+JCAHO>

Rosales, Y. (2016). *Gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro ventas de motos lineales*. (Tesis de pre grado). Huarmey. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2712>

- Rubio, R. (2015). *La Gestión de Calidad relacionado con el Servicio de Atención al Cliente en la consulta externa de la Clínica Robles S.A.C.*. Universidad Los Ángeles de Chimbote ULADECH , Chimbote.
- Seis tipos de liderazgo empresarial ¿Cuál es el tuyo? (26/5/2014) [Mensaje en un blog]. Consejos para hacer crecer tu negocio. Recuperado de: <https://es.workmeter.com/blog/bid/314468/6-tipos-de-liderazgo-empresarial-cu-l-es-el-tuyo>
- Schnarch, K. A. (2014). *Emprendimiento exitoso: cómo mejorar su proceso y gestión*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com>
- Toledo, O. (2015). *La tercerización Laboral: (Outsourcing)*. Grijley. ISBN 997204493, 9789972044793
- Universidad Cooperativa de Colombia. (2015). *UCC.EDU.CO*. Recuperado de: <http://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Páginas/sistema-gestón-calidad.aspx>.
- Universidad Nacional Experimental Politécnica (2012). *Herramientas de calidad total*. Venezuela: Rivera
- Villafaña, R. (s/f). *Calidad total*. [archivo pdf]. Recuperado de: inn-edu.com/Calidad/CalidadTotal.pdf
- Yáñez, C. (2008). *Sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001*. Recuperado de <http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>
- Zapatero, Á. A. I. (2012). *Información y atención al cliente-consumidor usuario (MF0241_2)*. Madrid, ES: Editorial CEP, S.L. Recuperado de <http://www.ebrary.com>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades:

ACTIVIDADES	SEMANAS									
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
Formulación del problema de investigación.	X									
Recolección de literatura para elaborar la caracterización del problema de investigación.		X								
Elaboración de la justificación.			X							
Elaboración de los objetivos generales y específicos.			X							
Revisión de la literatura.			X							
Desarrollo de la Metodología.			X							
Revisión final del proyecto.				X						
Modificaciones del proyecto.				X						
Presentación del proyecto.				X						
Elaboración del cuestionario.					X					
Descripción operacional de las variables y sus indicadores.					X					
Revisión del cuestionario.					X					
Aplicación de encuesta.						X				
Desarrollo de Resultados (tabulación, elaboración de gráficos e interpretación).							X			
Elaboración de la Discusión – Análisis de los resultados.								X		
Elaboración de las conclusiones-								X		
Revisión final.									X	
Sustentación										X

Anexo 2: Presupuesto

ACTIVIDAD Y/O MATERIALES	COSTOS TOTALES
Pasajes para recolección de información en bibliotecas.	30.00
Pasajes por concepto de asesoría	100.00
Impresión de literatura	18.00
Taller cocurricular	2400.00
Turnitin	100.00
Empastados	75.00
Papel bond para borradores	22.00
Lapiceros	3.00
Lápiz	1.00
Borradores	0.50
Folder de plástico	3.50
Otros	50.00
TOTAL	S/. 2,803.00

Anexo 03: Financiamiento

El presente trabajo de investigación fue autofinanciado por la autora en su totalidad.

Anexo 04: Población y muestra

La población y muestra estuvo constituida por 7 Mype que brindan servicios de intermediación laboral.

- Working Group S.R.l.
- Unlimited S.R.L.
- Cikar S.R.L.
- Grant S.R. L.
- SM Group S.R.L
- Siamco Contratistas Generales S.R.L.
- Rio Santa S.R.L.

Anexo 05: Cuestionario

Respetable empresario, a continuación, se presentan diversos ítems a resolver marque con una X la alternativa que considere.

INFORMACIÓN GENERAL:

I. De los representantes:

1. ¿Cuál es su edad?

- a) Entre 18 y 30 años
- b) Entre 30 y 50 años
- c) De 51 a más

2. ¿Cuál es el género al que pertenece?

- a) Masculino
- b) Femenino

3. ¿Cuál es su grado de instrucción?

- a) Sin instrucción
- b) Educación primaria
- c) Educación secundaria
- d) Estudios técnicos
- e) Universitarios
- f) Postgrado

4. ¿Cuál es su profesión?

- a) Lic. Administración
- b) Contador Público
- c) Ingeniero
- d) Otro

5. ¿Qué cargo desempeña en la empresa?

- a) Gerente
- b) Representante
- c) Otro

II. De las Mype:

6. ¿Cuál es el Giro de la empresa?

- a) Servicios
- b) Otros

7. ¿Con cuántos colaboradores permanentes cuenta su empresa?

- a) De 0 a 10
- b) De 11 a 20
- c) De 20 a más

8. Cuántos años de funcionamiento tiene la empresa

- a) De 0 a 5
- b) De 6 a 10
- c) De 11 a más

9. ¿Cuál es el objetivo principal de su empresa?

