



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN BAJO EL ENFOQUE DE ATENCIÓN AL
CLIENTE EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS,
CENTROS DE REHABILITACIÓN Y SALUD FÍSICA,
DISTRITO DE IQUITOS, AÑO 2018**

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

AUTORA:

BACH. MELISSA CRISTINA FLORES PÉREZ

ASESOR:

MBA. CRYSBER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA

PUCALLPA – PERÚ

2018

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Sergio O. Ortiz García

Secretario

Mgtr. José Luis Meza Salinas

Miembro

Dr. Geider Grandes García

Presidente

MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme salud, por bendecirme con la mamá que me dio y poner a las personas correctas en mi vida.

A mi madre, por enseñarme que con esfuerzo, trabajo duro y constancia se puede lograr todo lo que deseas.

A Leónidas, por estar en los momentos y situaciones más tormentosas que hasta ahora pude pasar, por tu compañía y apoyo hasta dónde te era posible, incluso más que eso.
Muchas gracias amor.

A mi asesor, MBA Crysber Valdiviezo, por el apoyo y paciencia, ya que sin su ayuda y conocimientos no hubiese podido realizar esta tesis de investigación.

DEDICATORIA

A mi madre Pilar, por apoyarme en todo momento, por sus consejos que me permiten ser una mujer de bien, por sus valores, por su amistad, su constante motivación, por la fuerza que inspira y sobre todo por su amor y dedicación

RESUMEN

El objetivo de la investigación ha sido determinar la Gestión bajo el enfoque de Atención al Cliente en las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, distrito de Iquitos, año 2018; el mismo que se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental, descriptivo, transversal y correlacional. Mediante un cuestionario estructurado de 22 preguntas y a través de la técnica de encuesta, se obtuvo los siguientes resultados: los microempresarios en su mayoría (60,0%) se encuentran en el rango de edad de “40 a 49 años” y predomina el sexo masculino. Los centros de rehabilitación vienen funcionando en el distrito de “3 a 6 años”, donde emplea “de 5 a 8” trabajadores para ayudar con el servicio. La gestión de las mypes en estudio cumplen con tener un manual de organización y funciones; hacen uso de herramientas administrativas y siguen un plan de calidad; han logrado mantener estandarizados sus principales procesos. Asimismo, se menciona que las decisiones empresariales de sus propietarios se hacen tomando como referencia a hechos y datos. En atención al cliente: el 80,0% de las mypes encuestadas han seleccionado su segmento específico del mercado; se realiza la capacitación a su personal y existe el hábito de revisar los servicios antes de ofrecerlos a sus clientes. Finalmente, los microempresarios indican que cuenta con un plan de acción para mejorar la calidad de atención.

Palabras clave: Gestión de calidad, atención al cliente, mypes, centros de rehabilitación y salud física.

ABSTRACT

The objective of the investigation has been to determine the Management under the approach of Attention to the Client in the mypes of the sector services, centers of rehabilitation and physical health, district of Iquitos, year 2018; the same one that was developed under the methodology of investigation of the quantitative type, descriptive level, of non experimental design, descriptive, transversal and correlational. Through a structured questionnaire of 22 questions and through the survey technique, the following results were obtained: the majority of microentrepreneurs (60.0%) are in the age range of "40 to 49 years" and the male predominates. The rehabilitation centres have been operating in the "3 to 6 years" district, where it employs "5 to 8" workers to help with the service. The management of the mypes under study comply with having a manual of organization and functions; they make use of administrative tools and follow a quality plan; they have managed to maintain standardized their main processes. It is also mentioned that the business decisions of their owners are made by reference to facts and data. In customer service: 80.0% of the mypes surveyed have selected their specific segment of the market; their personnel are trained and there is a habit of reviewing the services before offering them to their clients. Finally, microentrepreneurs indicate that they have an action plan to improve the quality of care.

Key words: Quality management, customer service, mypes, rehabilitation centers and physical health.

ÍNDICE GENERAL

TITULO DE LA TESIS	i
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.1.1 Caracterización del problema.....	3
1.1.2 Enunciado del problema	4
1.2 Objetivos de la investigación.....	4
1.2.1 Objetivo general.....	4
1.2.2 Objetivos específicos	4
1.3 Justificación de la investigación.....	5
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1 Antecedentes	6
2.1.1 Antecedentes nacionales	6
2.1.2 Antecedente internacional.....	7
2.1.3 Antecedente regional	8
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	9
2.2.1 Calidad	9
2.2.2 Calidad en Servicio.....	11
2.2.3 Evaluación de la calidad de servicios	11
2.2.4 Orientación, vinculación y valor del cliente	12
2.2.5 La micro y pequeña empresa	13
2.2.5.1 Características de las Mypes formales	13
2.3 Marco conceptual	20

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS	23
3.1 Hipótesis general	23
3.2 Hipótesis específicos	23
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	24
4.1 Diseño de investigación	24
4.1.1 Tipo de investigación	24
4.1.2 Nivel de investigación	24
4.2 Población y Muestra	25
4.2.1 Población	25
4.2.2 Muestra	25
4.3 Definición y operacionalización de las variables	26
4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	27
4.4.1 Técnicas	27
4.4.2 Instrumentos	27
4.5 Plan de Análisis	27
4.6 Matriz de consistencia	28
4.7 Principios Éticos	31
CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	32
5.1 Resultados	32
A. Datos Generales	32
B. De la gestión de calidad	38
C. De atención al cliente	44
5.2 Análisis de Resultados	54
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
6.1 Conclusiones de la investigación	58
6.2 Recomendaciones	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	63
1.- Cronograma	63
2.- Presupuesto	64
3.- Encuesta	65
4.- Entrevista realizada a las mypes en estudio	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y Operacionalización de Variables	26
Tabla 2: Matriz de Consistencia de la Investigación	28
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?	32
Tabla 4: ¿Cuál es el sexo del microempresario?.....	33
Tabla 5: ¿Cuántos años tiene funcionando su centro de rehabilitación?	34
Tabla 6: ¿Cuántos trabajadores tiene laborando en la empresa?	35
Tabla 7: ¿Su empresa tiene elaborado su organigrama?.....	36
Tabla 8: ¿Su empresa tiene manual de organización y funciones?.....	37
Tabla 9: ¿La administración está enfocada en la gestión de calidad?	38
Tabla 10: ¿En la gestión se utilizan herramientas administrativas?	39
Tabla 11: ¿Su organización se guía por su misión y visión?	40
Tabla 12: ¿Se han estandarizado los procesos clave de la empresa?.....	41
Tabla 13: ¿Su empresa utiliza un plan de gestión?.....	42
Tabla 14: Las decisiones empresariales se hacen tomando como referencia:	43
Tabla 15: ¿Ha realizado un estudio de mercado, respecto a expectativas y preferencias de los clientes?.....	44
Tabla 16: ¿Ha seleccionado la empresa un segmento específico del mercado?.....	45
Tabla 17: ¿Cuenta con la infraestructura para brindar la atención que esperan los clientes?	46
Tabla 18: ¿Capacita al personal que atiende al cliente?	47
Tabla 19: ¿Se tiene establecido un protocolo de atención al cliente?.....	48

Tabla 20: ¿Sus servicios son previamente revisados antes de ser ofrecidos?.....	49
Tabla 21: ¿Accede a sugerencias y atiende reclamos del cliente?.....	50
Tabla 22: ¿Evalúa en su personal la actitud de servicio?.....	51
Tabla 23: ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?	52
Tabla 24: ¿Tiene un plan de acción para mejorar la calidad de atención?	53
Tabla 25: Cronograma de Actividades	63
Tabla 26: Presupuesto General	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Círculo de Calidad.....	10
Figura 2: Modelo de Atención al Paciente (cliente)	12
Figura 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?	32
Figura 4: ¿Cuál es el sexo del microempresario?	33
Figura 5: ¿Cuántos años tiene funcionando su centro de rehabilitación?.....	34
Figura 6: ¿Cuántos trabajadores tiene laborando en la empresa?.....	35
Figura 7: ¿Su empresa tiene elaborado su organigrama?	36
Figura 8: ¿Su empresa tiene manual de organización y funciones?	37
Figura 9: ¿La administración está enfocada en la gestión de calidad?	38
Figura 10: ¿En la gestión se utilizan herramientas administrativas?	39
Figura 11: ¿Su organización se guía por su misión y visión?.....	40
Figura 12: ¿Se han estandarizado los procesos clave de la empresa?.....	41
Figura 13: ¿Su empresa utiliza un plan de gestión?.....	42
Figura 14: Las decisiones empresariales se hacen tomando como referencia:.....	43
Figura 15: ¿Ha realizado un estudio de mercado, respecto a expectativas y preferencias de los clientes?	44
Figura 16: ¿Ha seleccionado la empresa un segmento específico del mercado?.....	45
Figura 17: ¿Cuenta con la infraestructura para brindar la atención que esperan los clientes?	46
Figura 18: ¿Capacita al personal que atiende al cliente?	47
Figura 19: ¿Se tiene establecido un protocolo de atención al cliente?	48
Figura 20: ¿Sus servicios son previamente revisados antes de ser ofrecidos?	49

Figura 21: ¿Accede a sugerencias y atiende reclamos del cliente?	50
Figura 22: ¿Evalúa en su personal la actitud de servicio?	51
Figura 23: ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?	52
Figura 24: ¿Tiene un plan de acción para mejorar la calidad de atención?	53

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El ritmo de vida es muy diferente al de años anteriores, aparecen fenómenos como el stress que muy silenciosamente afecta la salud de las personas y conlleva a la aparición de problemas de salud o desgastes prematuros de algunos órganos o partes del cuerpo, llevando a las personas a sufrir diversas enfermedades en las que finalmente necesitan pasar por un proceso de rehabilitación física para volver a su vida cotidiana.

El propósito en principio de todo servicio médico físico tiene por finalidad brindar tratamiento de rehabilitación de calidad en base a las necesidades de cada paciente con un enfoque integral, combinando las técnicas como terapia manual, agentes físicos, entrenamiento terapéutico personalizado, prescripción de ejercicios personalizada, prescripción de medicamentos y prescripción de auxiliares de la marcha u ortesis.

Sin embargo, no solo es el stress sino también otras dolencias las que el servicio de rehabilitación y salud física es parte del tratamiento, servicio que mayormente es brindado en los centros u hospitales del Estado, pero que debido al número de pacientes este presenta una serie de limitaciones en su otorgamiento.

Son pocas las iniciativas de mypes que contribuyen con iniciativas en este rubro de la medicina, pero las existentes saben que el cliente espera y desea, y se toma como

una oportunidad para brindar al cliente sentirse a gusto disfrutando de la calidad del servicio de medicina física.

Nuestra investigación buscó conocer cómo se gestionan estas mypes del sector servicios, Centros de Rehabilitación y Salud Física en el distrito de Iquitos donde se comprobó que la mayoría de las mypes encuestadas están enfocadas en brindar un servicio de calidad, existiendo todavía un sector de ellas con oportunidades de mejora respecto a las condiciones y planificación de atención al cliente.

1.1 Planteamiento del problema

En los inicios de la investigación, un primer planteamiento del problema es que la especialidad de rehabilitación y salud física es un servicio en su mayoría brindado por los centros de salud del Estado y debido al número de pacientes e infraestructura, se presentan limitaciones las que han sido identificadas por algunos microempresarios para brindar de manera privada el servicio.

La problemática que se presenta con estos emprendimientos es la administración, son los profesionales médicos los que dirigen estas iniciativas y desconocen cómo se gestión una microempresa, también se encuentra que no se aplicarían procedimientos técnicos de atención al cliente. Los clientes esperan por una mejor atención en proporción a la retribución económica que otorgan.

Es importante acortar, que la atención al cliente en las mypes de centros de rehabilitación y salud física se debe dar en dos contextos, es decir de atención y servicio propiamente, conceptos que tampoco se distinguen.

1.1.1 Caracterización del problema

Es muy grato el hecho de identificar una oportunidad de negocio en un determinado mercado, pero la motivación no debe obstaculizar al proceso propio de gestión de una empresa, la cual debe darse bajo el contexto de los procedimientos administrativos.

Según estudios del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2016), la mayoría de empresas tiene un límite de vida menor a un año, esto se da por el empirismo en su administración: se desconoce de organización, presupuesto, procedimientos, ventas, logística y sobre todo de planificación, tan importante para administrar las inversiones.

Del mismo modo, se desconocen de herramientas de calidad, como es el caso de la atención al cliente, que para nuestra investigación es relevante que las mypes sepan diferenciar y a la vez identificar el vínculo entre la atención al cliente y el servicio al cliente.

Los centros de rehabilitación y salud física del distrito de Iquitos requieren entonces de acompañar de la administración como ciencia, para conducir con un enfoque en el cliente y desarrollo como negocio.

1.1.2 Enunciado del problema

¿Las estrategias para posicionarse y reflejar una sólida imagen serán reforzadas con gestión de calidad y acciones de atención al cliente por las mypes del sector servicios, Centros de Rehabilitación y Salud Física, distrito de Iquitos, año 2018?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Determinar la gestión y adopción de planes de atención al cliente de las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, distrito de Iquitos, año 2018.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar las características de la gestión de las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, distrito de Iquitos, año 2018.
- Conocer qué planes de atención al cliente se desarrollan en las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, distrito de Iquitos, año 2018.

- Conocer qué servicios al cliente caracterizan las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, distrito de Iquitos, año 2018.

1.3 Justificación de la investigación

La investigación trasciende a sus objetivos, porque es necesario mejorar el nivel de gestión que realizan los microempresarios de las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física del distrito de Iquitos, a fin de que tomen decisiones correctas y oportunas como implementar estrategias de atención y servicio al cliente, a las que aún no hacen distinción.

Asimismo, el estudio beneficiará no solo a los microempresarios sino también al sector empresarial en general, quienes también desean comprobar la utilidad de las técnicas de atención al cliente.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes nacionales

Flores, L.; Paz, J. (2016). En su tesis “Centro de Rehabilitación Fisioterapéutico en la Molina”, para optar el título profesional de Arquitecta, Universidad Ricardo Palma. Objetivos, diseñar un centro de rehabilitación física en el distrito de la molina y que incluya lo más altos estándares de atención, que exista equipos de última generación que responda a las necesidades del usuario. Según la metodología se utilizaron las técnicas de recolección de información entre ellos tenemos: apuntes generales, fotografías digitales, internet y entrevistas. Según las conclusiones, las personas con discapacidad asisten a un centro de salud por un tratamiento estricto y esto abarca a un 26.5% de toda la población. Los hospitales con area de rehabilitación en el Perú, no son suficientes para la demanda que existe ya que hay muchas personas con discapacidad que no cuenta con el dinero suficiente para seguir un tratamiento. La molina es un distrito conformado por una población socioeconómica, variado sobre todo tipo de clase social. Para este hermoso proyecto se eligió al cruce de avenidas Floran Tristán y a la universidad debido al tamaño de terreno, ya que estas avenidas son de fácil acceso y no incomodaría a las residencias tan cercanas.

