



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA EN LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DEL
SECTOR SERVICIOS, POLICLÍNICOS, DISTRITO DE
CALLERÍA, AÑO 2019**

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

AUTORA:

BACH. GIULIANA PAIMA VÁSQUEZ

ASESOR:

MBA. CRYSBER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA

PUCALLPA – PERÚ

2019

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Roger Lozano Ruíz

Secretario

Mgtr. José Luis Meza Salinas

Miembro

Dr. Geider Grandes García

Presidente

MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por permitirme gozar de buena salud y seguir con vida, por darme unos padres perseverantes y poder aprender de ellos día a día.

A mi padre que me transmitió que la lucha y el esfuerzo, nos da como frutos, buenos resultados.

A todos aquellos, que me extendieron su mano para apoyarme moral y económicamente, con el fin de no detenerme, para caminar con firmeza y llegar a la meta trazada.

A mi casa de estudios y mis Docentes, que durante cinco años de estudios me inculcaron conocimientos y me formaron como persona y profesional.

DEDICATORIA

Dedico todo este esfuerzo a mis padres, por haberme inculcado, apoyado e impulsado para llegar hasta donde estoy.

A todos aquellos que me brindaron su apoyo para seguir con firmeza y no neutralizarme en el camino, por todo y por todos, dedico mi esfuerzo a cada uno que ha contribuido en mi carrera profesional; así mismo tengo el honor y orgullo de dedicarles este logro.

RESUMEN

El presente informe de tesis tiene por objetivo determinar la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las mypes del sector servicios, policlínicos, en el distrito de Callería, año 2019. La metodología de investigación se caracterizó por ser mixta; nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal y descriptiva. Para realizar la investigación se utilizó la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de diecisiete (17) preguntas que los microempresarios contestaron, identificándose que existe participación de ambos sexos, asimismo se destaca que la gestión está enfocada en el cliente y en su misión y visión la cual es brindar cobertura médica a la población popular del distrito que requiere de servicios de salud oportunos y eficaces. Esta gestión es práctica porque carece del soporte de uso de herramientas de administración y procesos administrativos que todavía son frágiles para una demanda que va en incremento. El proceso de planificación se da mediante un sistema de información interno que recoge data, pero en el 42,9% se caracteriza por ser manual que resta efectividad y por el contrario afecta la toma de decisiones. La apreciación general de los microempresarios es que los procesos administrativos tienen que mejorar (57,1%), en otros iniciar su implementación con el uso de las Tecnologías de la Comunicación e Información. Finalmente, los policlínicos no perciben ningún impacto positivo de los procesos administrativos hasta el proceso de la mejora continua los que serán verificables en la propia operación del negocio.

Palabras clave: Gestión de calidad, procesos administrativos, policlínicos.

ABSTRACT

The objective of this thesis report is to determine the Quality and Efficiency Management in the Administrative Processes of the mypes of the service sector, polyclinics, in the district of Callería, 2019. The research methodology was characterized by being mixed; descriptive level and non-experimental, transversal and descriptive design. To carry out the research, the survey technique and a structured questionnaire of seventeen (17) questions that the microentrepreneurs answered were used, identifying that there is participation of both sexes. It also emphasizes that the management is focused on the client and on his mission and vision. which is to provide medical coverage to the popular population of the district that requires timely and effective health services. This management is practical because it lacks support for the use of administrative tools and administrative processes that are still fragile for an increasing demand. The planning process is carried out through an internal information system that collects data, but in 42.9% it is characterized as a manual that reduces effectiveness and, on the contrary, affects decision making. The general appreciation of the microentrepreneurs is that the administrative processes have to improve (57.1%), in others they start their implementation with the use of Communication and Information Technologies. Finally, polyclinics do not perceive any positive impact of the administrative processes until the process of continuous improvement, which will be verifiable in the operation of the business.

Key words: Quality management, administrative processes, policlinics.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA TESIS	i
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	2
1.1.1 Caracterización del problema.....	3
1.1.2 Enunciado del problema	3
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.....	4
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1 Antecedentes	6
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	6
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	9
2.1.3 Antecedentes regionales	12
2.1.4 Antecedentes locales	13
2.2 Bases teóricas de la investigación	14
2.2.1 La administración.....	14
2.2.1.1 Funciones administrativas	15
2.2.1.2 Gestión de calidad.....	16
2.2.1.3 Sistemas de administración de la calidad.....	16
2.2.2 Teorías de procesos administrativos	17
2.2.2.1 Modelos de procesos administrativos	19
2.2.3 Herramientas para el análisis de la mejora	21
2.2.3.1 Ventajas de la mejora continua	22

2.2.4	Funciones básicas de la administración.	23
2.2.4.1	Planificación:	23
2.2.4.1.1	Importancia de la planificación en las organizaciones.....	24
2.2.4.2	Organización:.....	25
2.2.4.2.1	Acciones importantes de la organización.	25
2.2.4.3	Dirección	25
2.2.4.3.1	Actividades importantes de la Dirección.....	25
2.2.4.4	Control	26
2.2.4.4.1	Elementos del Control	26
2.2.5	Sistema de gestión de la calidad (SGC).....	27
2.2.6	Normas de calidad	28
2.2.6.1	ISO 9000:2000.....	28
2.2.6.2	Estructura del ISO 9000.....	29
2.2.6.3	Beneficios de estándar ISO 9000 versión 2000	29
2.2.6.4	La Norma ISO 9001:2015	29
2.2.7	Micro y pequeña empresa	30
2.2.7.1	Bases legales	30
2.2.7.2	Formalización de las mypes	30
2.2.7.3	Instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad	30
2.2.7.4	Acceso al financiamiento	31
2.2.7.5	Instrumentos de formalización para el desarrollo y la competitividad ...	32
2.2.7.6	Regímenes tributarios	32
2.3	Marco conceptual	33
2.3.1	Glosarios de términos	33
2.3.2	Servicios de Policlínico	34
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS.....		35
3.1	Hipótesis general	35
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		36
4.1	Diseño de investigación	36
4.1.1	Tipo de investigación	37
4.1.2	Nivel de investigación	37
4.2	Población y muestra	38
4.2.1	Población.....	38
4.2.2	Muestra	38