- a) Maximizar ganancias
- b) Brindar empleo a la familia
- c) Otros

III. De la Gestión de Calidad

10. En su gestión que estilo de liderazgo ha utilizado frecuentemente

- a) Consulta a sus subordinados antes de tomar decisiones, comparte el poder, hace una gestión democrática.

- b) Tiene personalidad fuerte que impacta en sus subordinados, desarrolla fuertes relaciones emocionales con los subordinados que se identifican con Ud.
- c) Dirige por objetivos para conseguir sus metas, apoya, alienta y desarrolla a sus subordinados.
- d) Tiene pensamiento estratégico, actitud emprendedora, buena comunicación y su conducta es modelo para sus subordinados?

11. ¿Ha establecido, documentado e implementado un sistema de Gestión de Calidad?

Si () No () A veces ()

12. ¿Cuenta con algún documento en el que se exprese la política de calidad y los objetivos de su empresa?

Si () No () A veces ()

13. ¿Qué resultados ha logrado su Mype con la aplicación de la Gestión de Calidad?

- c) Dispone de procesos internos más eficientes
- d) Cuenta con clientes más satisfechos
- e) Percibe que su empresa es más rentable
- f) Tiene empleados más satisfechos/motivados

14. Considera que la atención recibida por sus clientes (usuarios) es:

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Adecuada
- d) Insuficiente
- e) Muy insuficiente

Gracias por su colaboración

Anexo 6: Tabulación de resultados

PREGUNTAS	RESPUESTAS	TABULACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA (FA)	FRECUENCIA RELATIVA (FR)
Edad del representante.	18-30	I	1	14.29
	31-50	III I	6	85.7
	50- a más	-	0	0
Total		7	7	100.00 %
Género del representante.	a) Masculino	III I	6	85.7
	b) Femenino	I	1	14.3
Total		7	7	100.00 %
Grado de instrucción del representante.	a)Sin instrucción	-	0	0
	b)Educación primaria	-	0	0
	c)Educación secundaria	-	0	0
	d)Estudios técnicos	I	1	14.3
	e)Universitarios	III I	6	85.7
	f) Postgrado	-	0	0
Total		7	7	100.00 %
Profesión del representante.	a)Lic. Administración	I	1	14.3
	b)Contador Público	I	1	14.3
	c)Economista	-	0	0
	d)Ingeniero	III	4	57.1
	e)Abogado	-	0	0
	f)Otro	I	1	14.3
Total		7	7	100.00 %

Continua...

PREGUNTAS	RESPUESTAS	TABULACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA (FA)	FRECUENCIA RELATIVA (FR)
Giro de la empresa.	a)Servicios	III I	6	85.7
	b)Otro	I	1	14.3
Total		7	7	100.00 %
Años de funcionamiento de la empresa	0 - 5	II	2	28.6
	6 - 10	II	2	28.6
	11 – a más	III	3	42.8
Total		7	7	100.00 %
¿Con cuántos colaboradores cuenta su empresa?	0 – 10	III	3	42.85
	11-20	III	3	42.85
	21 – a más	I	1	14.30
Total		7	7	100.0
¿Cuál es el objetivo principal de su empresa?	Maximizar ganancias	III	3	42.9
	Brindar apoyo a la familia	-	0	00.0
	Otros	III	4	57.1
Total		7	7	100.00 %
¿Ha documentado e implementado un sistema de Gestión de Calidad?	Si	II	2	28.6
	No	II	2	28.6
	A veces	III	3	42.8
Total		7	7	100.00 %
¿Cuenta con algún documento en el que se exprese la política de calidad y los objetivos?	Si	III	3	42.8
	No	II	2	28.6
	A veces	II	2	28.6
Total		7	7	100.00%
				Continua...

PREGUNTAS	RESPUESTAS	TABULACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA (FA)	FRECUENCIA RELATIVA (FR)
¿Qué estilo de liderazgo ha utilizado frecuentemente ?	a) Consulta a sus subordinados.	I	1	14.3
	b) Tiene personalidad fuerte	I	1	14.3
	c) Dirige por objetivos	III	4	57.1
	d) Tiene pensamiento estratégico,	I	1	14.3
Total		7	7	100.00 %
¿Qué resultados ha logrado su Mype con la aplicación de la Gestión de Calidad?	Oferta productos de mayor y mejor calidad	-	0	00.00
	Dispone de procesos internos más eficientes	III	3	42.85
	Cuenta con clientes más satisfechos	III	3	42.85
	Percibe que su empresa es más rentable	I	1	14.30
Total		7	7	100.00 %
Considera que la atención recibida por sus clientes (usuarios) es:	a) Excelente	-	0	00.0
	b) Buena	III	4	57.1
	c) Adecuada	III	3	42.9
	d) Insuficiente	-	0	00.0
	e) Muy insuficiente	-	0	00.0
Total		7	7	100.00 %