Aguilar, K. (2018). Tesis “Centro de Rehabilitación Integral para personas con discapacidad física en el departamento Tacna-2017”, para optar el título profesional de Arquitecto, Universidad Privada de Tacna; cuyo objetivo es proyectar un centro de

rehabilitación para personas con discapacidad física-motriz, con buenas infraestructuras y ambientes para poder brindarle un servicio de calidad, esto deben incluir tanto en el aspecto familiar, social y laboral para toda la población del departamento de Tacna. El estudio se realizó bajo la metodología de investigación de nivel descriptivo. Se concluye, que un centro de rehabilitación integral para las personas con discapacidad física-motriz debe tener una buena infraestructura y ambiente, estas infraestructuras permite a los pacientes con discapacidad y a su familia a tener un ambiente de relajación y esparcimiento. De igual manera, la atención integral a los pacientes no solo abarca a las necesidades médicas y físicas sino también a tener un buen espacio de relajación para mejorar su tratamiento y rehabilitación.

2.1.2 Antecedente internacional

Lema, X.; Chilingua, J. (2011). En su tesis “Proyecto de factibilidad para la creación de un Centro de Terapia Física para mujeres embarazadas, ubicado en la Ciudad de Latacunga, periodo 2010-2011”, para optar el título profesional de Ingeniería comercial. Objetivos, realizar un estudio de mercado que permita la factibilidad en la ejecución del proyecto, para la creación del centro de terapia para mujeres embarazadas, así contribuir con la sociedad y el buen vivir. Según la metodología la investigación será no experimental, y se realizará sin manipular las fuentes de información primaria y secundaria. Conclusiones, se pudo obtener información relevante y real que permitirá concluir que existe una demanda insatisfecha, debido a la ausencia de terapias que existe en esta ciudad. En la evaluación financiera se determinó que este proyecto es rentable porque existen muchas mujeres embarazadas que necesitan tener una rehabilitación para una buena salud tanto físico y mental.

Avilés, P. (2009), en su tesis titulada “Modelo de negocios de un Centro Especializado de Rehabilitación Física en el distrito Metropolitano de Quito”, para optar el título profesional de Magister en alta Gerencia, Instituto de alto estudios nacionales; cuyo objetivo general es crear un centro especializado de rehabilitación física en el distrito Metropolitano de Quito, mediante esta se utilizará la tecnología de última generación y nuevas técnicas efectivas. En la metodología se utilizó el diseño de investigación analítico-deductivo. En sus conclusiones, se menciona que el centro Especializado de Rehabilitación, es muy importante para toda la población que reside en la ciudad de Quito, ya que a diario se ve muchas personas que sufren de discapacidad física, por eso este proyecto es para que las personas que no cuenta con recursos económicos, por medio de este centro de rehabilitación puedan seguir con sus tratamiento y lleven un estilos de vida mejor. Asimismo, damos a conocer que el centro especializado de rehabilitación física, está ubicado en la zona Eloy Alfaro de esta ciudad, y contará con múltiples servicios que estará basado de: fisioterapia, hidroterapia y kinesioterapia. Se contará con equipos electrónicos de última generación, y el monto presupuestado que se utilizó en este modelo de negocio fue de \$. 171.252,20 dólares americanos, esta capital será recuperado en un promedio de 3 años, con una tasa interna de 33.86%, con un costo de oportunidad en un 19% y que ira generando una estabilidad económica y amplia en la implementación para el centro de rehabilitación Metropolitano.

2.1.3 Antecedente regional

Camacho, C. (2017). Tesis “Efectividad de la técnica de musicoterapia aplicada en disminución de los niveles de estrés en adultos mayores del centro de salud Perú-Corea, Huánuco 2017”, para optar el título profesional de Licencia en

Enfermería, Universidad de Huánuco. Objetivos, determinar la efectividad de la técnica de musicoterapia en los adultos mayores del centro de salud, evaluar el nivel de estrés que tiene las personas mayores como son: preocupación, tensión y alegría para aplicar la técnica de musicoterapia en el estudio, establecer la existencia de diferencias en el nivel de disminución de estrés antes y después. En metodología, se tuvo como estudio al nivel no experimental, prospectivo, longitudinal y analítico. Conclusiones, las características sociodemográficas del adulto mayor nos da a conocer el estado de la población, ya que podemos decir que un 43,3% de adultos mayores se encuentran en el rango de edad de 71 años a mas, un 76,7% no trabajan. Por eso el nivel de estrés que encontramos en los adultos mayores es de alta intensidad representado un 30%, un nivel medio se encuentra en un 10%, por eso decimos que el nivel de estrés hallados en los adultos mayores puede ser consecuentes sino llevan un tipo de tratamiento. Pero finalmente, mediante la prueba estadística de Wilcoxon, los resultados del antes y después dio buenos resultados.

2.2 Bases teóricas de la investigación

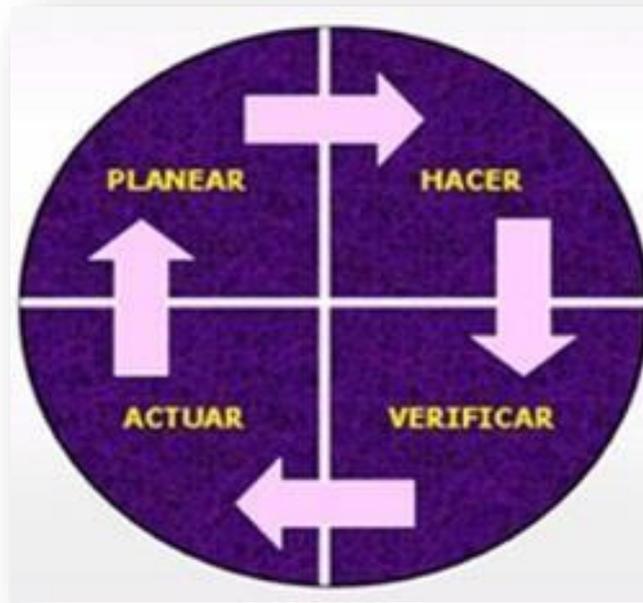
2.2.1 Calidad

Definiremos calidad como aquellos aspectos de mejora en los productos y servicios que ofrece una empresa. En el mundo empresarial esto es determinante para participar en el mercado, el cliente es más exigente, gracias a la mayor competitividad de quien ofrece lo mejor, en pocas palabras es la nueva clave para triunfar en el mercado.

El nuevo cliente, al ser más exigente obligue a la empresa a impulsar la innovación para realizar constantes mejoras y mantener a su cliente, sea capaz no solo de satisfacerlo sino de hasta sorprenderlo. Estudiosos como Edward Deming precisa

poner énfasis en el cliente con estrategias de mejoramiento continuo de los procesos, a través del ya conocido ciclo virtuoso PDCA (PLAN, DO, CHECK, ACT), donde los componentes de la sigla significan planificar, hacer, controlar, evaluar y actuar.

Figura 1: Círculo de Calidad



Fuente: elaborado por Melissa Flores Pérez

En la figura 1 se aprecia que el círculo es continuo, no acaba. Constituye la filosofía de la mejora continua.

Son los ejecutivos japoneses que lo adaptaron en el ciclo **PDCA:**

- **Plan** (planificar, diseñar el producto)
- **Do** (hacer, asegurar que se produce lo que se diseñó)
- **Check** (verificar, confirmar si el cliente está satisfecho)
- **Act** (actuar, usar la retroalimentación para incorporar mejoras en la siguiente fase de la planificación).

2.2.2 Calidad en Servicio

Es en principio todo aquello que logra satisfacer una necesidad mediante algo no tangible. Por ejemplo, cuando alguna persona compra un servicio, lo que está ganando es una experiencia, la que debe ser y tiene que ser la mejor posible para que pueda o quiera repetirla en una futura necesidad.

Sin duda alguna el concepto de satisfacción de los clientes y el de la calidad de los servicios están relacionados. Sin embargo, la relación que existe de estos conceptos no está bien definida. Existen quienes piensan que la satisfacción de los clientes genera la calidad percibida en los servicios, y otro que piensan que la calidad de los servicios llega hasta la satisfacción de los clientes. Además, la relación que existe entre estos dos conceptos, y la forma en que están relacionados con el comportamiento adquisitivo, prácticamente no ha sido explicada. Una explicación probable sería que la satisfacción ayuda a los consumidores a revisar sus percepciones acerca de los servicios.

2.2.3 Evaluación de la calidad de servicios

Dentro de las organizaciones, la evaluación del servicio es el factor principal para descubrir las falencias y poder brindar un servicio de calidad. Las evaluaciones pueden ser realizadas periódicamente, y de esta manera detectar las fallas, que durante el proceso puedan ser corregidas, para que el servicio alcance el nivel deseado tanto para los clientes como para la organización. Por lo tanto, se debe considerar o implementar normas con las que se pueda mejorar la calidad del servicio ofrecido (Mejía, 2009).

El aspecto principal para tomar en cuenta en un análisis de servicio, es que el 70% de los clientes que pierden las organizaciones es debido al mal servicio, y más

del 90% de ellos consideran a la falta de actuar de los empleados el factor que causa el mal servicio (Quijano, 2003).

2.2.4 Orientación, vinculación y valor del cliente

Revisando la literatura sobre este tema se encuentra la obra de Bruhn (1999), quien establece una serie de definiciones.

“La orientación al cliente es la investigación y el análisis amplio y continuado de las expectativas del cliente, así como su conversión interna y externa en prestaciones e interacciones empresariales con el fin de establecer a largo plazo relaciones estables y económicamente ventajosas con los clientes.”

Por otro lado, también define lo que es satisfacción el cliente y nos revela cómo el cliente percibe el cumplimiento de aquello que integra la orientación a los mismos. Schneider (2000), quien parte de un modelo de satisfacción del cliente, señala que el cliente hace evaluaciones antes, durante y después de la compra.

En conclusión ambos conceptos no son lo mismo, aunque en la práctica se suele utilizarlos como sinónimos.

Figura 2: Modelo de atención al paciente (cliente)



Fuente: tomado de (Calva, Sánchez, & Cánovas, 2016)

2.2.5 La micro y pequeña empresa

Marco Legal de las Mypes en el Perú:

Base Legal

Decreto Supremo N° 007-2008- TR

Reglamento Decreto Supremo N° 008-2008- TR.

Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa.

Art. 1.- Objeto de la Ley

Esta ley tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones, y su contribución a la recaudación tributaria.

2.2.5.1 Características de las Mypes formales

- Las Mypes según ventas

Según el TUO de la Ley Mype, se define a las microempresas como aquellas unidades económicas con ventas anuales de hasta 150 UIT, en tanto que las pequeñas empresas tienen ventas anuales mayores a 150 UIT, hasta 1700 UIT.

- Mype según número de trabajadores

Otra variable que caracteriza a las Mypes es el número de trabajadores que emplean para el desarrollo de la actividad empresarial. Según esta variable es microempresa aquella unidad económica que emplea de uno (1) hasta diez (10) trabajadores y es pequeña empresa aquella que emplea de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive.

- **Mype según Organización Empresarial**

Las mypes pueden adoptar una forma de organización, sea como persona natural o persona jurídica, ello depende de la actividad económica a la que se dedicará, al capital, al número de socios o personas que invierten en la empresa, al mercado o público objetivo del nuevo negocio, etc.

- **Persona Natural**

Es la denominación legal que el Código Civil otorga a los individuos capaces de adquirir derechos, deberes y obligaciones. Al constituir una empresa como Persona Natural (con negocio), la persona asume a título personal todos los derechos y obligaciones de la empresa, lo que implica que la persona asume la responsabilidad y garantiza con todo el patrimonio que posea (los bienes que se encuentre a su nombre), las deudas u obligaciones que contrae la empresa.

- **Ventajas**

Para la empresa, este tipo de organización representa bajos costos de entrada y salida del mercado, se puede crear y liquidar fácilmente, la constitución de la empresa es sencillo y rápido, no representa mayores trámites, la documentación requerida es mínima. La propiedad del patrimonio, el control y la administración de la empresa se encuentra centralizada en una persona.

- **Desventajas**

Tiene responsabilidad ilimitada, el dueño asume de forma ilimitada toda la responsabilidad por las deudas u obligaciones que pueda contraer la empresa, garantiza las obligaciones de la empresa ante terceros con sus bienes personales.

Acceso limitado a créditos financieros, por lo cual tiene fondeo de capital limitado a lo que pueda aportar el dueño.

- **Persona Jurídica**

Tiene existencia legal pero no tiene existencia física y puede estar representada por una o más personas naturales. (Ley N° 21621 Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada y Ley General de Sociedades N°26887).

Ventajas

- Los dueños de la empresa tienen responsabilidad limitada, se asume la responsabilidad por las deudas u obligaciones contraídas por la empresa, con los bienes, capital o patrimonio de la empresa.
- Existe mayor disponibilidad de capital, el cual puede ser aportado por los socios.
- Hay mayor posibilidad de acceder a créditos financieros.

Desventajas

- Mayor costo de entrada de la empresa, se requiere más trámites y requisitos, por consiguiente, tiene mayor dificultad al momento de constituirla.
- Se exige llevar y presentar una mayor cantidad de documentos contables, lo que implica un control tributario.
- La propiedad, el control y la administración pueden recaer en varios socios, que en determinadas circunstancias puede dificultar la toma de decisiones.
- Presenta una mayor cantidad de restricciones al momento de querer ampliar o reducir el patrimonio de la empresa.

- Presenta mayor dificultad para liquidar o disolver la empresa. Para la constitución de una empresa como Persona Jurídica, él o los socios pueden elegir entre cuatro formas de organización empresarial. Si elige organizarse de manera individual operará bajo la modalidad de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.). Si elige organizarse de manera colectiva o social, puede adoptar cualquiera de las modalidades siguientes:

La Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)

- Es una persona jurídica de derecho privado. Constituida por la voluntad de una sola persona (voluntad unipersonal). El Capital de la empresa deberá estar íntegramente suscrito y pagado al momento de constituirse la empresa.
- La empresa tiene patrimonio propio (conjunto de bienes a su nombre), que es distinto al patrimonio del titular o dueño. La responsabilidad de la empresa está limitada a su patrimonio. El titular del negocio no responde personalmente por las obligaciones de la empresa.
- El titular será solidariamente responsable con el gerente de los actos infractores de la Ley practicados por su gerente. Siempre que consten en el Libro de Actas y no hayan sido anulados.

Órganos de la empresa

- El Titular, es el órgano máximo de la empresa que tiene a su cargo la decisión de los bienes y actividades.
- La Gerencia, es designada por el titular, tiene a su cargo la administración y representación de la empresa. El titular puede asumir el cargo de gerente, en

cuyo caso asumirá las facultades, deberes y responsabilidades de ambos cargos y se le denominará: “Titular - Gerente”.

Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.C.R.L.)