4.3	Definición y operacionalización de las variables	40
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
4.4.1	Técnicas	42
4.4.2	Instrumentos	42
4.5	Plan de análisis	42
4.6	Matriz de consistencia	43
4.7	Principios éticos	46
CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN		47
5.1	Resultados	47
A.	Del microempresario:.....	47
B.	De la gestión de calidad:.....	50
C.	De los procesos administrativos:	54
5.2	Análisis de resultados	64
5.3	Plan de mejora.....	66
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		68
6.1	Conclusiones	68
6.2	Recomendaciones	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		70
ANEXOS.....		74
1.-	Cronograma	74
2.-	Presupuesto	76
3.-	Encuesta	77
4.-	Fotografías tomadas en el centro de investigación	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables	40
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación	43
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?	47
Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?	48
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	49
Tabla 6: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	50
Tabla 7: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	51
Tabla 8: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	52
Tabla 9: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	53
Tabla 10: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	54
Tabla 11: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	55
Tabla 12: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?	56
Tabla 13: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?	57
Tabla 14: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?	58
Tabla 15: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	59
Tabla 16: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	60
Tabla 17: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?	61
Tabla 18: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?	62
Tabla 19: ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?	63
Tabla 20: Cronograma de actividades	74
Tabla 21: Presupuesto general	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Eficiencia y eficacia en la administración	15
Figura 2: ¿Cuál es la edad del microempresario?	47
Figura 3: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	48
Figura 4: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	49
Figura 5: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	50
Figura 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	51
Figura 7: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?.....	52
Figura 8: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	53
Figura 9: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	54
Figura 10: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	55
Figura 11: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?.....	56
Figura 12: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?....	57
Figura 13: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?.....	58
Figura 14: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?.....	59
Figura 15: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	60
Figura 16: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?	61
Figura 17: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?	62
Figura 18: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo.....	63

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La salud continúa siendo una responsabilidad del Estado que aún no ha sido posible atender en toda su magnitud. La situación se agudiza cuando la capacidad instalada sobrepasa la demanda obligando a los pacientes a convertirse en clientes de la salud a cargo de innumerables clínicas que contrario a lo esperado, tienen presencia con importante edificaciones y múltiples servicios, pero a un costo que no todos los pacientes están en capacidad de pagar.

Ante este escenario, también están apareciendo los policlínicos que son mypes orientando su propuesta al servicio médico popular, es decir cubrir la demanda de un sector de la población con un servicio más rápido y de menor costo con especialidades prioritarias.

Estas mypes tendrían como toda iniciativa realizada por emprendedores sin conocimiento de gestión, problemas administrativos, de orden contable, y descoordinación operativa, que requieren establecer como soporte a las atenciones de salud de sus pacientes.

La gestión de las mypes requieren soportarse en procesos administrativos establecidos y conocidos por los integrantes de la organización, sin planeación, organización, dirección y control, no se podrían asegurar y viabilizar apropiadamente sus recursos y esfuerzos al aseguramiento de una buena atención médica.

La investigación que se presenta concluye que las mypes de policlínicos necesitan mejorar su gestión con la implementación de procesos administrativos eficaces para soportar la demanda que viene en aumento por la opción que representan para la población y que ha acogido según lo esperado.

La investigación consta de seis capítulos en los que se establece las distintas temáticas:

Capítulo I.- Introducción, identificación del problema, determinación de objetivos y justificación.

Capítulo II.- Se tomaron como referencia a 5 antecedentes internacionales, 5 nacionales 3 regionales y 1 local, donde recabamos información relevante acerca de gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, policlínicos.

Capítulo III.- Establecimiento de Hipótesis.

Capítulo IV.- Referido a la metodología que se utilizó en la investigación utilizando técnicas e instrumentos.

Capítulo V.- Referida a los resultados de la investigación, interpretación y análisis.

Capítulo VI.- Conclusiones y recomendaciones.

1.1 Planteamiento del problema

La demanda de salud de la población supera la oferta de los hospitales y médicos, pues las iniciativas orientadas a la mejora no satisfacen la demanda. Entre esas mejoras destacan, la ampliación del turno de la tarde, ampliación de infraestructura hospitalaria, distribución de los pacientes según área geográfica de la ciudad, sin embargo, los pacientes solicitan que su atención sea rápida y eficiente, ya que más tiempo están en las colas por entrevistas con el médico que solo duran menos de 8 minutos, para luego dirigirse a la cola de la farmacia.

Siendo, los emprendedores de los policlínicos, los mismos médicos de los centros hospitalarios, estos profesionales consientes de la necesidad de los pacientes han sintetizado que la problemática es la atención y la frecuencia con la que requieren ser atendidos y con especialidades médicas que son recurrentes, pero sin embargo, debido a la demanda y

crecimiento de sus negocios no percatan que es necesario que la administración se formalice: sus problemas operativos pueden prevenirse con el soporte de los procesos administrativos, siendo la resistencia de ellos mismos, uno de los principales obstructores de una gestión formal.