Anexo 7: Figuras

De los representantes de las Mype del Hospital III Es Salud Chimbote, 2016

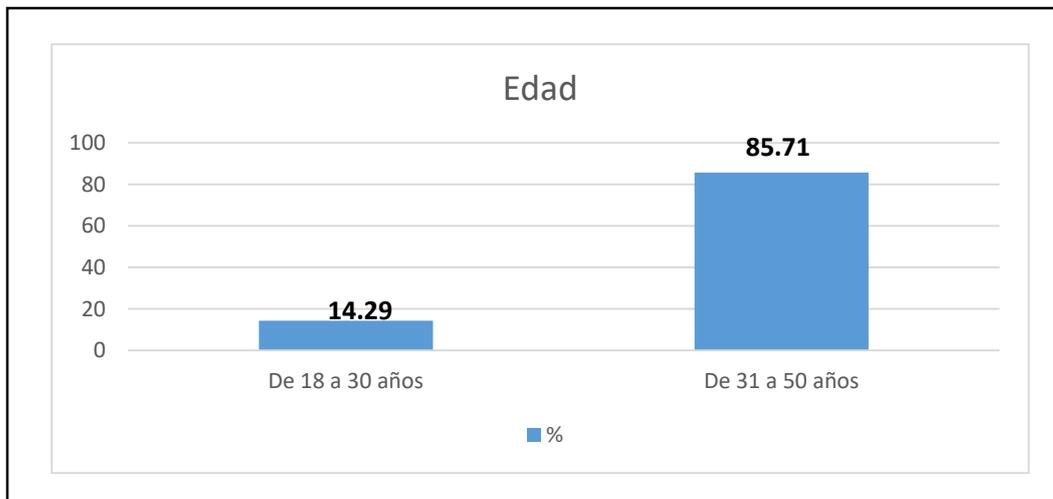


Figura 1: Edad de los representantes de las Mype

Fuente: Tabla 1 Características de los representantes de las Mype

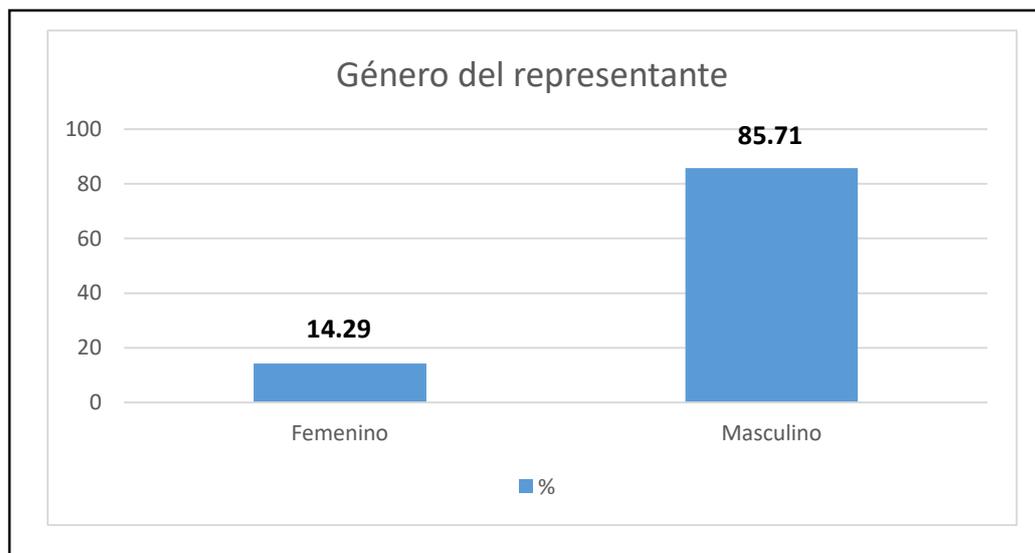


Figura 2: Género de los representantes de las Mype

Fuente: Tabla 1 Características de los representantes de las Mype

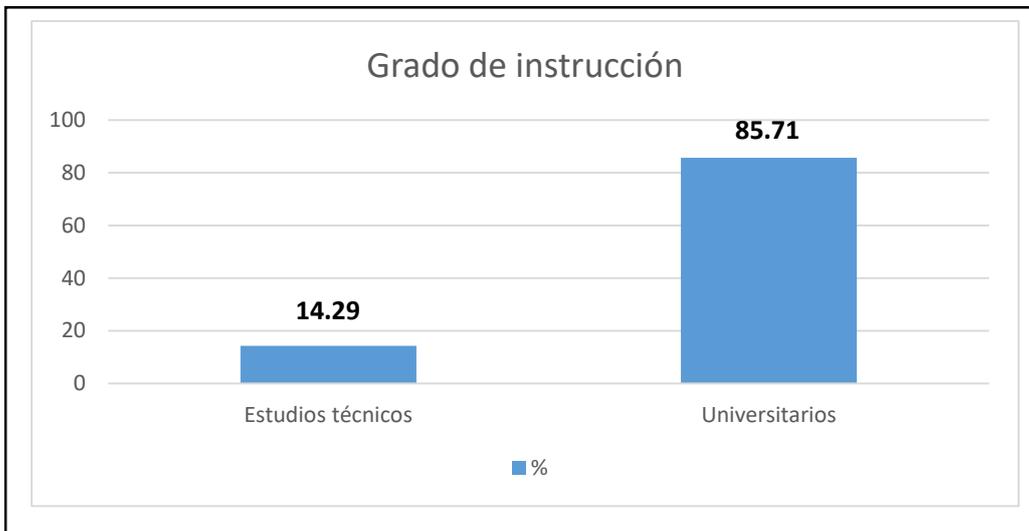