- Requiere de un mínimo de dos socios y no puede exceder de veinte socios.
- Los socios tienen preferencia para la adquisición de las aportaciones.
- El Capital Social está integrado por las aportaciones de los socios.
- Al constituirse la sociedad, el capital debe estar pagado en no menos del 25% de cada participación. Así mismo debe estar depositado en una entidad bancaria o financiera del sistema financiero nacional a nombre de la sociedad. La responsabilidad de los socios se encuentra delimitada por el aporte efectuado, es decir, no responden personalmente o con su patrimonio por las deudas u obligaciones de la empresa.
- La voluntad de los socios que representen la mayoría del capital social regirá la vida de la sociedad. El estatuto determina la forma y manera como se expresa la voluntad de los socios, pudiendo establecer cualquier medio que garantice su autenticidad. Es una alternativa típica para empresas familiares.

Órganos de la Empresa

- Junta General de Socios, representa a todos los socios de la empresa (Es el órgano máximo de la Empresa).
- Gerente, es el encargado de la administración y representación de la sociedad.
- Sub-gerente, reemplaza al Gerente en caso de ausencia.

Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)

- El número de accionistas no puede ser menor de dos y como máximo tendrá 20 accionistas.
- Se impone el derecho de adquisición preferente por los socios, salvo que el estatuto disponga lo contrario.
- Se constituye por los fundadores al momento de otorgarse la escritura pública que contiene el pacto social y el estatuto, en cuyo caso suscriben íntegramente las acciones.
- El Capital Social está representado por acciones nominativas y se conforma con los aportes (en bienes y/o en efectivo) de los socios, quienes no responden personalmente por las deudas sociales. Es una persona jurídica de Responsabilidad Limitada.

Órganos de la Empresa

- Junta General de Accionistas: Es el órgano supremo de la sociedad. Está integrada por el total de socios que conforman la empresa.
- Gerente: es la persona en quien recae la representación legal y de gestión de la sociedad. El Gerente convoca a la junta de accionistas. Sub-gerente, reemplaza al Gerente en caso de ausencia.
- Directorio: el nombramiento de un Directorio por la Junta (ver S.A.C.) es facultativo (no es obligatorio).

Sociedad Anónima (S.A.)

- Conformada por un número mínimo de 2 accionistas, no tiene un número máximo de accionistas. Es la modalidad ordinaria y la más tradicional. Su

nacimiento es voluntario (usualmente surge de la voluntad de los futuros socios).

- Como excepción su nacimiento puede ser legal, puesto que hay casos en que la Ley impone el modelo de la Sociedad Anónima, no pudiendo optarse por otro por ejemplo, para la constitución de bancos y sociedades agentes de bolsa).

Órganos de la Empresa

- Junta General de Accionistas. Es el órgano supremo de la sociedad, está integrado por el total de accionistas. Su actividad se encuentra limitada por el estatuto. Cada acción da derecho a un voto. Directorio, órgano colegiado de existencia necesaria y obligatoria. Este órgano es elegido por la Junta General de Accionistas, conformada por un mínimo de 3 personas.
- Los miembros del Directorio pueden ser socios.
- Gerente, es nombrado por el Directorio. Es el representante legal y administrativo de la empresa.
- Sub-gerente, reemplaza al Gerente en caso de ausencia.
- El Capital Social está constituido por el aporte de los socios o accionistas.
- Está conformado por (1) bienes no dinerarios (muebles, equipos y maquinarias), (2) bienes dinerarios (efectivo) y (3) bienes mixtos (dinerarios y no dinerarios). Estos bienes, que constituyen el patrimonio social de la empresa, deben ser susceptibles de valorarse económicamente y transferirse a la sociedad.
- El Objetivo Social se establece como determinante para aquellos negocios u operaciones lícitas que circunscriben sus actividades. Es decir que describen

detalladamente las actividades que constituyen su objetivo social. En la descripción se incluyen las actividades relacionadas a sus fines. El objetivo social puede ser múltiple, pero siempre está referido a la actividad principal de la empresa. Las E.I.R.L. no pueden prestar servicio de dotación de personal de acuerdo al Art. 2° de la Ley 27626. Las consideraciones de Capital Social y Objetivo Social corresponden a las empresas organizadas como: Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Sociedad Anónima Cerrada y Sociedad anónima.

- A partir de ahora las microempresas podrán constituirse como persona jurídica sin necesidad de pagar el capital mínimo suscrito. Sólo será necesario que los accionistas declaren su voluntad de operar como una Mype al momento del otorgamiento de la escritura pública.

2.3 Marco conceptual

- **Termoterapia:** Es el uso de calor con fines terapéuticos, que se divide en:
 - **Termoterapia superficial:** Calentamiento por la aplicación de compresas, parafina, infrarrojos. Termoterapia Profunda: Diatermia, Microondas, Onda Corta.
- **Crioterapia:** Corresponde a la aplicación de frío para conseguir efectos terapéuticos fisiológicos, mediante Paquetes o bolsas de hielo, envolturas frías, masaje con hielo, Inmersión en agua con hielo.
- **Electroterapia:** Es la aplicación de energía al organismo humano, para generar sobre los tejidos, respuestas biológicas deseadas y terapéuticas, que se divide según su frecuencia: baja frecuencia (TENS y EMS), media frecuencia

(corriente interferencial, galvánica, día dinámicas) y alta frecuencia (onda corta, diatermia, microondas) laser y ultrasonido.

- **Masoterapia:** Uso de las manos y el cuerpo para tratar afecciones musculoesqueléticas u otras.
- **Gimnasio terapéutico:** Es un espacio donde se realiza activación física para la salud trabajando diferentes capacidades como fuerza, flexibilidad, coordinación, equilibrio, movilidad, resistencia, velocidad, entre otras. Para el trabajo en esta área se requiere la aprobación por escrito de parte del médico al paciente, cuenta con el siguiente equipo: barras paralelas, rampas y escaleras, bicicleta estacionaria, banda sin fin, elíptica, poleas, timón, máquinas de fortalecimiento, equipo de entrenamiento funcional, máquinas de trabajo excéntrico, máquinas isocinéticas, mesa de tracción lumbar y cervical, pelotas, polainas, ligas, brincolin, superficies inestables para propiocepción.
- **Hidroterapia general:** formas de aplicación del agua con finalidad terapéutica.
- **Rehabilitación:** conjunto de medidas encaminadas a mejorar la capacidad de una persona para realizar por sí misma, actividades necesarias para su desempeño físico, mental, social, ocupacional y económico, por medio de órtesis, prótesis, ayudas funcionales, cirugía reconstructiva o cualquier otro procedimiento que le permita integrarse a la sociedad.
- **Satisfacción del usuario:** Percepción global de la calidad de atención percibida por el usuario externo en los servicios de salud. En el caso del usuario interno es la percepción global sobre la calidad interna del sistema de atención.

- **Seguridad del paciente:** Es la reducción o mitigación de actos inseguros dentro del sistema de salud a través del uso de las mejores prácticas, que aseguren la obtención de óptimos resultados para el paciente.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

La dirección óptima y niveles de satisfacción al cliente son características de los centros de rehabilitación y salud física del distrito de Iquitos, producto de una gestión de calidad basada en el servicio al cliente.

3.2 Hipótesis específicos

- Las características de la gestión que se realizan en las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, distrito de Iquitos, año 2018 se basan en el uso de la filosofía de la mejora continua.
- Los planes de atención al cliente que se desarrollan en las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, distrito de Iquitos, año 2018 han logrado satisfacer las expectativas de los clientes por uso de sus servicios.
- Se han diseñado servicios al cliente como factor diferencial en las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, distrito de Iquitos, año 2018.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de investigación

El diseño está compuesto por las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación:

- **No experimental:** Porque el investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables.
- **Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado.
- **Descriptiva:** Según Salkind (1998). Se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio.
- **Correlacional:** Tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Tiene como fuentes de información las bases de datos.

4.1.1 Tipo de investigación

La investigación es del tipo cuantitativa, en el tratamiento de los datos y presentación de los resultados, se utilizó procedimientos estadísticos y de medición.

4.1.2 Nivel de investigación

Nivel de investigación descriptiva: consistió en observar y describir la caracterización de un fenómeno, hecho o individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento, sin realizar influencia alguna.

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población

El universo o población está conformada por las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física ubicados en el distrito de Iquitos. Para su determinación, se acudió a consulta de las fuentes como son los registros de la SUNAT, Municipalidad Provincial de Maynas y Dirección Regional de Salud de Loreto, para confirmar la cantidad de micro y pequeñas empresas del sector en estudio.

Producto de dicha investigación, se determinó que el número de mypes es de cinco, cantidad que fue verificada mediante visita a cada una de ellas.

4.2.2 Muestra

Por conveniencia de la investigación, se tomó como muestra al 100% de la población (cinco mypes).

La relación de mypes encuestadas son las siguientes:

RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
Terapia Física Inpares	Jr. Putumayo 362, Iquitos
Centro Terapéutico San Agustín	Cl, Moore N° 784
Centro de Terapia física y Rehabilitación	Av. La Marina 285, Iquitos
Centro de Terapia física	Av. Aguaytia 150
Centro de Rehabilitación	Jr. Iparia 250

Fuente: elaborado por Melissa Flores Pérez

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1: Definición y operacionalización de variables

Variab les	Definición Conceptual	Dimensión	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
Gestión de Calidad	Planear y gerenciar para el mejoramiento continuado del sistema de calidad, incluyendo el uso de la política de calidad, objetivos y los datos sobre el desempeño de la calidad.	Plan de Calidad	- ¿En su gestión tiene como propósito la mejora continua?	Nominal
		Procesos Estandarizados	- ¿Cuenta con procesos identificados y estandarizados?	Nominal
		Misión, Visión, Valores	- ¿Ha definido y exhibe la misión, visión y valores de su empresa?	Nominal
Enfoque en el cliente	Es la identificación de los requerimientos de los clientes y la medición de su satisfacción, obedece a un proceso metodológico con una secuencia de pasos.	Nivel de Servicio	- ¿Ha organizado la disposición de sus productos pensando en la comodidad del cliente? - ¿Capacita al personal para brindar un servicio amable?	Nominal
		Información al cliente.	- ¿Atiende sugerencias y brinda información a sus clientes?	Nominal

Fuente: elaborado por Melissa Flores Pérez

4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Se utilizaron las siguientes:

- Encuesta
- Entrevista.

4.4.2 Instrumentos

Se elaboró un cuestionario estructurado de 22 preguntas, el cual está contenido en una encuesta.

4.5 Plan de Análisis

El tratamiento de los datos que se recolectaron para la investigación fue bajo el análisis descriptivo. La tabulación se realizó con el programa IBM SPSS STATISTICS versión 24.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación

PROBLEMA	OBJETIVOS		VARIABLES	HIPÓTESIS		METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
	Objetivo General	Objetivos Específicos		Hipótesis General	Hipótesis Específicos		
¿Las estrategias para posicionarse y reflejar una sólida imagen serán reforzadas con gestión de calidad y acciones de atención al cliente por las mypes del sector servicios, Centros de Rehabilitación y Salud Física, distrito de Iquitos, año 2018?	Determinar la gestión y adopción de planes de atención al cliente de las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, distrito de	- Identificar las características de la gestión de las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, distrito de Iquitos, año 2018.	Variable Dependiente Atención al Cliente Variable Independiente Gestión de Calidad	La dirección optima y niveles de satisfacción al cliente son características de los centros de rehabilitación y salud física del distrito de Iquitos, producto de una gestión de calidad basada en el servicio al cliente.	- Las características de la gestión que se realizan en las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, distrito de Iquitos, año 2018 se basan en el uso de la filosofía de la	Tipo de Investigación: Cuantitativa. Nivel de Investigación: Descriptiva. Diseño de la Investigación: - no experimental - Descriptivo, y correlacional.	Técnicas . Entrevista . Encuesta Fuentes: - SUNAT - Municipalidad Provincial de Maynas. - Dirección Regional de Salud de Loreto. Instrumento: Cuestionario

	Iquitos, año 2018.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer qué planes de atención al cliente se desarrollan en las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, distrito de Iquitos, año 2018. - Conocer qué servicios al cliente caracterizan las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación 			<p>mejora continua.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los planes de atención al cliente que se desarrollan en las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, distrito de Iquitos, año 2018 han logrado satisfacer las expectativas de los clientes por uso de sus servicios. 		<p style="text-align: center;">Población</p> <p>Se determinó que son cinco mypes que se dedican al rubro de centros de rehabilitación y salud física en el distrito de Iquitos.</p> <p style="text-align: center;">Muestra</p> <p>Por conveniencia de la investigación se toma la decisión de</p>
--	--------------------	---	--	--	---	--	---

		<p>y salud física, distrito de Iquitos, año 2018.</p>			<p>- Se han diseñado servicios al cliente como factor diferencial en las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, distrito de Iquitos, año 2018.</p>	
--	--	--	--	--	---	--

Fuente: elaborado por Melissa Flores Pérez

4.7 Principios Éticos

Toda la información recabada para el presente trabajo de investigación se realizó con fines estrictamente académicos y se basa en los siguientes principios éticos:

- Responsabilidad para asumir el contenido de la tesis.
- Veracidad en los argumentos, cifras y datos citados.
- Respeto al derecho de autor, por el uso de citas o ideas de otros autores.
- Confidencialidad de la información brindada por los encuestados.
- Respeto a la dignidad de las personas.

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

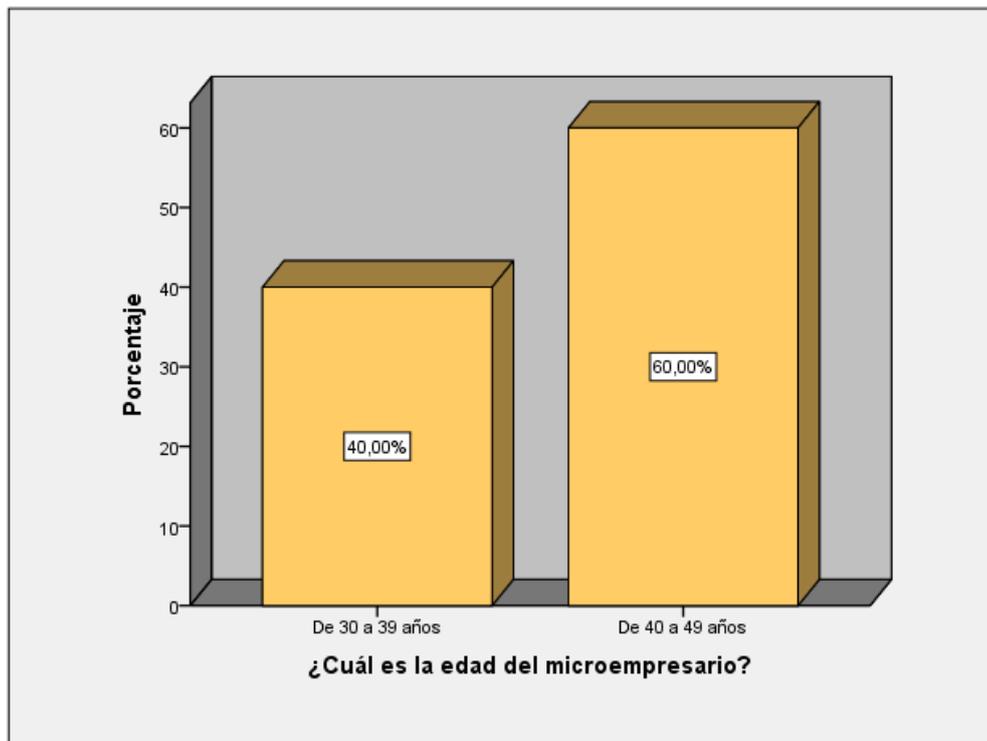
A. Datos Generales

Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 30 a 39 años	2	40,0	40,0	40,0
	De 40 a 49 años	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Análisis de los resultados de investigación

Figura 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?