1.1.1 Caracterización del problema

De acuerdo a nuestra realidad, actuamos en una cultura de la informalidad. Dicho esto, se aprecia que en los policlínicos la gestión administrativa es un aspecto no desarrollado, principalmente porque al ser pequeñas empresas se considera que no es necesario.

Usualmente el medico propietario asume gran carga laboral, en razón a ser una mype, pero esta capacidad dedicada al 100% de los pacientes produce descoordinación entre el personal lo que produce deficiencia y fatiga laboral replicando negativamente en el cliente. La ausencia de estandarización de procesos de trabajo, capacitación y falta de un modelo a seguir complica aún más la gestión.

Una apropiada gestión con procesos administrativos va a reflejarse en un buen servicio asistencial porque se dispondrá apropiada y oportunamente de los recursos, reflejado también en la minimización de los costos y la maximización de los ingresos.

Para dar ese paso, toda mejora debe iniciarse desde la dirección o gerencia de la empresa, siendo la principal misión motivar una cultura de calidad en toda la organización, para que la gestión se desarrolle, se haga eficiente con la racionalización de sus recursos, simplifique actividades se tomen las mejores decisiones.

1.1.2 Enunciado del problema

Con la exposición de la problemática y caracterización, nuestro enunciado del problema es: ¿las deficiencias y bajo nivel de desempeño empresarial son solucionadas a través de una gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes de policlínicos en el distrito de Callería, año 2019?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Determinar la relación de la gestión de calidad y la eficacia en el uso de procesos administrativos en las mypes del sector servicios, policlínicos en el distrito de Callería, año 2019.

1.2.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de gestión de las mypes del sector servicios, policlínicos en el distrito de Callería, año 2019.
- Determinar los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, policlínicos en el distrito de Callería, año 2019.
- Determinar el impacto en la gestión con procesos administrativos en las mypes del sector servicios, policlínicos en el distrito de Callería, año 2019.

1.3 Justificación de la investigación

La investigación se justifica porque busca enfatizar en la importancia del conocimiento gerencial que debe poseer todo microempresario respecto a la gestión de las mypes a mejorar la satisfacción de sus clientes.

Para dirigir y operar una organización empresarial en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Es posible lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades del mercado y la propia empresa.

Es importante también, porque tendrá un impacto en el sector empresarial que aún considera que puede prescindir de una administración formal y también porque beneficiará a

los propios clientes de los policlínicos que invierten por un servicio, el cual debe cumplir con los atributos como la rapidez, oportunidad y calidad de atención médica.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

La calidad representa uno de los principales requisitos de las empresas, en general, para alcanzar el posicionamiento de mercado, la competitividad y la fidelización de los clientes; por esta razón citamos en la presente investigación, antecedentes que trataron temas de gestión en busca de motivar las buenas prácticas de gestión empresarial la estandarización de procesos y productos, la productividad y la competitividad en el contexto de la globalización.

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Morán, A.M. & Yuquilema, B.M. (2018), en su tesis, “Propuesta de mejora de los procesos administrativos del centro médico de especialidades nueva generación en la ciudad de Guayaquil”, para optar el título profesional de Ingeniería Comercial, Universidad de Guayaquil; cuyo objetivo es analizar las bases teóricas y referenciales que permitan evaluar el problema de estudio. Como metodología, se utilizó el tipo de investigación cualitativa, ya que esto estudia la calidad de las actividades o instrumentos de una determinada situación o problema. Entre sus conclusiones, se manifiesta que los principales hallazgos demostrados en la investigación pudo evidenciar que los clientes no se encuentra totalmente satisfechos con el servicio brindado debido al retraso en el agendamiento de citas y la generación de los turnos, las personas o usuarios, si se encuentran interesados en volver y recomendar el servicio brindado por el centro médico, pero debido a los retrasos e inconvenientes presentados en el proceso administrativo esto es imposible. Asimismo, por medio de la instalación del sistema informático se espera mejorar los procesos administrativos del centro médico, midiendo la calidad del servicio y el tiempo esperado a través de indicadores que facilitan dicha gestión.

Arroyo, S.A. & Moreno, V.M. (2016), en su tesis “Planificación estratégica de la clínica San Francisco”, para optar el título profesional de Ingeniería en Finanzas, Universidad Central del Ecuador; tiene como objetivo proponer un plan estratégico para la optimización de la combinación y uso de los recursos existentes de la clínica San Francisco ubicada en la ciudad de Quito en la provincia de Pichincha. En el presente estudio, se utilizó el tipo descriptivo ya que tiene como propósito delimitar los hechos que conforman el problema de investigación. Se concluye, que el plan estratégico desarrollado para la clínica ayudará a alcanzar la realización de la visión, misión de la entidad el mismo que cuenta con indicadores de evaluación que posibilitarán la toma de decisiones en base a la elaboración de reportes mensuales, trimestrales para realizar ajustes a tiempo, en caso de presentarse problemas en la ejecución de los planes. Finalmente, la clínica cuenta con el equipo médico necesario para brindar un buen servicio al cliente; dentro de las mismas se manifiesta la contratación de más especialistas sobre todo en el área de servicios médicos y de servicios de diagnóstico, ya que la clínica tiene una demanda alta de pacientes.