Figura 3: Grado de instrucción de los representantes de las Mype
 Fuente: Tabla 1 Características de los representantes de las Mype

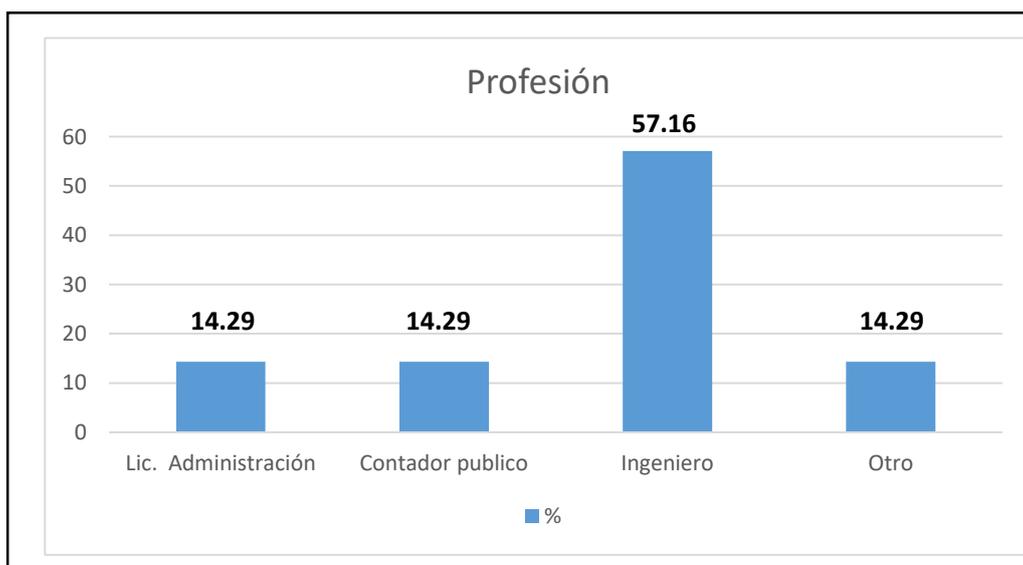


Figura 4: Profesión de los representantes de las Mype
 Fuente: Tabla 1 Características de los representantes de las Mype

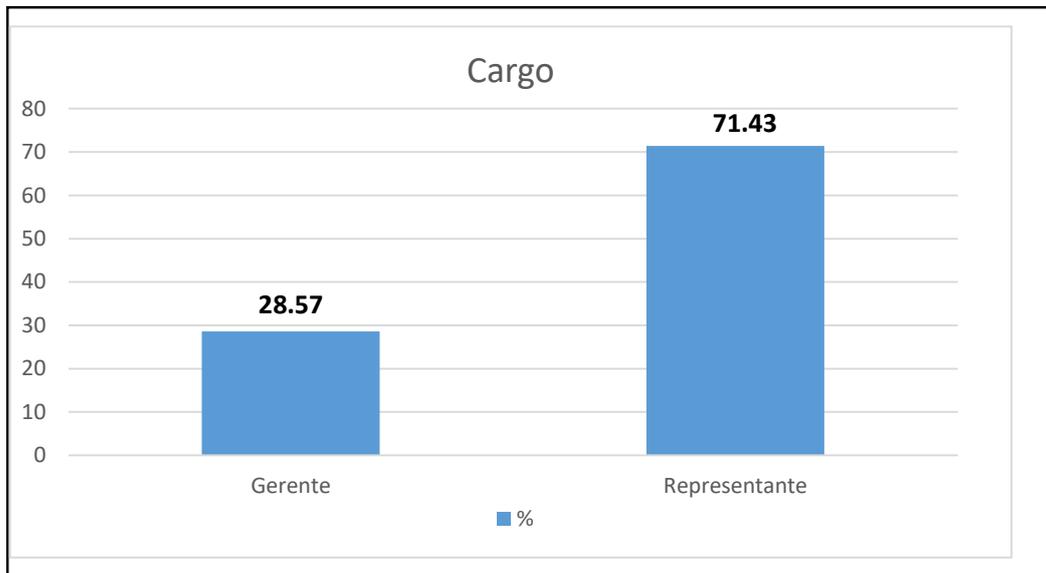


Figura 5: Cargo de los representantes de las Mype
Fuente: Tabla 1 Características de los representantes de las Mype