Fuente: Tabla 3

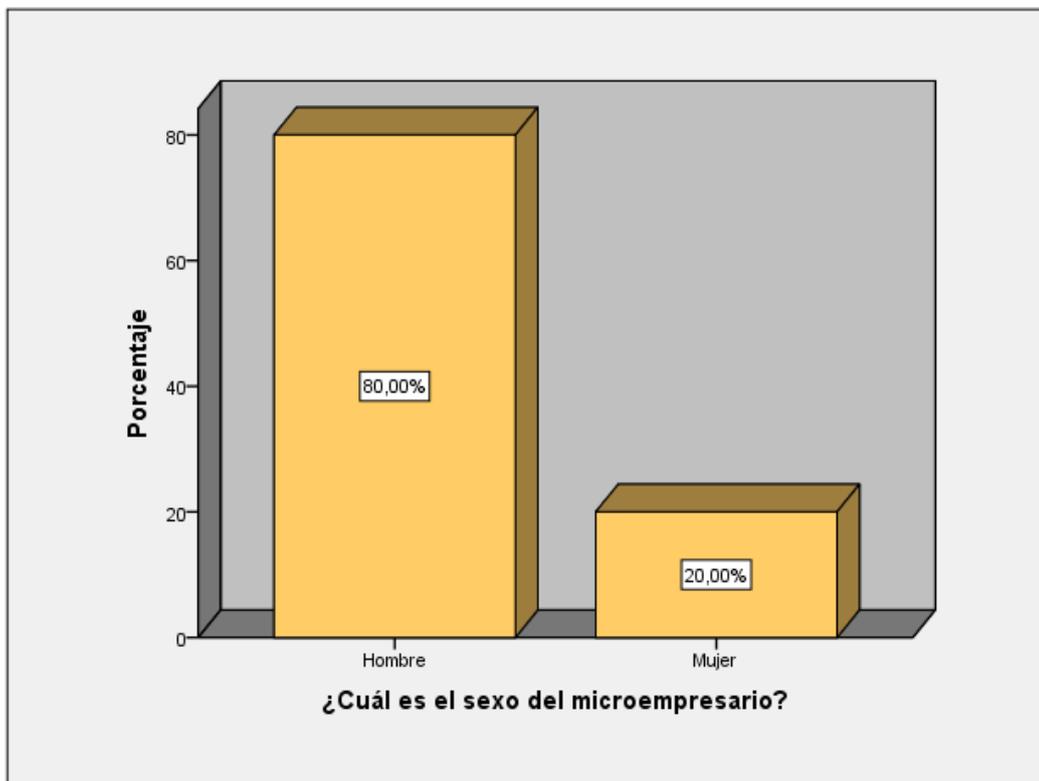
DESCRIPCIÓN: como indica la tabla 3, los microempresarios en su mayoría se encuentran en el rango de edad de “40 a 49” años, obteniendo un 60,0% y de “30 a 39” años obtienen un 40,0%.

Tabla 4: ¿Cuál es el sexo del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	4	80,0	80,0	80,0
	Mujer	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Análisis de los resultados de investigación

Figura 4: ¿Cuál es el sexo del microempresario?



Fuente: Tabla 4

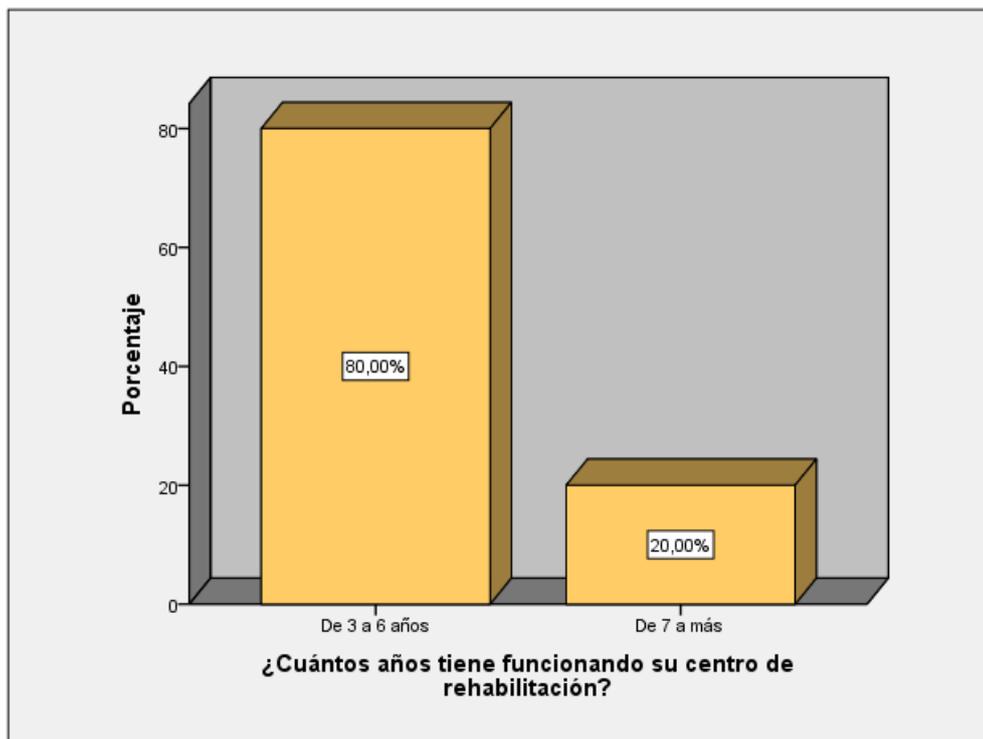
DESCRIPCIÓN: según el análisis de investigación, muestra que los propietarios en su gran mayoría son de sexo masculino 80.0% y 20.0% son de sexo femenino.

Tabla 5: ¿Cuántos años tiene funcionando su centro de rehabilitación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 3 a 6 años	4	80,0	80,0	80,0
	De 7 a más	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Análisis de los resultados de investigación

Figura 5: ¿Cuántos años tiene funcionando su centro de rehabilitación?



Fuente: Tabla 5

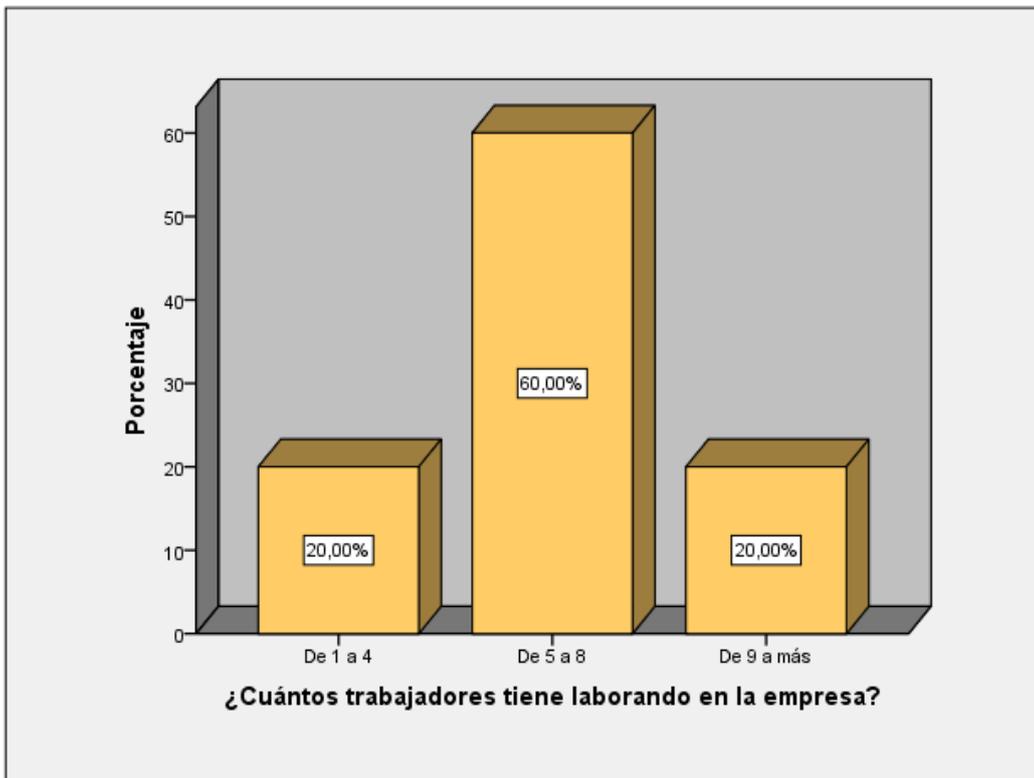
DESCRIPCIÓN: según los datos obtenidos en la investigación, indican que 80.0% de las mypes viene funcionando de “3 a 6 años” y de “7 a más años” 20,0% de la muestra encuestada.

Tabla 6: ¿Cuántos trabajadores tiene laborando en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 4	1	20,0	20,0	20,0
	De 5 a 8	3	60,0	60,0	80,0
	De 9 a más	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Análisis de los resultados de investigación

Figura 6: ¿Cuántos trabajadores tiene laborando en la empresa?



Fuente: Tabla 6

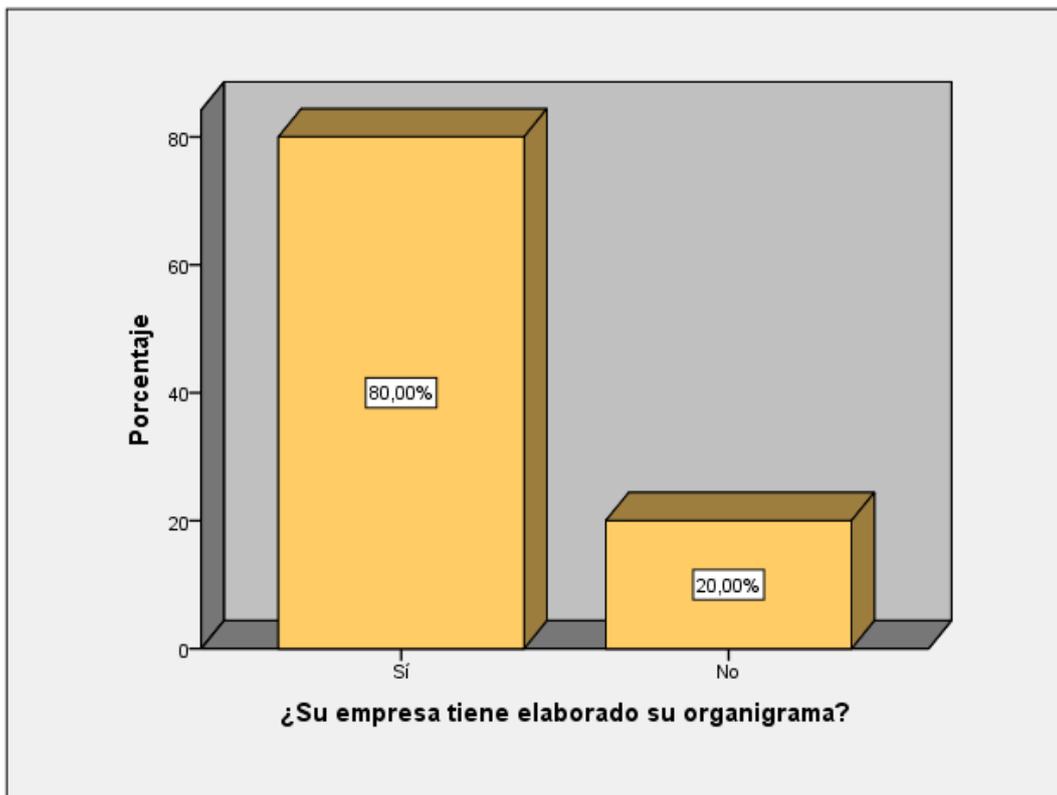
DESCRIPCIÓN: dado los datos recopilados, el 60.0% de las mypes tienen entre “5 a 8 trabajadores”, 20.0% de “1 a 4 trabajadores” y el 20.0% de “9 a más” respectivamente.

Tabla 7: ¿Su empresa tiene elaborado su organigrama?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	4	80,0	80,0	80,0
	No	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Análisis de los resultados de investigación

Figura 7: ¿Su empresa tiene elaborado su organigrama?



Fuente: Tabla 7

DESCRIPCIÓN: analizando y verificando los datos obtenidos de la investigación, 80,0% tiene elaborado su organigrama. E 20,0% carece de esta herramienta de gestión.

Tabla 8: ¿Su empresa tiene manual de organización y funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	3	60,0	60,0	60,0
	No	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Análisis de los resultados de investigación

Figura 8: ¿Su empresa tiene manual de organización y funciones?



Fuente: Tabla 8

DESCRIPCIÓN: Según los datos obtenidos en la investigación, el 60,0% cuenta con manual de organización y funciones, mientras que el 40,00% no lo tiene.

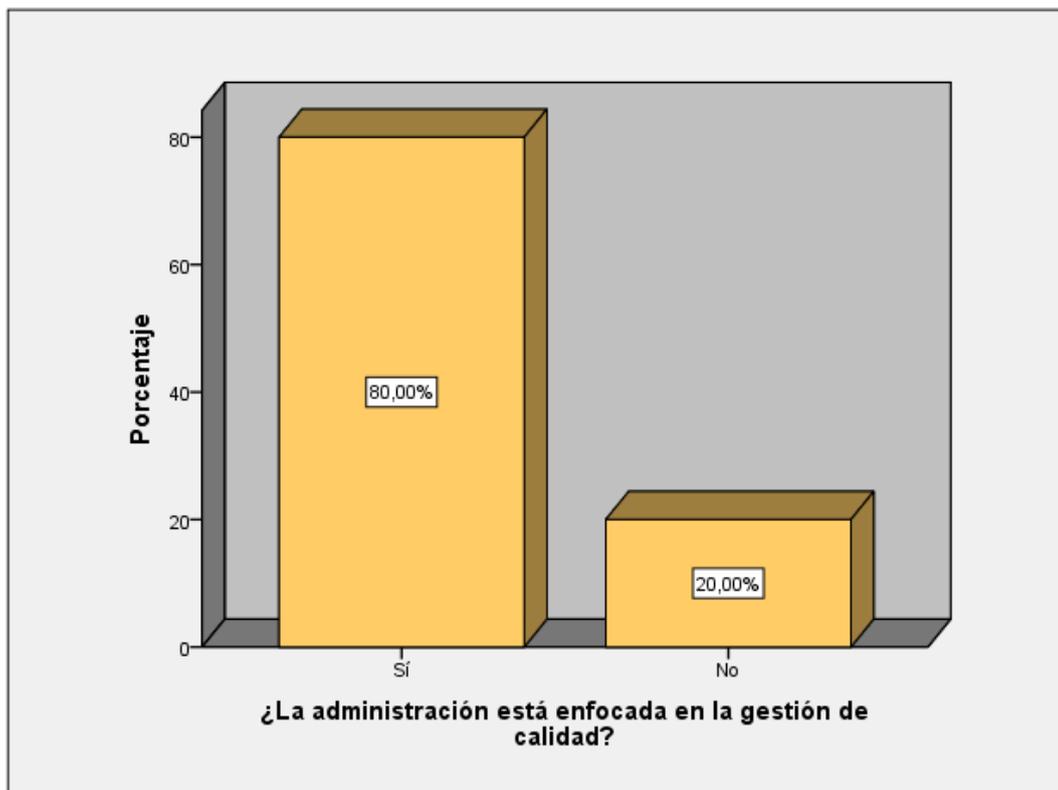
B. De la gestión de calidad

Tabla 9: ¿La administración está enfocada en la gestión de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	4	80,0	80,0	80,0
	No	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Análisis de los resultados de investigación

Figura 9: ¿La administración está enfocada en la gestión de calidad?