Quinga, J.P. & Toapanta, L.P. (2016), en su tesis “Implementación de un sistema de control interno en la clínica de especialidades central ubicada en el Cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi en el periodo enero-marzo del 2016”, para optar el título profesional de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Universidad Técnica de Cotopaxi; tuvo como objetivo establecer los requisitos (estudios, experiencia, perfil) necesarios para desempeñar las funciones asociadas. Como metodología, se utilizó el tipo de investigación descriptivo, ya que permitió realizar una representación del fenómeno a estudiar partiendo de sus características. Sus conclusiones, indica que existen funciones laborales que no se cumple, estrictamente de acuerdo a las actividades designadas bajo responsabilidad, latentes riesgos internos y externos que están atentando con las actividades, funciones, procedimientos que afecta el adecuado desenvolvimiento de la Clínica. Por otro lado, se dio a conocer que la clínica no cuenta con un

proceso administrativo definido que facilite el funcionamiento administrativo, operativo y funcional de las responsabilidades a cumplir por los miembros de la institución misma. Finalmente, no existe una persona encargada de verificar que los recursos materiales y económicos se controlen de manera eficiente.

Pérez, L. (2015). En su tesis: “Plan de negocio para una clínica privada en Moncada”, Universidad Politécnica de Valencia (ADE); cuyo objetivo es desarrollar un plan de empresa con la finalidad de estudiar su viabilidad económica y financiera, conociendo globalmente los diversos factores que influirán en ello; teniendo como metodología, el tipo de investigación cuantitativa. Se concluye, que a través del análisis Pest, vemos que trabajar en el sector sanitario privado nos da muchas oportunidades a la hora de mejorar la calidad de los pacientes. Por lo tanto, se ofrece una mayor rapidez a la hora de atender a los pacientes y realizar pruebas o tratamientos; además el análisis nos muestra una previsión muy favorable para nuestro crecimiento. Por otro lado, en el plan financiero se detallan toda la previsión de gastos e ingresos para los tres primeros años de la clínica, además se aporta un balance de situación, la cuenta de resultados y los ratios todo en un escenario realista. Por último, el plan de marketing que se ha realizado con todas las estrategias posibles de negocio nos ayudará a crear una política de precios adecuada y dar a conocer nuestro negocio con costes menores.

Lapo, M. (2013). En su tesis: “Reingeniería en procesos administrativos y operativos en clínica Medina”, para optar el grado de Magister de Gerencia en Servicios de la Salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; tuvo como objetivo elaborar un proyecto de reingeniería de procesos administrativos y operativos para clínica Medina. Metodología, se utilizó el tipo de investigación descriptivo, exploratorio, comparativo y retrospectivo. Conclusiones, la reingeniería de procesos se constituye dentro de su marco conceptual, una herramienta fundamental que promueve la mejora continua de las organizaciones, ya que ella dirige el proceso de los negocios de la misma. En su estado actual, ayuda a ajustar a la empresa

a partir de antiguas paradigmas hacia uno nuevo de servicio e información dirigido hacia la calidad institucional en todas sus áreas. La estrategia de este proyecto es realizar mejoras en la atención y la calidad del servicio entregado en clínica Medina; dentro de estas mejoras se propone en la reestructuración de los flujos de procesos la reducción de tiempos y reorganización del personal. Finalmente, la formalización de todos los cambios propuestos ya están siendo aplicados, esto implica la reestructuración de algunos cargos y de ciertas partes del proceso.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Amorós, J.; Dávila, K. & Delgado, V. (2017), en su tesis “La gestión empresarial y la competitividad de las clínicas en la ciudad de Cajamarca”, para optar el título de Maestría en Administración Estratégica de Negocios con mención en Gestión Empresarial; tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión empresarial con la competitividad de las clínicas en la ciudad de Cajamarca. El nivel de investigación fue descriptivo correlacional, porque describe la realidad de las clínicas de Cajamarca y muestra la relación que existe entre la gestión empresarial con la competitividad. Sus conclusiones indica que los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los colaboradores de las clínicas de la ciudad de Cajamarca, ya que esto percibe la función gerencial, porque tienen un avance del 92,5% calificándose como excelente; en cambio la función comercial y logística, financiera y tecnológica tiene un avance del 75%, calificándose como buena; mientras que el talento humano avanzó en 62,5% calificándose como regular. Finalmente, se determinó que existe una correlación significativa entre los componentes de la gestión empresarial (planeación, organización, dirección y control) y los componentes de la competitividad (función gerencial, función comercial y logística, función financiera, función tecnológica y talento humano) obteniendo como resultado una correlación directa significativa en el nivel 0,01 (bilateral) entre la gestión empresarial y la competitividad.

Murrugarra, S.A. (2016). En su tesis: “Nivel de calidad del servicio en el Policlínico Medes, Medicina de especialidades S.R.L, en la ciudad de Cajamarca, año 2015”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Privada del Norte; cuyo objetivo es determinar el nivel de calidad de servicio en el Policlínico Medes, Medicina de especialidades S.R.L, en la ciudad de Cajamarca, para el año 2015. Como metodología, se utilizó el tipo de investigación descriptivo, con diseño no experimental y transversal. Sus conclusiones, indica que la interrelación entre el nivel de calidad total del servicio en el policlínico, con las variables sexo, edad, grado de instrucción, asegurados por el policlínico, tipo de seguro y lugar de residencia demuestran información representativa como: que existen mayor expectativas por usuarios que residen fuera de la ciudad de Cajamarca, además los usuarios que cuentan con EPS esperan un nivel de calidad mayor al que brinda el policlínico; por otro lado los usuarios que están asegurados en el policlínico consideran que este brinda un servicio de nivel medio; según la edad, usuarios entre 25 y 32 años consideran que los servicios son de nivel alto, mientras que los demás atinan que el servicio es de nivel medio. Finalmente, el sexo femenino están más al cuidado del servicio que el policlínico presta.