De las características de las Mype

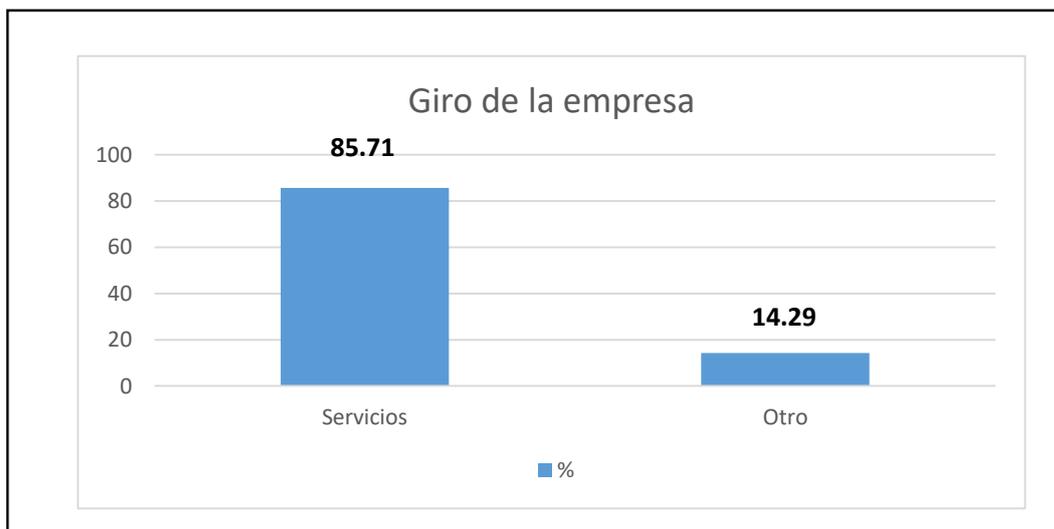


Figura 6: Giro de las Mype
Fuente: Tabla 2 Características de las Mype

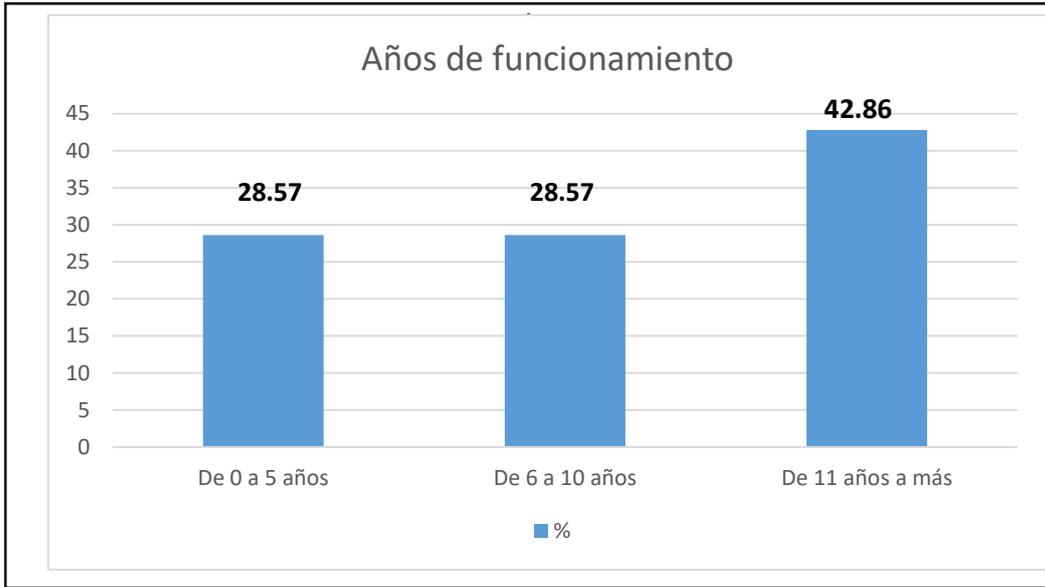


Figura 7: Años de funcionamiento de las Mype
Fuente: Tabla 2 Características de las Mype