Fuente: Tabla 9

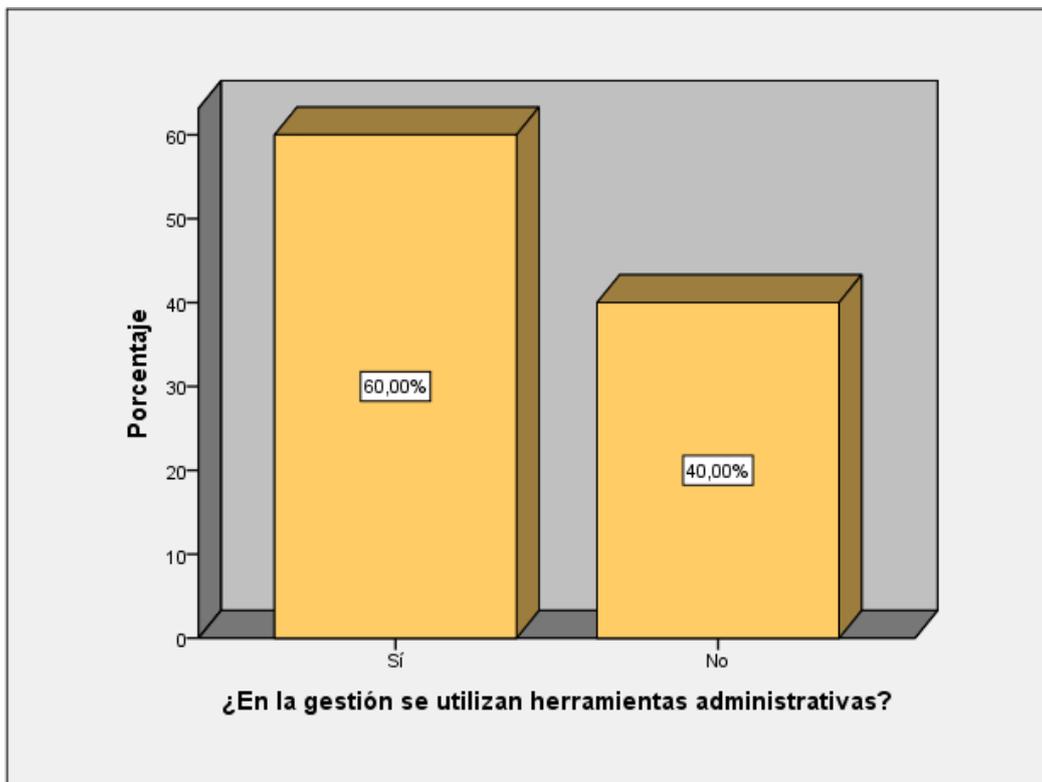
DESCRIPCIÓN: Del total de 5 mypes que compone la muestra, se halla que 80,0% sigue una gestión enfocada en la calidad. 20.0% aún continua con una gestión por mejorar aspectos técnicos.

Tabla 10: ¿En la gestión se utilizan herramientas administrativas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	3	60,0	60,0	60,0
	No	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Análisis de los resultados de investigación

Figura 10: ¿En la gestión se utilizan herramientas administrativas?



Fuente: Tabla 10

DESCRIPCIÓN: en la investigación realizada a los microempresarios, un 60,0% de las mypes si utilizan herramientas administrativas en su gestión. 40,0% aún no. Este resultado representa una oportunidad de mejora.

Tabla 11: ¿Su organización se guía por su misión y visión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	2	40,0	40,0	40,0
	No	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Análisis de los resultados de investigación

Figura 11: ¿Su organización se guía por su misión y visión?



Fuente: Tabla 11

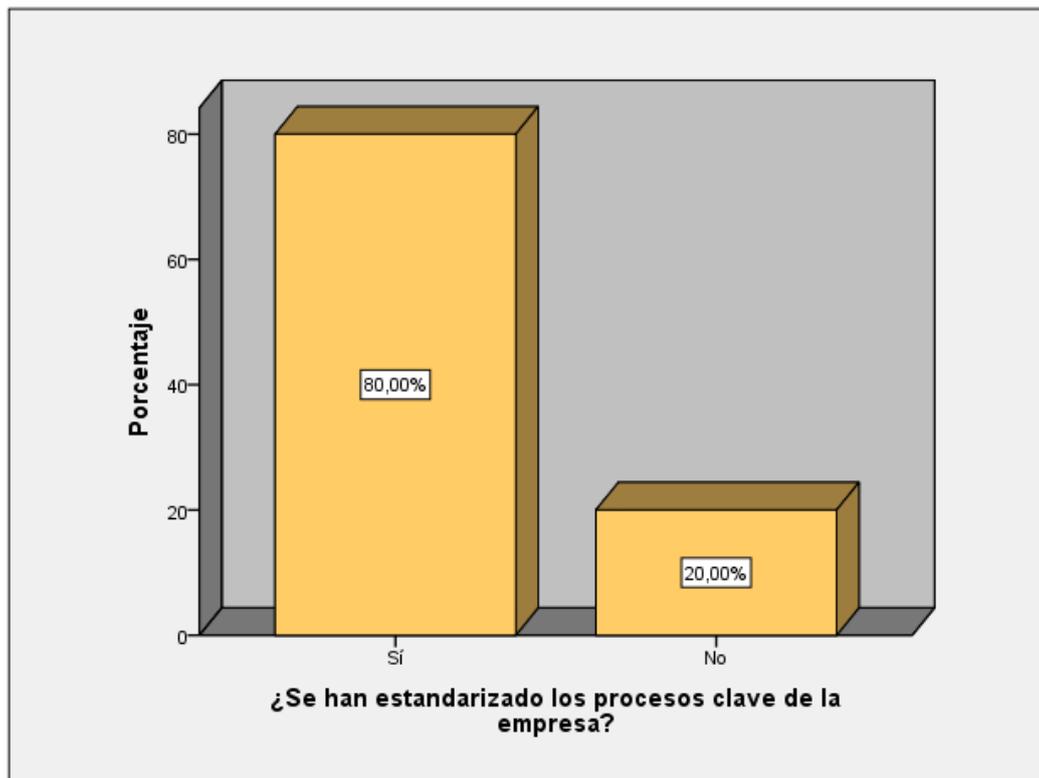
DESCRIPCIÓN: En su mayoría (60,0%) las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, no se guían por su misión y visión, sin embargo es de resaltar que es por desconocimiento, porque en la práctica tienen un horizonte a donde aspiran llegar.

Tabla 12: ¿Se han estandarizado los procesos clave de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	4	80,0	80,0	80,0
	No	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Análisis de los resultados de investigación

Figura 12: ¿Se han estandarizado los procesos clave de la empresa?



Fuente: Tabla 12

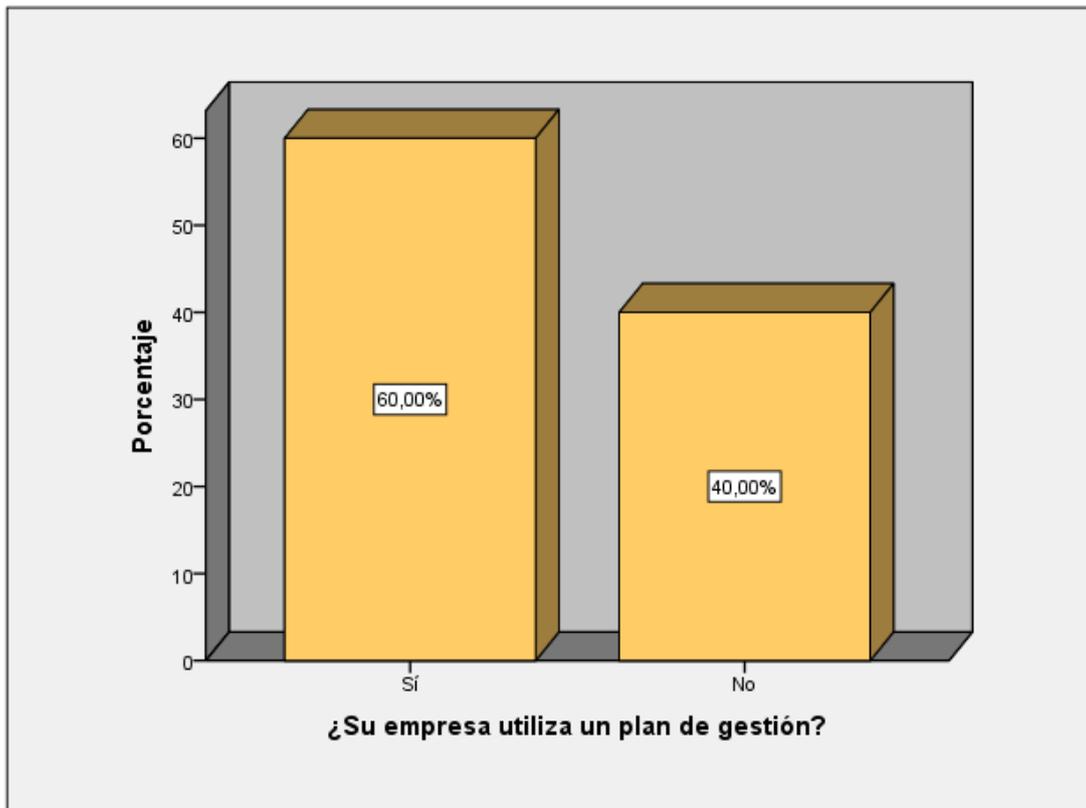
DESCRIPCIÓN: En la investigación resultó que un 80,0% tienen estandarizados sus procesos clave de empresa. Esto conlleva una evidencia del enfoque a atención al cliente que vienen desarrollando.

Tabla 13: ¿Su empresa utiliza un plan de gestión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	3	60,0	60,0	60,0
	No	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Análisis de los resultados de investigación

Figura 13: ¿Su empresa utiliza un plan de gestión?



Fuente: Tabla 13

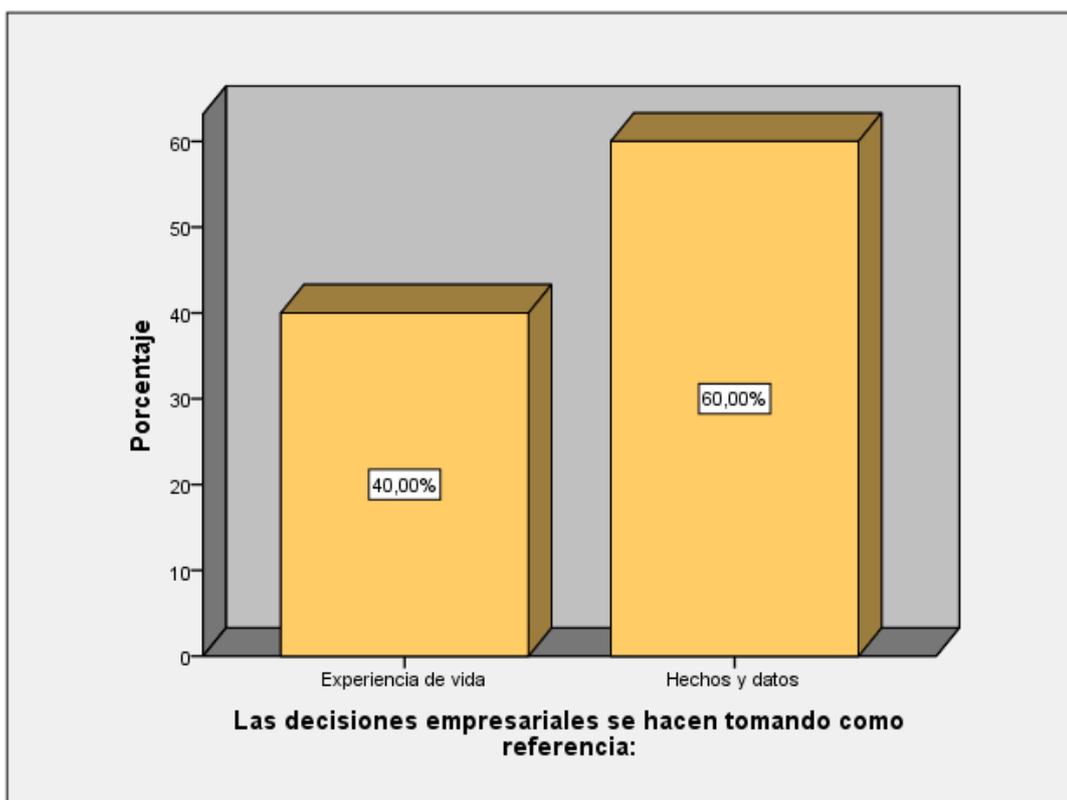
DESCRIPCIÓN: los datos demuestran que 60,0% de las mypes utilizan un plan de gestión en su administración, lo que constituye una práctica importante para los resultados que se aspiran alcanzar.

Tabla 14: Las decisiones empresariales se hacen tomando como referencia:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Experiencia de vida	2	40,0	40,0	40,0
	Hechos y datos	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Análisis de los resultados de investigación

Figura 14: Las decisiones empresariales se hacen tomando como referencia:



Fuente: Tabla 14

DESCRIPCIÓN: según los resultados, la mayoría (60,0%) de los propietarios de las mypes en estudio, toman las decisiones empresariales en base a hechos y datos, mientras que un 40.0% todavía según las percepciones de acuerdo a su experiencia.