Granda, M.; Meza, A.; Serruto, E. & Velásquez, M. (2015). En su tesis: “Plan estratégico empresarial del Policlínico Divino Niño E.I.R.L”, para optar el grado académico de Magister en Administración Estratégica de Empresas, Pontificia Universidad Católica del Perú. Su objetivo principal es incrementar la rentabilidad, incrementar la generación de flujo de caja e incrementar las ventas. En la metodología, se utilizó el tipo de investigación descriptivo. Sus conclusiones, indica que la elaboración del plan estratégico para el policlínico Divino Niño es dar a la empresa la posibilidad de asumir retos (visión), seleccionar las acciones con las que puede hacer frente a los cambios que se presenten en el entorno (estrategias), y reestructurar la empresa para el futuro, todo ello dentro de un marco de ética y valores. Por otro lado, el análisis de la empresa no contaba con una visión y misión estratégica, y luego del

presente análisis se ha desarrollado satisfactoriamente una visión, misión, valores y código de ética que si tienen sentido estratégico y con ello se considera que el policlínico “Divino Niño” conseguirá alcanzar la visión propuesta de ser la empresa líder en servicios de salud ocupacional en la región sur del Perú.

Vásquez, A. & López, A. (2015). En su tesis: “Propuesta de mejora de la calidad de servicio en el policlínico Chiclayo oeste ubicado en la ciudad de Chiclayo, durante el periodo 2013”, para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; tuvo como objetivo determinar y analizar la percepción y expectativas de los trabajadores y usuarios del policlínico CHO frente a la capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. Como metodología, se utilizó el tipo de investigación descriptivo. Sus conclusiones, indica que la dimensión de fiabilidad se encuentra en el rango negativo de 24.33 a 60.55, con un promedio final de 41.08 lo que indica un nivel de insatisfacción moderado, dado que los asegurados esperan que el proceso de entrega de citas sea rápido y que el tiempo de servicio de atención sea mayor, respetando siempre el horario programado; así también el promedio final de 44.72 lo que indica un nivel de insatisfacción moderado, debido al largo tiempo de espera para ser atendidos y para recibir el servicio ofrecido por el área de farmacia. Por último, el nivel de insatisfacción moderado percibe que el personal médico no se toma el tiempo necesario para realizarles una consulta minuciosa, ni les absuelven todas sus dudas al recibir su diagnóstico.

Paz, M.L. (2015). En su tesis: “El control interno de gestión de las clínicas privadas de Lima Metropolitana”, para optar el grado académico de Maestro con mención en Auditoría y Control de Gestión Empresarial, Universidad San Martín de Porres; tuvo como objetivo evaluar los efectos que tiene el control interno en la gestión de servicios de salud en las clínicas privadas. En el presente estudio, se utilizó el tipo de investigación aplicada. Se concluye, que los Directivos de las clínicas privadas buscan la manera de controlar mejor la empresa que

dirigen, en implementar los controles internos con el fin de detectar en un plazo deseado cualquier desviación respecto a los procesos de atención a los pacientes particulares y asegurados por la Cía. de seguros y entidades prestadores de salud. Asimismo, se ha determinado que el establecimiento adecuado de las metas y objetivos del control interno facilita evaluar las políticas de trabajo a nivel de las clínicas privadas. Por otro lado, la investigación ha permitido establecer que las acciones correctivas son alternativas que buscan la solución a los problemas, incidiendo directamente en el mejoramiento del proceso administrativo a nivel de organizaciones. Por último, la Dirección debe asegurarse de la disponibilidad de recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema software de gestión.

2.1.3 Antecedentes regionales

Cuchca, P.C. & Correa, J.C. (2018). En su tesis: “Análisis y diseño de sistema de información para la gestión y control de pacientes en atención del policlínico de la familia San Martin (Iquitos)”, para optar el título profesional de Ingeniero Informático de Sistemas, Universidad Científica del Perú (UCP); tiene como objetivo mejorar el manejo de la información de los pacientes, así como el control y atención del policlínico de la familia San Martin, a partir del análisis y diseño de un sistema informático. En el presente estudio, se utilizó el tipo de investigación aplicada; esto porque tiene como objetivo crear una nueva tecnología a partir de los conocimientos adquiridos. Se concluye, que los pasos y procesos a seguir para la construcción de un sistema informático mejora la administración de la información de los pacientes y atención de los médicos del policlínico San Martin. Por otro lado, la automatización del procesamiento y atención en el manejo de la información de los pacientes, muestra una visión de los estándares y normas, ya que con el uso del sistema informático en el policlínico se puede ampliar más sus conocimientos. Por último, se consiguió hacer el diseño de un sistema

de información, en el cual se hará uso de la norma técnica de salud para la gestión de la historia clínica de los pacientes, que están internados en el policlínico de la familia San Martín.

Ponce, A. (2018). Tesis: “Diagnóstico de la gestión de servicio de la clínica María de los Ángeles de la ciudad de Huánuco, año 2017”, para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática, Universidad de Huánuco. Su objetivo principal es diagnosticar la gestión de servicio de la clínica María de los Ángeles de la ciudad de Huánuco en el año 2017. Como metodología, se aplicó el enfoque cuantitativo, ya que usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico. En sus conclusiones, se menciona que los procesos de atención al cliente en el área de atención, son lentos y requieren de la elaboración manual de varios documentos, ya que la elaboración de la cita es en forma manual y en libro. Del mismo modo, la elaboración de historiales médicos y expedientes también es en forma manual, conllevando a una pérdida de tiempo y de recursos también, provocando pérdidas de documentos e inserción incorrecta de los datos de los pacientes. Asimismo, la implementación de un sistema de información se puede sistematizar y optimizar el proceso de atención de la clínica para mejor seguridad. Finalmente, se recomienda tomar en cuenta los resultados de investigación para poder adoptar una actitud proactiva en cuanto a los problemas de atención de la clínica, así superarlos y mejorar la satisfacción y aceptación de los clientes.