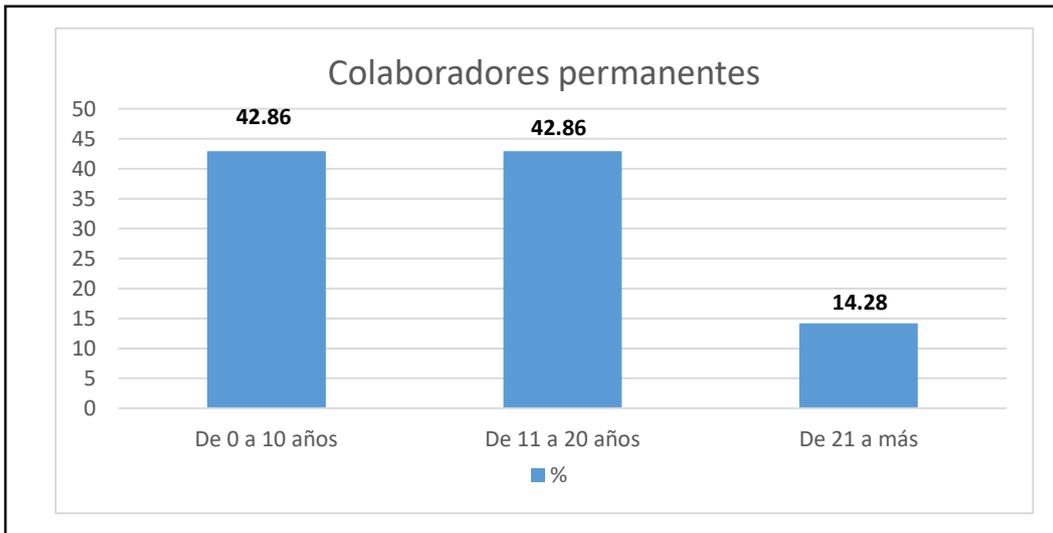


Figura 8: Colaboradores de las Mype
Fuente: Tabla 2 Características de las Mype

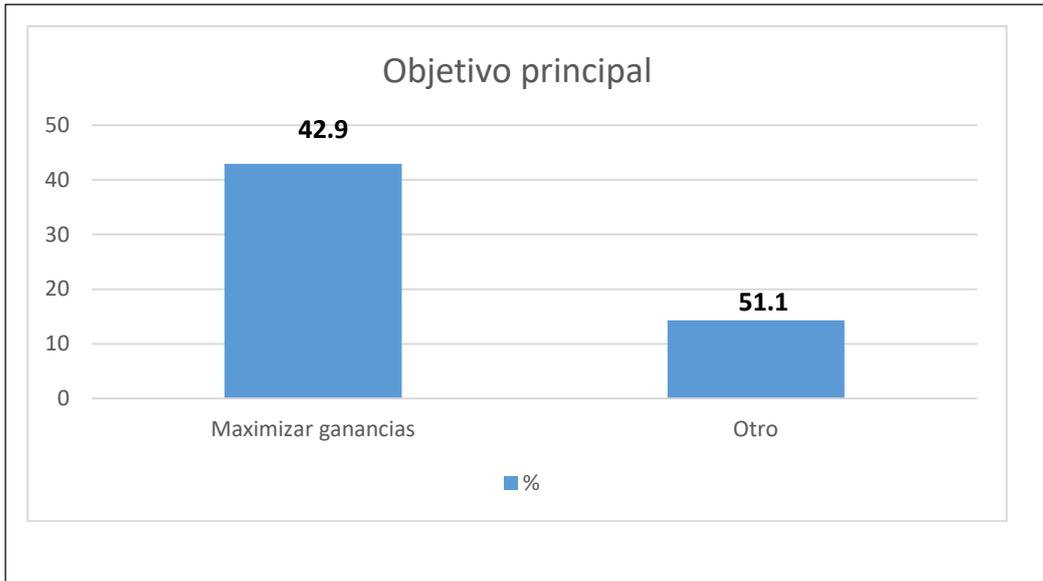


Figura 9: Objetivo de las Mype
Fuente: Tabla 2 Características de las Mype

De la gestión de calidad

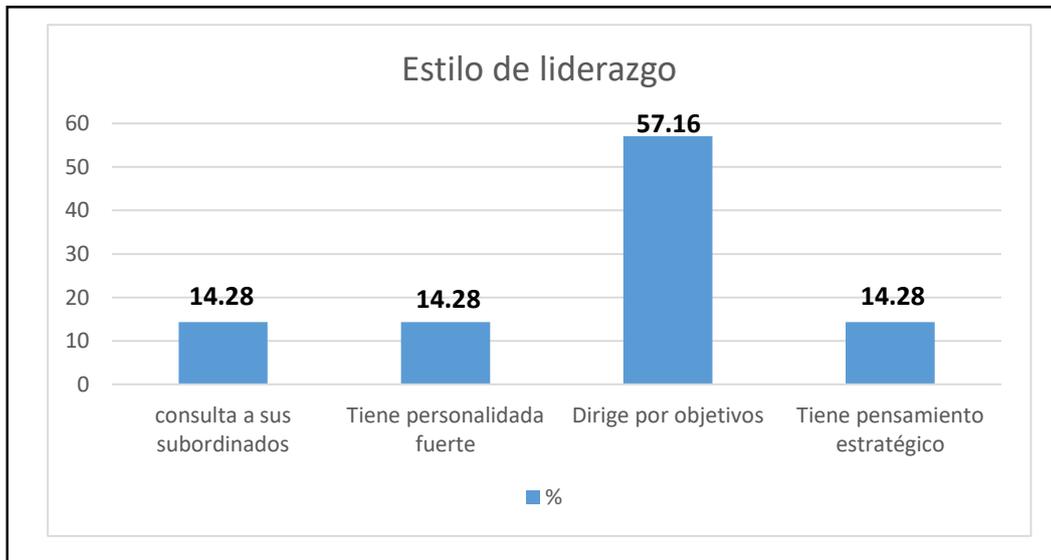


Figura 10: Estilo de liderazgo de los representantes de las Mype
Fuente: Tabla 3 Gestión de calidad de las Mype