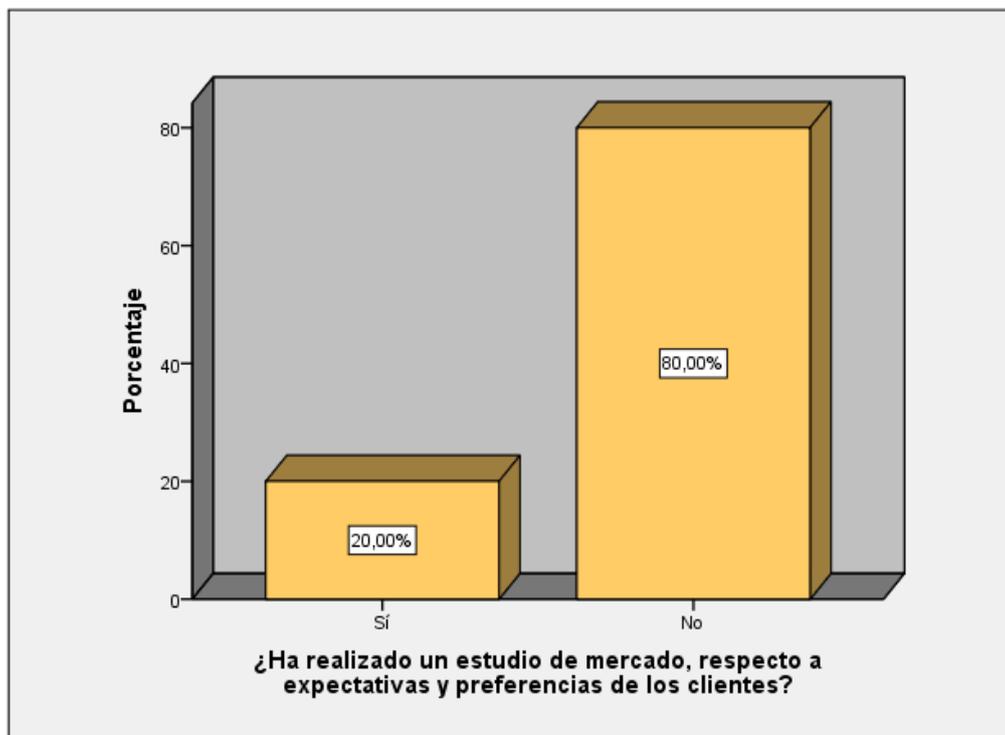
C. De atención al cliente

Tabla 15: ¿Ha realizado un estudio de mercado, respecto a expectativas y preferencias de los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	1	20,0	20,0	20,0
	No	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Análisis de los resultados de investigación

Figura 15: ¿Ha realizado un estudio de mercado, respecto a expectativas y preferencias de los clientes?



Fuente: Tabla 15

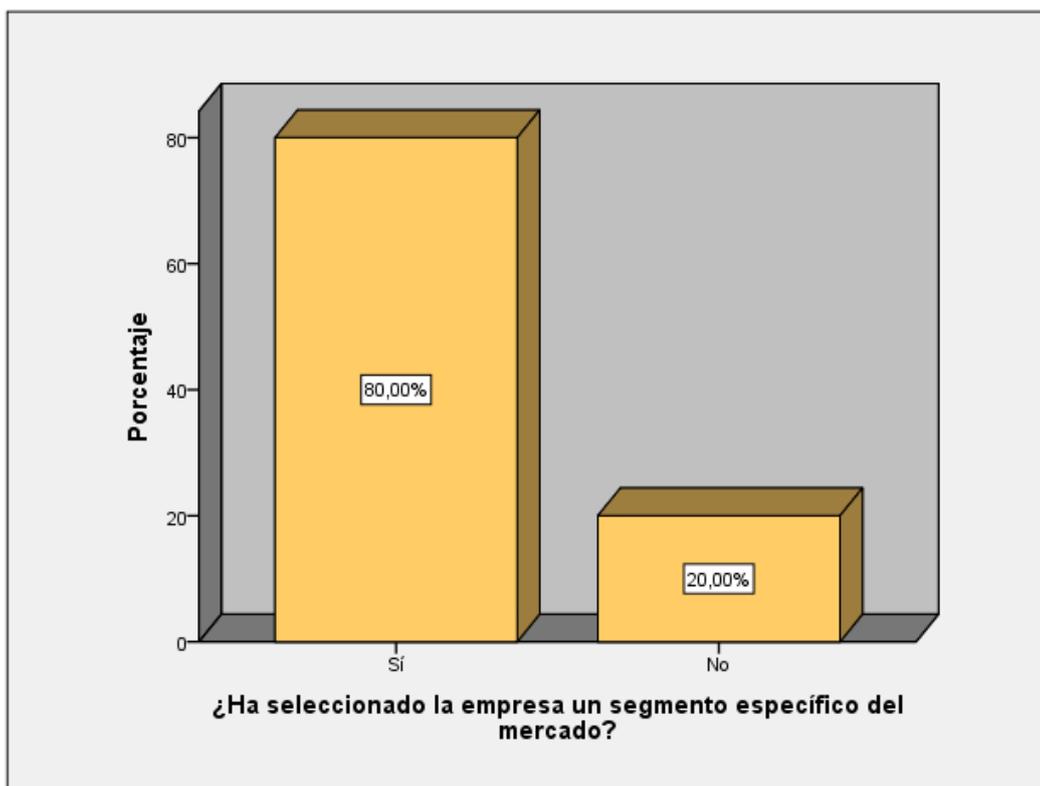
DESCRIPCIÓN: Resulta una oportunidad de mejora que el 80.00% de la mypes en estudio todavía no realizaron un estudio de mercado respecto a las expectativas y preferencias de sus clientes.

Tabla 16: ¿Ha seleccionado la empresa un segmento específico del mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	4	80,0	80,0	80,0
	No	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Análisis de los resultados de investigación

Figura 16: ¿Ha seleccionado la empresa un segmento específico del mercado?



Fuente: Tabla 16

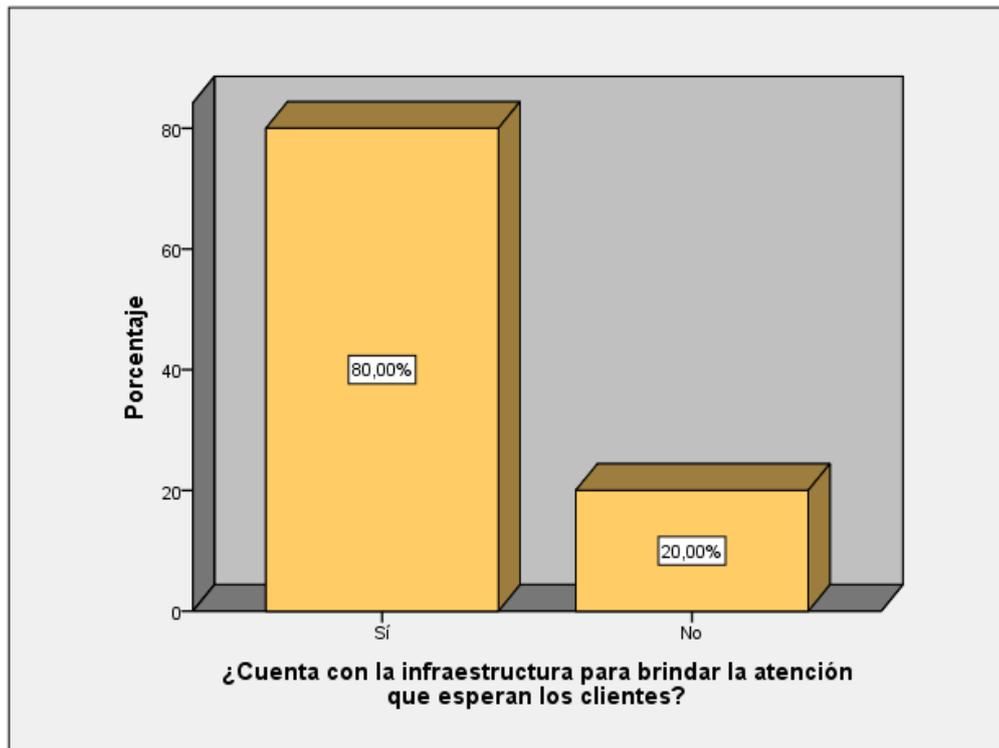
DESCRIPCIÓN: los microempresarios señalaron en su mayoría (80,0%) que han seleccionado un segmento específico del mercado. Esto les permite enfocarse mejor en su cliente y lograr encontrar los elementos satisfactorios.

Tabla 17: ¿Cuenta con la infraestructura para brindar la atención que esperan los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	4	80,0	80,0	80,0
	No	1	20,0	20,0	100,0
Total		5	100,0	100,0	

Fuente: Análisis de los resultados de investigación

Figura 17: ¿Cuenta con la infraestructura para brindar la atención que esperan los clientes?



Fuente: Tabla 17

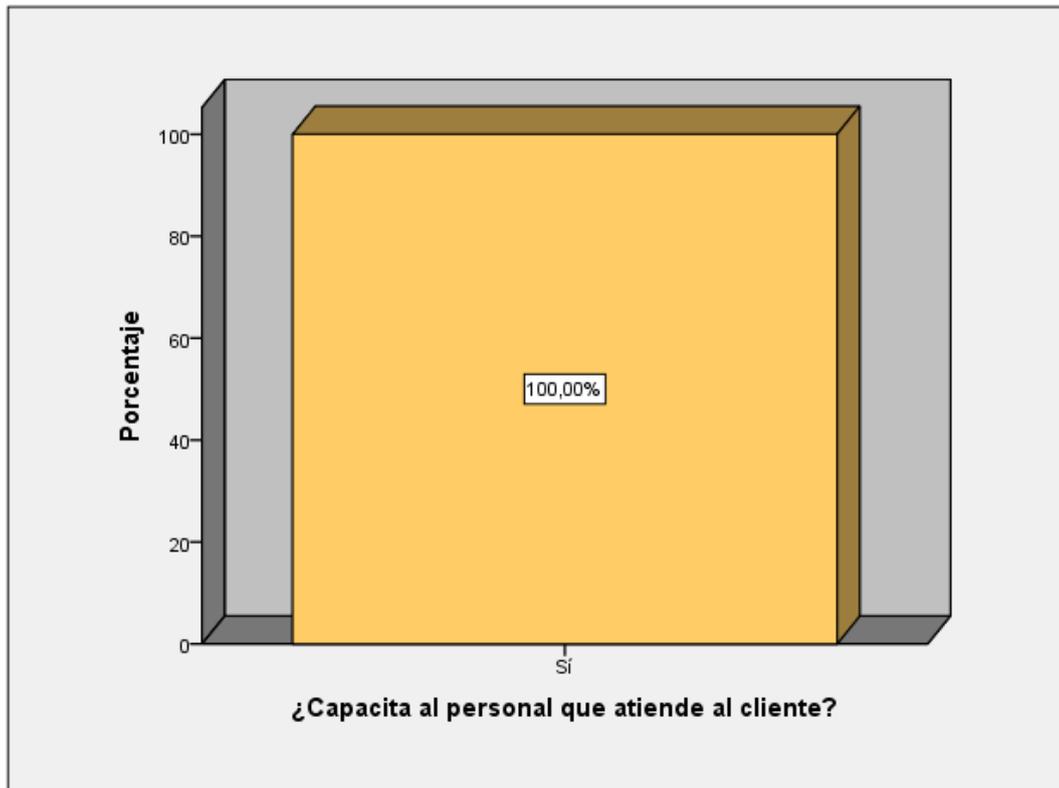
DESCRIPCIÓN: según los datos brindados por los microempresarios, el 80,0% cuenta con la infraestructura adecuada para brindar una atención adecuada a sus clientes. Este resultado representa una fortaleza importante para el sector que le representa ventajas frente a la competencia.

Tabla 18: ¿Capacita al personal que atiende al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	5	100,0	100,0	100,0

Fuente: Análisis de los resultados de investigación

Figura 18: ¿Capacita al personal que atiende al cliente?



Fuente: Tabla 18

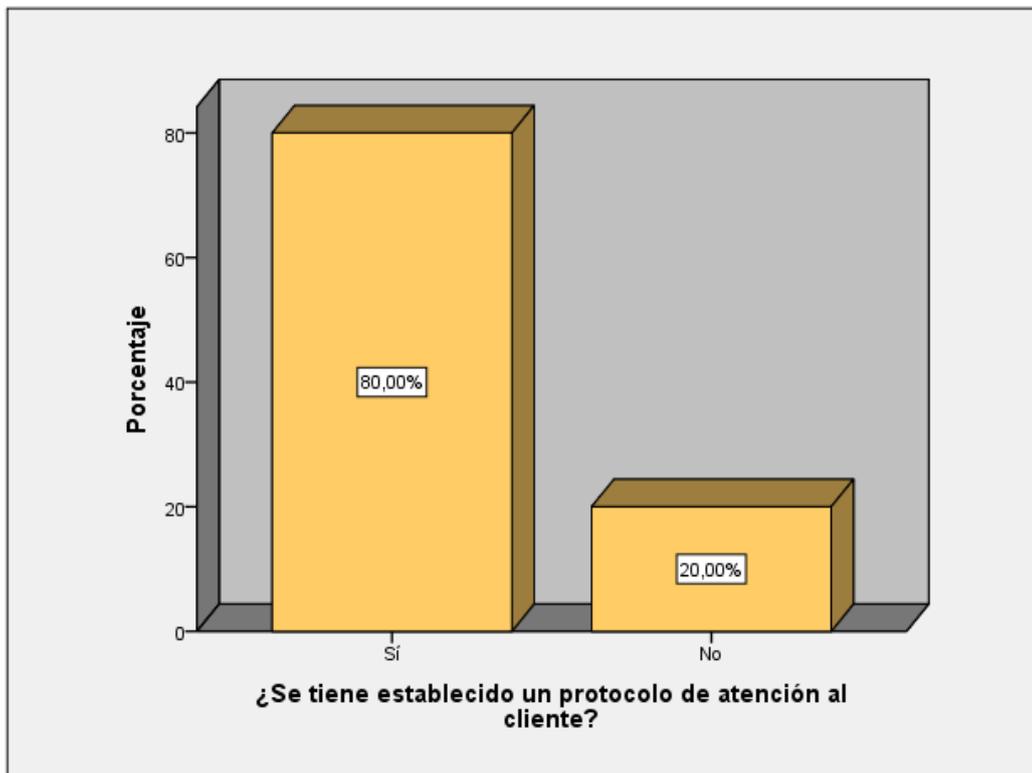
DESCRIPCIÓN: según los datos obtenidos en las encuestas, el 100% de las mypes realizan actividades de capacitación para su personal. Este resultado también representa una importante practica producto del enfoque en brindar un correcto servicio a sus clientes.

Tabla 19: ¿Se tiene establecido un protocolo de atención al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	4	80,0	80,0	80,0
	No	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Análisis de los resultados de investigación

Figura 19: ¿Se tiene establecido un protocolo de atención al cliente?