2.1.4 Antecedentes locales

Campos, J.R. (2018). En su tesis: “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicio, rubro centros médicos privados, distrito de Calleria, año 2018”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; tiene como objetivo determinar la medida en que la gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicio, rubro centros médicos privados, distrito de Calleria, año 2018, se relaciona con la gestión de calidad. Por otro lado, la investigación que

se utilizó es de tipo cuantitativo, porque se manejaron técnicas de medición de variables sobre el sector en estudio. Entre sus conclusiones, se dio a conocer que los centros médicos privados viene funcionando un aproximado de 7 años a más, logrando tener ya un nombre establecido y sobre todo ser reconocido en el mercado, estas mypes cuentan con profesionales de la salud, estando registrados en planilla con remuneraciones justas. Los centros médicos privados cuentan con documentos de gestión como lo es el plan de trabajo, elaborando y diseñando su misión y visión, porque gracias a ello nos participan todo lo que pasa en el entorno. Por otro lado, los centros médicos consideran que es importante realizar promociones para obtener nuevos clientes, ya que el cliente es fundamental y vital para toda organización, siendo esta considerada una fuente económica para su crecimiento y desarrollo.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 La administración

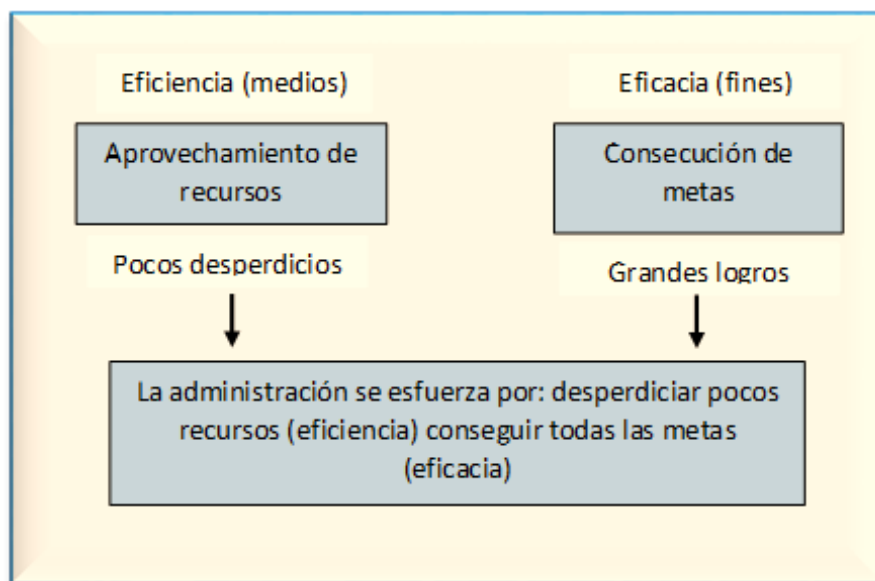
Robbins, S. & Coulter, M. (2016). En su libro: “La Administración”, indica que la administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas a través de ellas. Ya sabemos que coordinar el trabajo de otros es lo que distingue una posición gerencial de las demás. Sin embargo, esto no significa que los gerentes pueden hacer lo que quieren, cuando quieran y como quieran (p. 7).

Por el contrario, la administración requiere la culminación eficiente y eficaz de las actividades laborales de la organización; o por lo menos a eso aspiran los gerentes. Asimismo, se definirá lo siguiente:

La eficiencia consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión. Desde el punto de vista, se dice que la eficiencia es “hacer bien las cosas”, es decir, no desperdiciar los recursos. Pero la administración también se interesa en ser eficaz, en completar las actividades para conseguir las metas de la organización (p. 8).

La eficacia se define como hacer las cosas correctas, es decir, las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos. Por ejemplo, en la fábrica de Siemens las metas eran reducir el tiempo de instalación del equipo para los clientes y recortar los costos. Mediante varios programas laborales estas metas se intentaron y se alcanzaron. En tanto que la eficiencia concierne a los medios para hacer las cosas, la eficacia tiene que ver con los fines, con la consecución de las metas de la organización (p. 8)

Figura 1: Eficiencia y eficacia en la administración



Fuente: Robbins, S. & Coulter, M. (2016)

2.2.1.1 Funciones administrativas

A medidas de la década de 1950, en un libro de texto aparecieron por primera vez, como marco teórico, las funciones de planear, organizar, reunir personal, dirigir y controlar. En la actualidad, la mayor parte de los libros del texto (y este no es la excepción) están organizados en cuatro funciones administrativas muy importantes, entre ellos tenemos: (p. 9)

- **Planeación:** es la función de la administración en la que se definen las metas, se fijan las estrategias para alcanzarlas, y se trazan planes para integrar y coordinar las actividades.

- **Organización:** consiste en determinar que tareas hay que hacer, quien las hace, como se agrupan, quien rinde cuentas a quién y donde se toman las decisiones.
- **Dirección:** esta función de la administración consiste en motivar a los subordinados, influir en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, elegir el mejor canal de comunicación y ocuparse de cualquiera otra manera del comportamiento de los empleados.
- **Control:** esta función consiste en vigilar el desempeño actual, compararlo con una norma y emprender las acciones que hicieran falta.