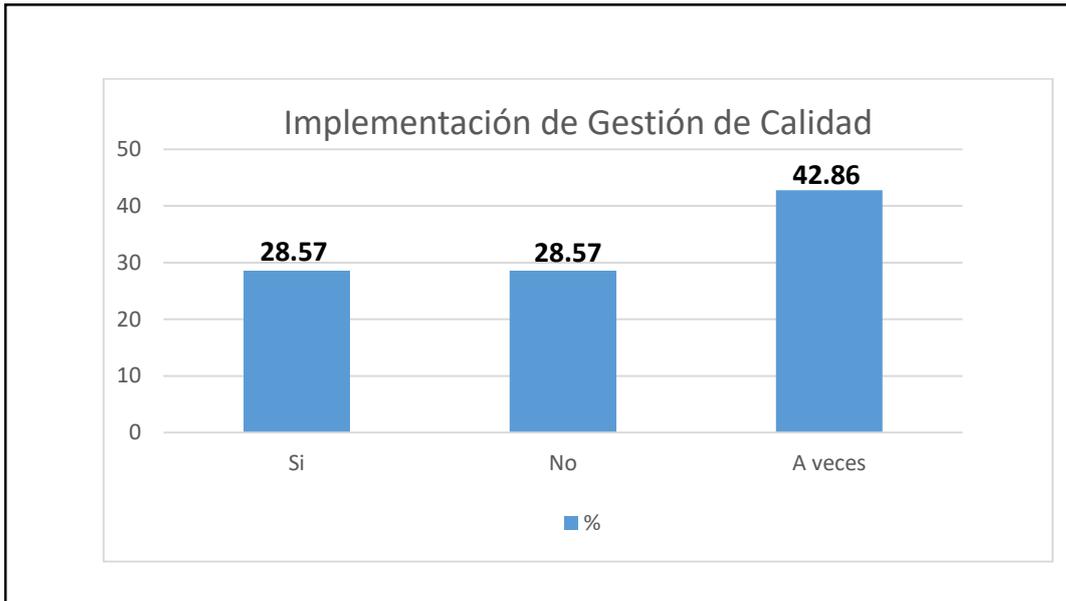


Figura 11: Implementa el sistema de gestión de calidad
Fuente: Tabla 3 Gestión de calidad de las Mype

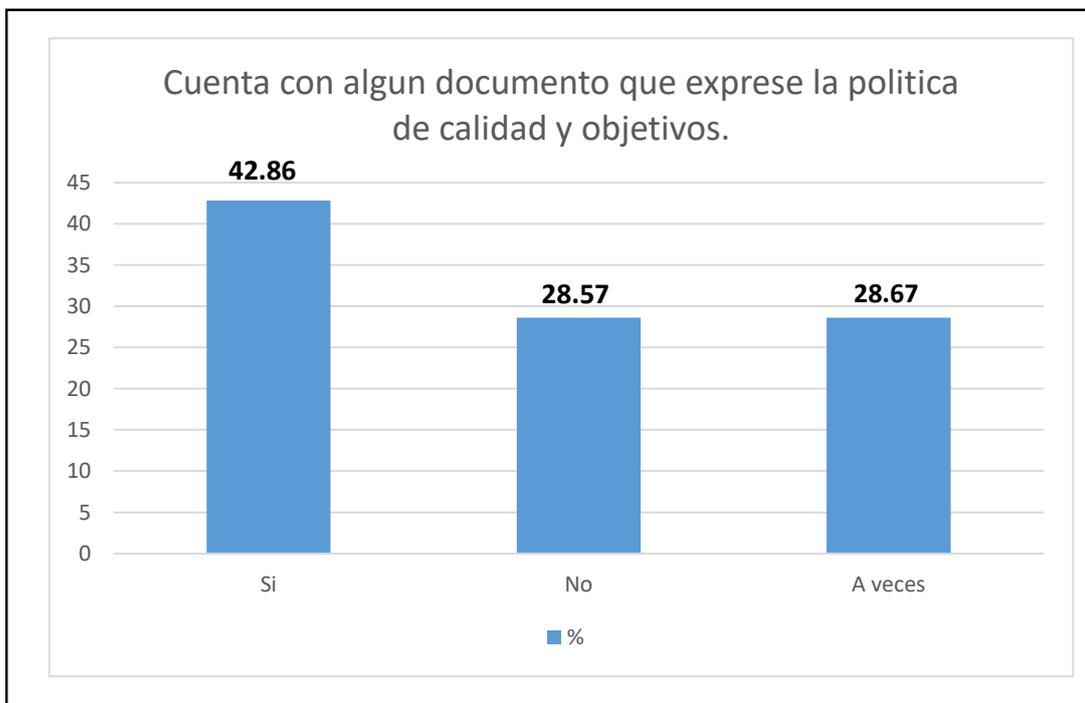


Figura 12: Cuenta con algún documento que exprese la política de calidad y objetivos de las Mype