Fuente: 19

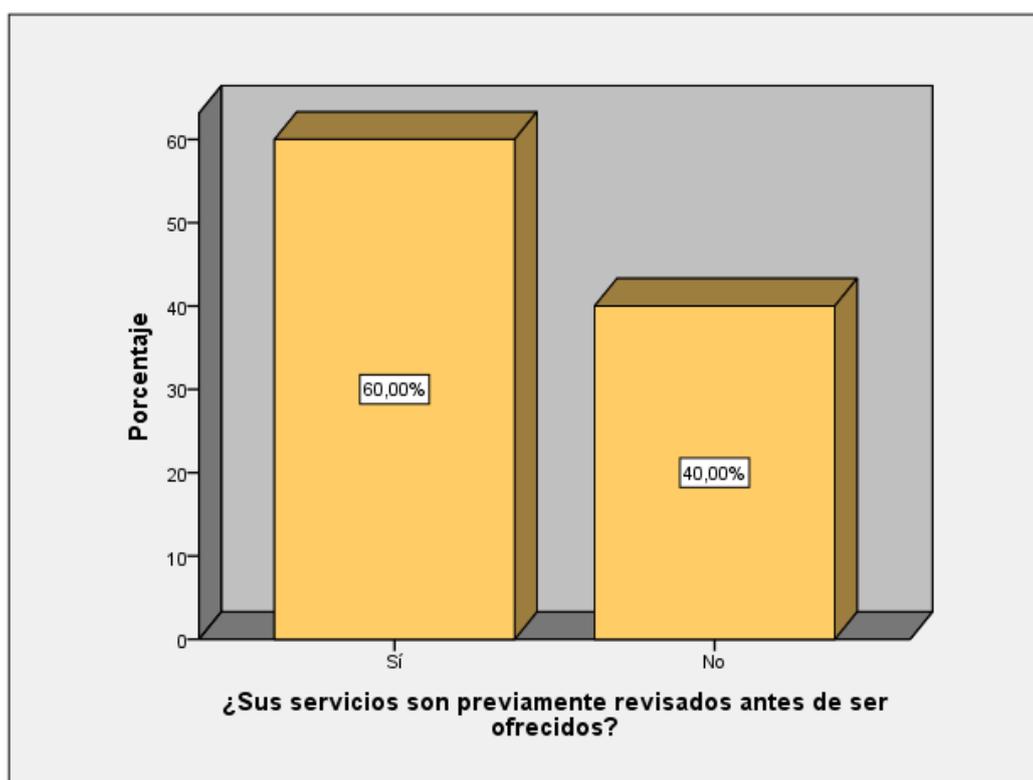
DESCRIPCIÓN: De acuerdo a la investigación, cuatro mypes (80,0%) cuentan con protocolos de atención al cliente que les permite mantener acciones normalizadas entre el personal respecto a la atención a sus clientes. Esta practica evita situaciones de contingencia en el trato con los clientes.

Tabla 20: ¿Sus servicios son previamente revisados antes de ser ofrecidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	3	60,0	60,0	60,0
	No	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Análisis de los resultados de investigación

Figura 20: ¿Sus servicios son previamente revisados antes de ser ofrecidos?



Fuente: Tabla 20

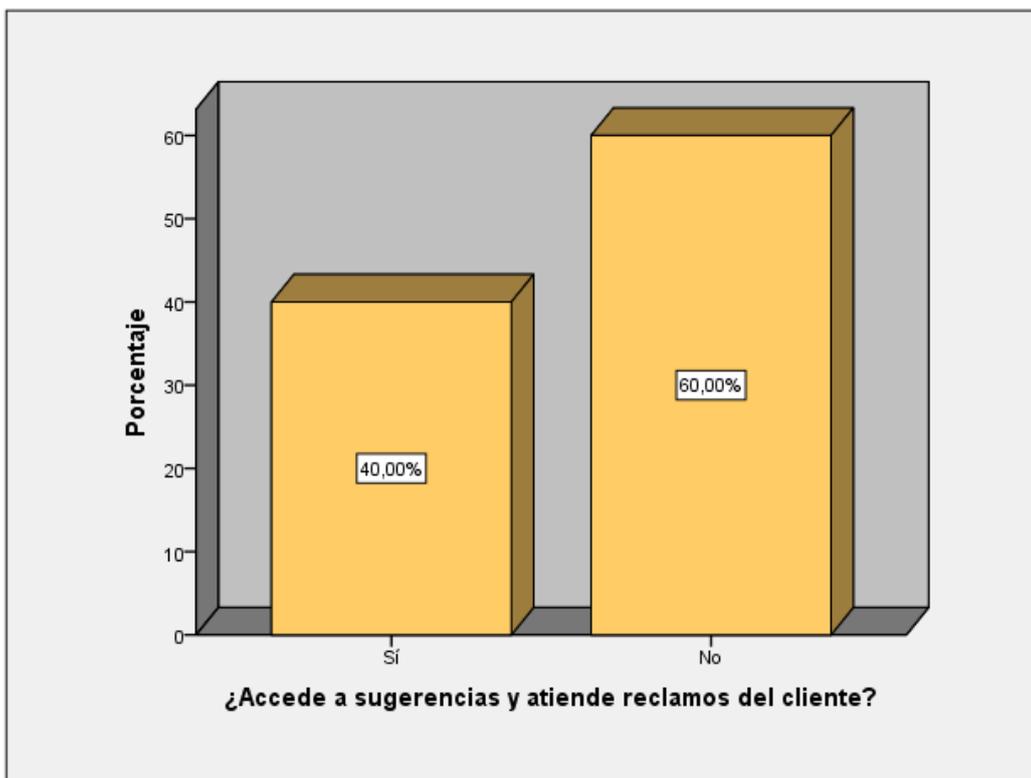
DESCRIPCIÓN: Una importante práctica se evidenció en la mayoría (60,0%) de las mypes de centros de rehabilitación y salud física, que antes de brindar sus servicios a sus clientes, se realiza una revisión previa de equipos y procedimientos, a fin de garantizar una correcta práctica.

Tabla 21: ¿Accede a sugerencias y atiende reclamos del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	2	40,0	40,0	40,0
	No	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Análisis de los resultados de investigación

Figura 21: ¿Accede a sugerencias y atiende reclamos del cliente?



Fuente: Tabla 21

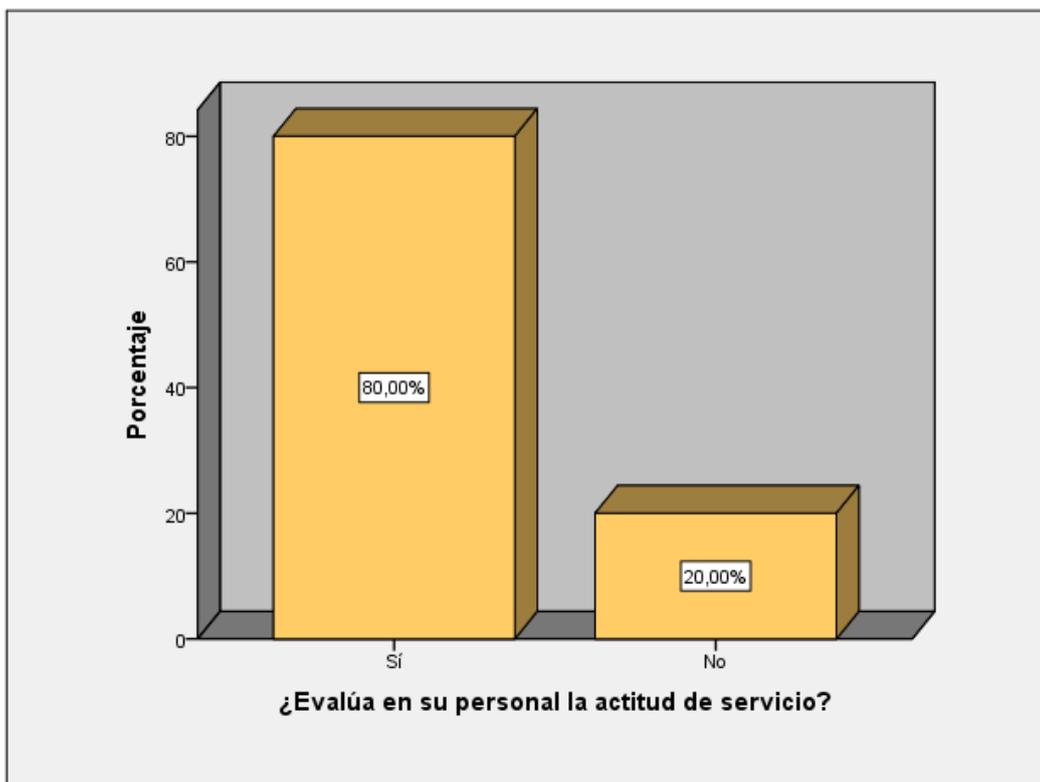
DESCRIPCIÓN: Según los resultados obtenidos, el 60,0% de las mypes en estudio, no tiene procedimientos difundidos entre el personal para la atención de sugerencias y reclamos de los clientes. Constituye una oportunidad de mejora que puede ser implementada en un plan de acción.

Tabla 22: ¿Evalúa en su personal la actitud de servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	4	80,0	80,0	80,0
	No	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Análisis de los resultados de investigación

Figura 22: ¿Evalúa en su personal la actitud de servicio?



Fuente: Tabla 22

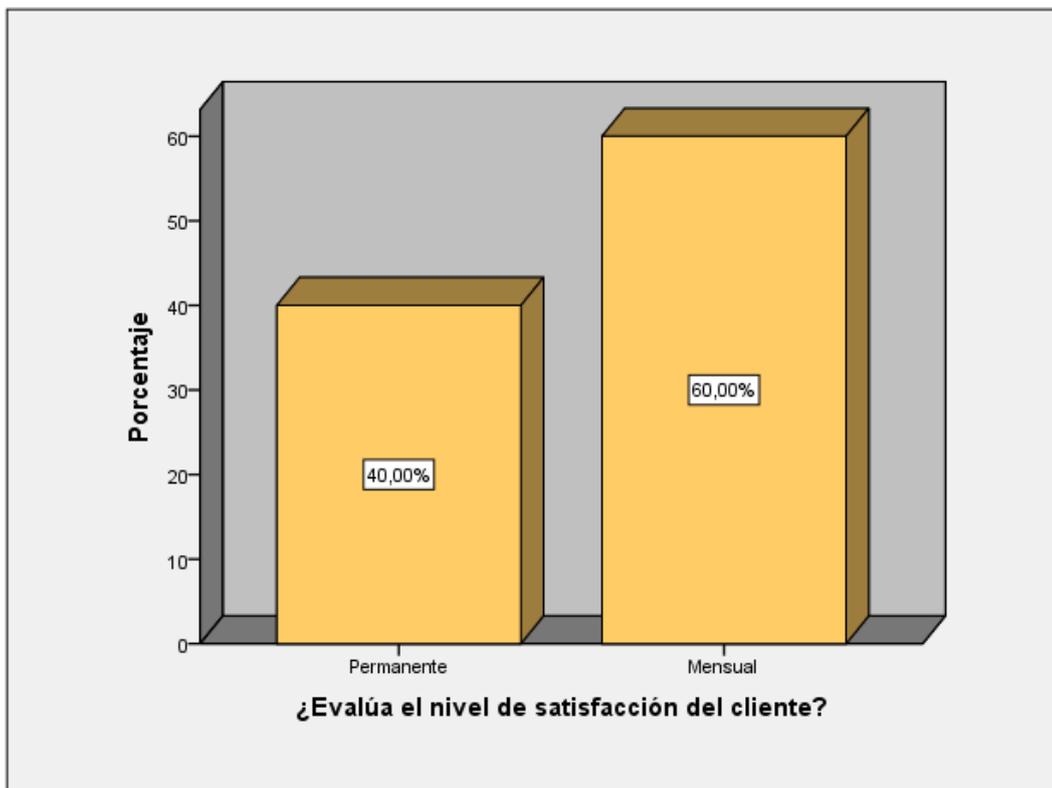
DESCRIPCIÓN: el 80,0% de los propietarios encuestados indican que evalúa la actitud de servicio en su personal por ser elemental para los servicios que brindan al cliente. Esta práctica previene también la aparición de contingencias con los clientes.

Tabla 23: ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Permanente	2	40,0	40,0	40,0
	Mensual	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Análisis de los resultados de investigación

Figura 23: ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?



Fuente: Tabla 23

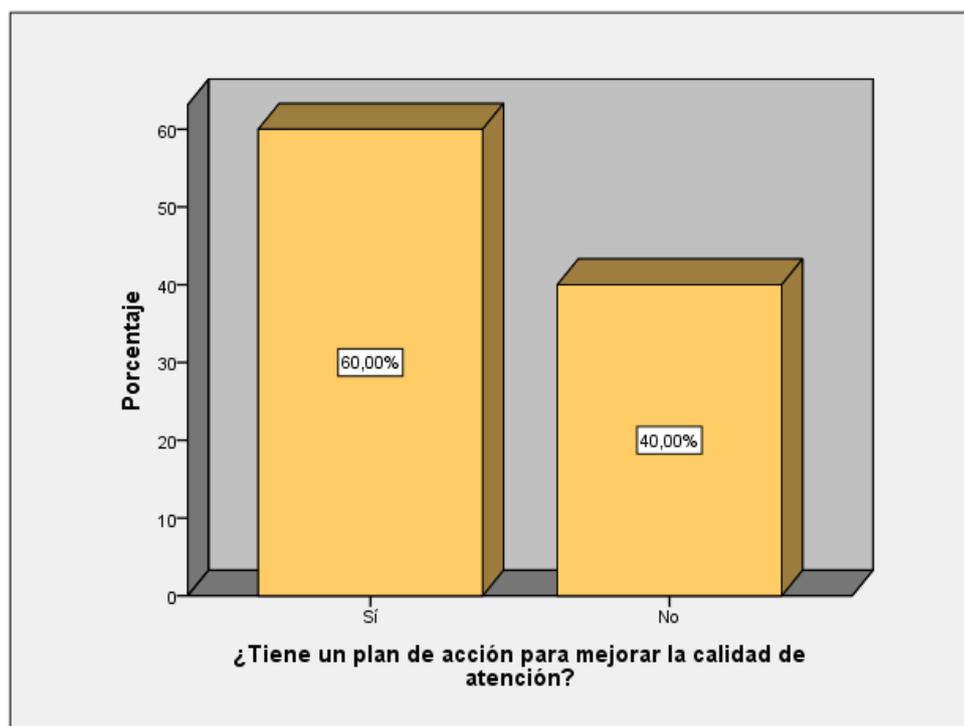
DESCRIPCIÓN: la investigación realizada, comprueba un importante desarrollo en atención al cliente, porque se realizan la evaluación del nivel de satisfacción al cliente. Esto permite a la empresa conocer los elementos que logran satisfacer al cliente y descubrir oportunidades de mejora.

Tabla 24: ¿Tiene un plan de acción para mejorar la calidad de atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	3	60,0	60,0	60,0
	No	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Análisis de los resultados de investigación

Figura 24: ¿Tiene un plan de acción para mejorar la calidad de atención?



Fuente: Tabla 24

DESCRIPCIÓN: En la investigación se halla que el 60,0% de las microempresas tiene un plan de acción para mejorar la calidad de atención de sus clientes, producto de acciones de recoger las impresiones del cliente respecto a los servicios que brinda.

5.2 Análisis de Resultados

Finalizada la tabulación y gráfica de resultados, en esta parte de la investigación se procederá a realizar un análisis confrontando estos resultados con el objetivo de la investigación, objetivos específicos, hipótesis y antecedentes de investigación citados en este informe.

Objetivo general

“Determinar la gestión y adopción de planes de atención al cliente de las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, distrito de Iquitos, año 2018.”