2.2.1.2 Gestión de calidad

Según **Williams (2014)**, señala que las técnicas modernas de administración, involucran un sinnúmero de herramientas, tales como: programas, sistemas y métodos recientes, filosofía justo a tiempo, calidad total, six sigma, normas ISO, entre otros, los cuales tienen soportes de mejoramiento continuo de la calidad, lo cual sugiere que los errores e imperfecciones de procesos pueden ser evitados o corregidos a tiempo, antes de que alcancen niveles significativos que afecten los costos productivos o los ingresos por ventas, por la falta de fidelización de los clientes, derivados de una mala calidad productiva.

2.2.1.3 Sistemas de administración de la calidad

Evans, J. & Lindsay, W. (2015). De acuerdo con el glosario en línea de la American Society for Quality (ASQ), un sistema de administración de la calidad (SAC) puede considerarse un mecanismo para manejar y mejorar continuamente los procesos medulares a fin de lograr la máxima satisfacción del cliente al precio general más bajo para la organización. Por tanto, un sistema de administración de la calidad representa una implementación específica de los conceptos, las normas, los métodos y las herramientas de calidad, y es único de cada organización. Un SAC constituye la base para documentar los procesos que se aplican para

controlar y mejorar las operaciones, conducir la innovación y lograr los objetivos siguientes:

(p. 78)

- Mayor conformidad del producto y menos variación.
- Menos defectos, desperdicio, reelaboración y errores humanos.
- Mejores productividad, eficiencia y efectividad.

2.2.2 Teorías de procesos administrativos

Para **Taylor, F. (2017)** fundador de la Administración Científica, Filadelfia, Estados Unidos, nos enseña que: “la gerencia adquirió nuevas atribuciones y responsabilidades descritas en sus cuatro principios”

Principio de planeación: cambiar la improvisación y la actuación empírica práctica por los métodos basados en los procedimientos científicos.

Principio de preparación: Seleccionar científicamente al personal por sus aptitudes, prepararlos y entrenarlos para producir más y mejor, en concordancia con el método planeado.

Principio de control: Controlar el trabajo para cerciorarse si se está ejecutando de acuerdo a las normas establecidas. La gerencia debe colaborar para la mejor ejecución posible.

Principio de ejecución: Distribuir diferentes atribuciones y responsabilidades para que las funciones de trabajo sean las mejores ejecutadas.

Según esto, se llega a la conclusión que al acrecentar la productividad con una mayor eficacia en la producción y un pago mejor para los trabajadores mediante la aplicación del método científico. Sus principios recalcan el uso de la ciencia, la creación de armonía y cooperación de grupo, el logro de superación máxima y lo más importante del desarrollo de los colaboradores.

Para Mallar, Miguel. A (2015) secretario de Gestión Administrativa, Económica y de Servicios de España, explica que: "una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno".

A continuación, los elementos que forman un proceso:

1. Inputs: recursos a transformar, materiales a procesar, personas a formar, informaciones a procesar, conocimientos a elaborar y sistematizar, etc.

2. Recursos o factores que transforman: actúan sobre los inputs a transformar. Aquí se distinguen dos tipos básicos:

a) Factores dispositivos humanos: planifican, organizan, dirigen y controlan las operaciones.

b) Factores de apoyo: infraestructura tecnológica como hardware, programas de software, computadoras, etc.

3. Flujo real de procesamiento o transformación: La transformación puede ser física (mecanizado, montaje etc.), de lugar (el output del transportista, el del correo, etc.), pero también puede modificarse una estructura jurídica de propiedad (en una transacción, escrituración, etc.). Si el input es información, puede tratarse de reconfigurarla (como en servicios financieros), o posibilitar su difusión (comunicaciones).

Puede también tratarse de la transferencia de conocimientos como en la capacitación, o de almacenarlos (centros de documentación, bases de datos, bibliotecas, etc.).

A su vez se puede actuar sobre el mismo cliente de forma física (spa, masajes, etc.), transportarlo (avión, ómnibus, taxi), dársele alojamiento (hotel, hostel), o actuar sobre su cuerpo (medicina, odontología), o en su psicología y satisfacción (conciertos, teatro, cine).

4. Outputs: son básicamente de dos tipos:

a. Bienes: tangibles, almacenables, transportables. La producción se puede diferenciar de su consumo. Es posible además una evaluación de su grado de calidad de forma objetiva y referida al producto.

b. Servicios: intangibles, acción sobre el cliente. La producción y el consumo son simultáneos. Su calidad depende básicamente de la percepción del cliente.

Dadas las crecientes formas mixtas, ha comenzado a emplearse también el término de serducto (servicio + producto) que indica la orientación a la satisfacción de necesidades del cliente a través de una actividad u objeto portador de ese valor.

Un proceso comprende obviamente, una serie de actividades realizadas en diferentes áreas de la organización, que deberán agregar valor, proporcionando así un servicio a su cliente. Este cliente podrá ser un cliente interno o un cliente externo. Así la gestión por procesos es una forma de organización, en la cual debe prevalecer la visión del cliente por sobre las actividades de la organización. Se definen los procesos y se gestionan de modo estructurado, y sobre la mejora de cada uno de ellos se basa la mejora de toda la organización. Considerar los procesos aporta una visión integral que permite entender la globalidad de una actividad. Así tendremos una idea de que se está construyendo un edificio con una visión mucho mayor que el solo hecho de considerar la actividad de pegar ladrillos.