Fuente: Tabla 3 Gestión de calidad de las Mype

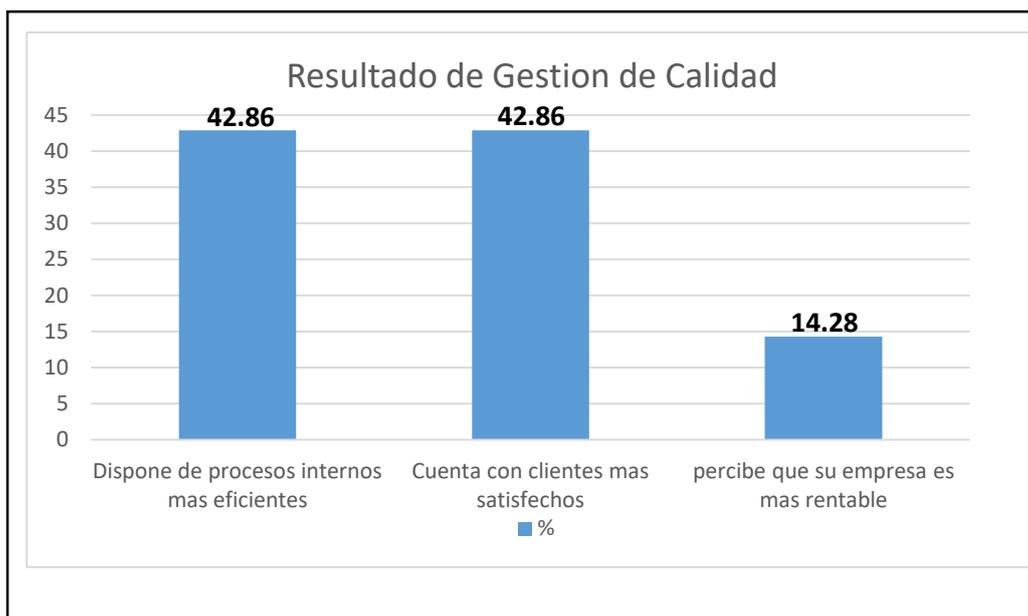


Figura 13: Resultados de la gestión de calidad de las Mype
Fuente: Tabla 3 Gestión de calidad de las Mype

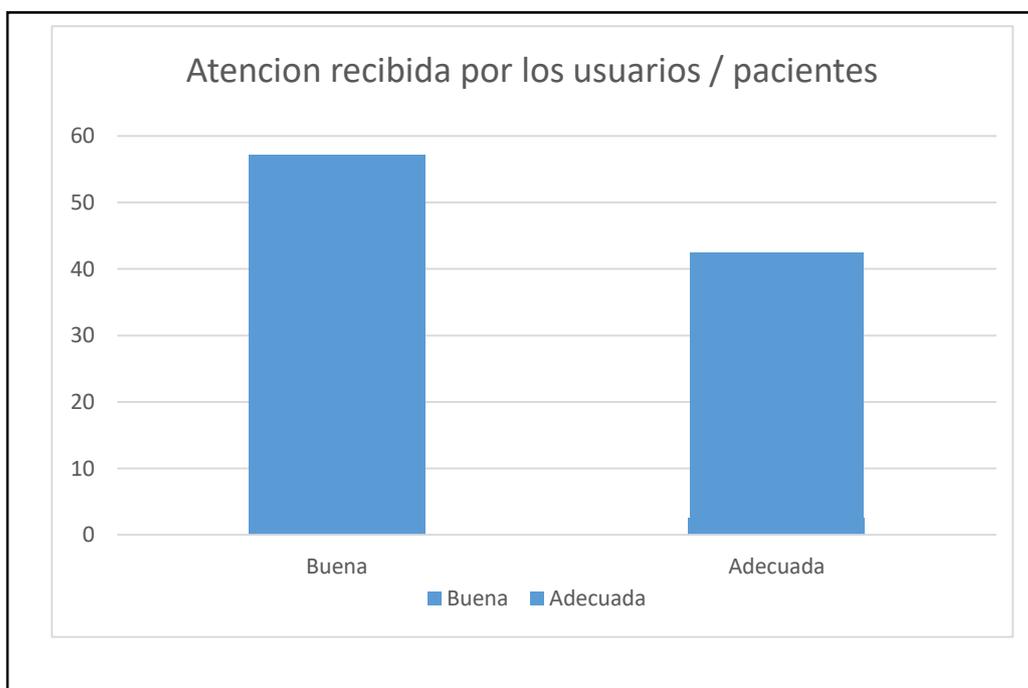


Figura 14: Atención recibida por los usuarios
Fuente: Tabla 3 Gestión de calidad de las Mype