En la pregunta: **Tabla 25: ¿La administración está enfocada en la gestión de calidad?**

Del total de 5 mypes que compone la muestra, se halla que 80,0% sigue una gestión enfocada en la calidad. 20.0% aún continua con una gestión por mejorar aspectos técnicos.

Este resultado en una fortaleza, porque permite que la mype puedan lograr los objetivos que se proponga manteniendo un orden y calidad sostenida de sus servicios y satisfaga la demanda insatisfecha que el Estado no puede cubrir.

Al respecto, **Flores, L.; Paz, J. (2016)**, lo confirma en su tesis “Centro de Rehabilitación Fisioterapéutico en la Molina”, para optar el título profesional de Arquitecta, Universidad Ricardo Palma. Cuyo objetivo fue el diseñar un centro de rehabilitación física en el distrito de La Molina y que incluya lo más altos estándares de atención, que exista equipos de última generación que responda a las necesidades del usuario. Según sus conclusiones, las personas con discapacidad asisten a un centro

de salud por un tratamiento estricto y esto abarca a un 26.5% de toda la población. Los hospitales con area de rehabilitación en el Perú, no son suficientes para la demanda

Objetivos específicos 1

“Determinar las características de la gestión de las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, distrito de Iquitos, año 2018.”

Se relaciona con los resultados obtenidos en las preguntas:

Tabla 26: ¿En la gestión se utilizan herramientas administrativas?

En la encuesta realizada a los microempresarios, un 60,0% de las mypes si utilizan herramientas administrativas en su gestión. 40,0% aún no. Este resultado representa una oportunidad de mejora.

Tabla 27: ¿Se han estandarizado los procesos clave de la empresa?

Resultó que un 80,0% de las mypes tienen estandarizados sus procesos clave de empresa, que conlleva como evidencia del enfoque a atención al cliente que vienen desarrollando.

Objetivos específicos 2

“Determinar qué planes de atención al cliente se desarrollan en las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, distrito de Iquitos, año 2018.”

Tabla 28: ¿Se tiene establecido un protocolo de atención al cliente?

De acuerdo a la investigación, cuatro mypes (80,0%) cuentan con protocolos de atención al cliente que les permite mantener acciones normalizadas entre el personal respecto a la atención a sus clientes. Esta práctica evita situaciones de contingencia en el trato con los clientes.

Otra evidencia del enfoque desarrollado en el cliente, se evidencia en la tabla 20:

Tabla 29: ¿Sus servicios son previamente revisados antes de ser ofrecidos?

Una importante práctica se evidenció en la mayoría (60,0%) de las mypes de centros de rehabilitación y salud física encuestada, que antes de brindar sus servicios a sus clientes, se realiza una revisión previa de equipos y procedimientos, a fin de garantizar una correcta práctica.

Hipótesis General

“La dirección óptima y niveles de satisfacción al cliente son características de los centros de rehabilitación y salud física del distrito de Iquitos, producto de una gestión de calidad basada en el servicio al cliente.”

Según los resultados de investigación, la hipótesis es válida porque se comprueba que las mypes en referencia mantienen un enfoque en su cliente, el cual es reforzado con prácticas como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 30: ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?

La investigación realizada, comprueba un importante desarrollo en atención al cliente, porque se realizan la evaluación del nivel de satisfacción al cliente. Esto permite a la empresa conocer los elementos que logran satisfacer al cliente y descubrir oportunidades de mejora. Asimismo, cuentan con la infraestructura necesaria.

Se refuerza con la investigación de **Aguilar, K. (2018)**, en su tesis “Centro de Rehabilitación Integral para personas con discapacidad física en el departamento Tacna-2017”, cuyo objetivo fue proyectar un centro de rehabilitación para personas con discapacidad física-motriz, con buenas infraestructuras y ambientes para poder

brindarle un servicio de calidad. En la que concluye, “*que un centro de rehabilitación integral para las personas con discapacidad física-motriz debe tener una buena infraestructura y ambiente, estas infraestructuras permite a los pacientes con discapacidad y a su familia a tener un ambiente de relajación y esparcimiento. De igual manera, la atención integral a los pacientes no solo abarca a las necesidades médicas y físicas sino también a tener un buen espacio de relajación para mejorar su tratamiento y rehabilitación.*”

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones de la investigación

Las mypes de centros de rehabilitación y salud física del distrito de Iquitos, son empresas nuevas que buscan satisfacer la demanda que existe y no puede ser cubierta por los servicios que brinda el Estado en sus hospitales.

Mantienen una administración enfocada en la calidad, lo cual es reforzada por seguir un plan de gestión y el uso de herramientas administrativas que permite a sus propietarios en su mayoría de nivel universitario a tomar decisiones empresariales acorde a información confiable que saben comprender.

Las mypes, tienen la ventaja de contar con la infraestructura moderna y adecuada, situación que les permite ofrecer un servicio a la altura de las necesidades de sus clientes, a quienes conocen gracias a haber realizado una segmentación de mercado a atender.

Otra ventaja competitiva es que tienen a su personal capacitado y existe la difusión de protocolos de atención al cliente que les permite un alto nivel de servicio y a la vez evitar algún tipo de contingencias.

Finalmente, se concluye que en las mypes se práctica un enfoque en el cliente, el cual es reforzado por la evaluación a su personal respecto a actitud de servicio y la retroalimentación que reciben de evaluar el nivel de satisfacción de sus clientes.

6.2 Recomendaciones

Se sugiere que las mypes se agencien de un estudio respecto a las expectativas y preferencias de sus clientes. El informe les permitirá conocer las necesidades de sus clientes que podrían constituir en oportunidades de mejora.

Establecer y difundir procedimientos para atender las sugerencias y reclamos del cliente, el cual debe estar provista de una actitud de servicio de parte de los colaboradores.

Según la investigación, existen dos mypes que deben reforzar la práctica de evaluar el nivel de satisfacción del cliente. Este resultado permitirá elaborar un plan de acción enfocado a mejorar la calidad de atención que ya vienen brindando.

En gestión de calidad, la gerencia debe capacitarse en el uso de herramientas administrativas para la gestión y difundir en la organización la misión y visión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Bárcena, K. (2018). *Centro de Rehabilitación Integral para personas con discapacidad física en el departamento Tacna-2017*. (Tesis de Arquitectura, Universidad Privada de Tacna). Recuperado de http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/459/1/Aguilar_Barcelona_Katia.pdf
- Avilés Herrera, P. (2009). *Modelo de negocios de un Centro Especializado de Rehabilitación Física en el distrito Metropolitano de Quito*. (Tesis de Magister, Instituto de alto estudios nacionales). Recuperado de <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/421/1/tesis%20final.pdf>
- Calva, M. V. M., Sanchez, D. G. V., & Canovas, D. G. M. (2016). Dra. NALLELY HERNANDEZ MENDOZA REHABILITACION CEMA, (1), 12.
- Camacho, C. (2017). *Efectividad de la técnica de musicoterapia aplicada en disminución de los niveles de estrés en adultos mayores del centro de salud Perú-Corea, Huánuco 2017*. (Tesis de Licenciada, Universidad de Huánuco). Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/583/CAMACHO%20RAMOS%2C%20CARITO%20YUSBELI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CEPAL. (2014). Evaluación Social de proyectos. Recuperado de www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/8/13508/d2evaluacionsocialpreciossociales.ppt
- D'Alessio, F. (2013). *El Proceso Estratégico*. Un enfoque de Gerencia (2a ed.). México D.F., México: Pearson.
- D'Alessio, F. (2014). *Planeamiento Estratégico Razonado: Aspectos Conceptuales y Aplicados*. México D.F., México: Pearson.

- Flores, L.; Paz, J. (2016). *Centro de Rehabilitación Fisioterapéutico en la Molina*. (Tesis de Arquitectura, Universidad Ricardo Palma). Recuperado de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/998/1/florez_vl-paz_vj.pdf
- Jaques Fillon, L., Cisneros, L., & Mejía-Morelos, J. (2011). "Administración de PYMES" (1era ed.). México: Pearson.
- Lema, X.; Chilibingua, J. (2011). *Proyecto de factibilidad para la creación de un Centro de Terapia Física para mujeres embarazadas, ubicado en la Ciudad de Latacunga, periodo 2010-2011*. (Tesis de Ingeniería, Universidad de Cotopaxi). Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/851/1/T-UTC-0174.pdf>
- Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Ley N° 26702. [Versión Adobe Digital]. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4uibd.nsf/8CEF5E01E937E76105257A0700610870/\\$FILE/26702.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4uibd.nsf/8CEF5E01E937E76105257A0700610870/$FILE/26702.pdf) 75
- Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE, Decreto Supremo N° 007-2008-TR (2008).
- Ley N° 28015 Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa (Promulgada el 3 de Julio del 2003). (Citado 22 de noviembre del 2017). Disponible en: http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf
- Ley N° 30056, ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Del 01- 07-2013. Disponible

en:http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/MOXI_LEY_30056/

Mejía, J. (2009). *La investigación humanística*. Universidad Ricardo Palma. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/680/Lainvestigacionhumanistica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nemesio Espinoza (2014) (UNMSM), Las Mypes en el Perú tienen importantes repercusiones económicas y sociales para el proceso de desarrollo nacional.

Quijano, Aníbal. (2003). Colonialidad del poder, eurocentrismo y América Latina. *En libro: La colonialidad del saber: eurocentrismo y ciencias sociales. Perspectivas Latinoamericanas*. CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, Buenos Aires, Argentina. Julio de 2000. p. 246. Disponible en la World Wide Web: <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/lander/quijano.rtf>

Schneider, D. (2000). *Metacapitalis: The E-Business revolution and design of 21st century companies and Markets*. Editorial Jhon Wiley & Sons inc.

Soto Pineda, E., & Dolan, S. (2004). *Las PYMES ante el desafío del siglo XXI*. México: International Thompson Editores S.A.

Valencia, (2017) *Empresas y Calidad*. Recuperado de <https://guiaempresas.universia.es/provincia/VALENCIA/>

ANEXOS

1.- Cronograma

Tabla 31: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA SEMANAS >>>	2018-II														
	SETIEMBRE		OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				Ene-19
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
Inicio de clases	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Determinación del sector y rubro a estudiar.	■	■													
Título del proyecto de investigación.	■	■													
Elaboración de Planteamiento de la investigación.		■	■	■											
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.		■	■	■											
Elaboración de Metodología de la investigación.		■	■	■											
Presentación de Proyectos de Investigación.				■											
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.					■	■	■	■	■	■					
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.									■	■	■				
Revisión de referencias bibliográficas, APA.									■	■	■				
Presentación del informe final de investigación.										■	■				
Revisión turnitin.										■	■				
Elaboración de artículo científico y diapositivas.										■	■				
Prebanca												■			
Levantamiento observaciones Jurado												■	■		
Sustentación del informe final.														■	
Entrega de Empastado y Acta														■	
Cierre de Taller															■

Fuente: Melissa C. Flores Pérez

2.- Presupuesto

Para la realización del presente proyecto, se necesitará de un presupuesto que asciende a S/. 6,191.00

Tabla 32: Presupuesto General

Categoría de gasto	Unidad	Costo unitario	Costo total
Taller de Titulación	1	2,000.00	2000.00
Asesoramiento	1	2,000.00	2,000.00
Libros	1	35.00	35.00
Alquiler de computadora	1	500.00	500.00
Impresora	1	280.00	280.00
USB 4 gigas	1	20.00	20.00
Internet	45 horas	1.50	67.50
Fotocopias	310 hojas	0.10	31.00
Anillados	4	6.00	24.00
Sub Total			4,957.50
MATERIALES DE OFICINA			
Papel Bond A4	1 millar	22.00	22.00
Folder Manila	1 pack	8.00	8.00
Lapiceros	2 unid.	4.00	8.00
Lápiz	1	1.00	1.00
Borrador	1	0.50	0.50
Perforador	1	10.00	10.00
Fax	1 caja	2.00	2.00
Tintas para impresora	4	5.00	20.00
Sub Total			71.50
SERVICIOS			
Pasaje aéreo ida y vuelta (Iquitos-Pucallpa)	2 pasajes	370.00	740.00
Alimentación	4 días	8.00	32.00
Alojamiento	4 días	60.00	240.00
Sub Total			1,012.00
Conjunto sastre	1	150.00	150.00
TOTAL			6,191.00

Fuente: Melissa C. Flores Pérez

3.- Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
ENCUESTA A MYPES

Instrucciones:

Estimado propietario o representante de la mype, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar la “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, distrito de Iquitos, Año 2018”.

Encuestado:

(a):.....Fecha:...../...../20.....

A. DATOS GENERALES:

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

De 18 a 28 años () De 30 a 39 años () De 40 a 49 años ()

2. ¿Cuál es el sexo del microempresario?

a) Masculino..... b) Femenino.....

3. ¿Cuántos años tiene funcionando su centro de rehabilitación?

De 1 a 2 () De 3 a 6 () de 7 a más ()

4. ¿Cuántos trabajadores tiene laborando en la empresa?

De 1 a 4 () De 5 a 8 () De 9 a más ()

5. **¿Su empresa tiene elaborado su organigrama?**
a) Si () b) No ()
6. **¿Su empresa tiene manual de organización y funciones?**
a) Si () b) No ()
7. **¿La administración está enfocada en la gestión de calidad?**
a) Si () b) No ()
8. **¿En la gestión se utilizan herramientas administrativas?**
a) Si () b) No ()
9. **¿Su organización se guía por su misión y visión?**
a) Si () b) No ()
10. **¿Se han estandarizado los procesos clave de la empresa?**
a) Si () b) No ()
11. **¿Su empresa utiliza un plan de gestión?**
a) Si () b) No ()
12. **¿Las decisiones empresariales se hacen tomando como referencia:**
a) Experiencia de vida ()
b) Hechos y datos ()
13. **¿Ha realizado un estudio de mercado, respecto a expectativas y preferencias de los clientes?**
a) Si () b) No ()
14. **¿Ha seleccionado la empresa un segmento específico del mercado?**
a) Si () b) No ()
15. **¿Cuenta con la infraestructura para brindar la atención que esperan los clientes?**

a) Si () b) No ()

16. ¿Capacita al personal que atiende al cliente?

a) Si () b) No ()

17. ¿Se tiene establecido un protocolo de atención al cliente?

a) Si () b) No ()

18. ¿Sus servicios son previamente revisados antes de ser ofrecidos?

a) Si () b) No ()

19. ¿Accede a sugerencias y atiende reclamos del cliente?

a) Si () b) No ()

20. ¿Evalúa en su personal la actitud de servicio?

a) Si () b) No ()

21. ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?

a) Si () b) No ()

22. ¿Tiene un plan de acción para mejorar la calidad de atención?

a) Si () b) No ()

Iquitos, octubre 2018

4.- Entrevista realizada a las mypes en estudio

Fotografía 1



Entrevista realizada al propietario del centro de rehabilitación

Fotografía 2



Propietario del centro de rehabilitación Tramazón-
Iquitos

Fotografía 3



Frontis del centro especializado de terapia física y
rehabilitación