El enfoque hacia el proceso ofrece una visión horizontal de la organización y da respuesta a un ciclo completo, desde que se realiza el primer contacto con el cliente, hasta el momento en que éste recibe satisfactoriamente el producto o servicio, e incluso la atención posterior.

2.2.2.1 Modelos de procesos administrativos

Para **Gómez, H. (2015)** Licenciado en administración de la Universidad Nacional Autónoma de México indica: “para que un equipo de trabajo resulte funcional para la organización es necesario brindarle ciertas condiciones favorables. Ello significa, entre otras

cosas, que sus integrantes puedan trabajar en un ambiente laboral positivo para desarrollar un clima de compañerismo y armonía”. “Cuando existe buena relación entre los colaboradores, las tareas se vuelven más fáciles de abordar y las personas muestran mayor entusiasmo para trabajar. A su vez, las reglas establecidas por ellos mismos proporcionan una base de conducta de mutuo acuerdo que todos deben respetar.

Para **Figueroa, G (2014)**, Director – Gerente FB&C/PNI creador y gestor de marcas, imagen, reputación y consultoría en varios países: para prever los problemas, disminuir las posibilidades de que estos ocurran y para manejar la crisis cuando llegan a los medios de comunicación masiva existen desde hace algunos años en el mundo y en nuestro país, especialistas, empresas, capacitadas para ayudarlo a determinar cuáles son las áreas de su negocio que pueden generar problemas inevitables”.

Finalmente, para **Mendoza, H. (2016)** del Colegio Profesional de Licenciados en Administrados de Mendoza, Argentina, sentencia que el “líder de un negocio” debe realizar :

- **Planeación.** Para un administrador y para un grupo de empleados es importante decidir, o estar identificado con, los objetivos que se van a alcanzar. Esto origina las preguntas de que trabajo necesita hacerse, cuando, y como se hará, cuáles serán los necesarios componentes del trabajo, las contribuciones de cada uno de tales componentes del trabajo y la forma de lograrlos.
- **Organización.** Una vez determinadas las acciones futuras, el paso siguiente, para cumplir con el trabajo, será distribuir o señalar las necesarias actividades de trabajo entre los miembros del equipo e indican la participación de cada miembro del grupo. Esta distribución del trabajo está guiada por la consideración de cosas tales como la naturaleza de las actividades componentes, las personas del grupo y las instalaciones físicas disponibles. Estamos de acuerdo que en la organización

debemos considerar las capacidades de cada miembro de grupo para que así su rendimiento sea positivo de acuerdo a lo que ellos realicen. Organizar es una función fundamental de la administración.

- **Ejecución.** Es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Las medidas que se elijan dependen de los miembros particulares del grupo, de la actividad componente por hacer y del criterio del gerente. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción están dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad, y la compensación.
- **Control.** Los administradores siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas por este plan, y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito.

2.2.3 Herramientas para el análisis de la mejora

Para una buena gestión de procesos se tiene distintas herramientas que se pueden utilizar, cada una tiene su funcionalidad y sus ventajas. Además, distintas técnicas que nos ayudan a representar gráficamente los procesos y el flujo de trabajo.

Herramienta 1: Diagrama de Pareto. Esta se basa en tomar decisiones en base a las prioridades, basado en el principio de «El 80% de los problemas se pueden solucionar, si se eliminan el 20% de las causas que los originan», dicho por Wilfredo Pareto. Es utilizado para conocer los principales problemas o las principales causas para poder decidir el objeto de mejora.

Herramienta 2: Diagrama Causa-Efecto. Es una herramienta de análisis que permite identificar las causas de un problema determinado. Mayormente las causas se dividen en materiales, personal, métodos y maquinaria y entorno; es útil y dinámica para aplicar ya que se suele utilizar lluvia de ideas o sesiones de creatividad para realizar un óptimo resultado, es decir, la solución del problema analizado.

Herramienta 3: Mapa de procesos. Es una representación gráfica que define y muestra los procesos de una organización, su relación y estructura. Ayuda a tener una visión completa del estado del sistema de gestión actual, además se relacionan los procesos con el propósito de la organización. El modelo de mapa de proceso puede definirse mediante dos tipos de modelos, el cual la organización defina. Evidencia cuales son los roles, la relación entre áreas, tareas paso a paso y los responsables.

Herramienta 4: Diagrama SIPOC. Esta herramienta es un complemento del mapa de procesos que nos permite identificar los problemas de un proceso. En este, se adhiere la participación de los clientes, proveedores, inputs y outputs del proceso. Es decir, es el resumen de un flujograma. Además, nos permite identificar como el proceso ayudar a cumplir los requerimientos que solicita el cliente.

Herramienta 5: Diagrama de flujo. Esta herramienta nos permite representar paso a paso el flujo de trabajo a través de una serie de acciones que se definen dentro de un área, puesto de trabajo o proceso de forma coherente. En este se evidencia como las actividades fluyen entre los recursos y sus condiciones, permitiendo la rápida comprensión de las mismas y relación entre ellas.

2.2.3.1 Ventajas de la mejora continua

Gestionar un sistema con un enfoque basado en procesos significa enfocarse en las actividades que producen los resultados en lugar de limitarse a los resultados finales. Por lo que su aplicación genera ventajas para la organización que aplique esta gestión.

Uno de los beneficios es que se eliminan las actividades que no agregan valor a la empresa por lo que la reducción de costos es percibida, además de que permite reducir los plazos de entrega. Se pone énfasis en los procesos críticos para la calidad de sus productos, por lo que alguna tarea innecesaria que se realice pasa a ser eliminada. La satisfacción del cliente ya sea interno o externo es la prioridad en este enfoque, es por eso que su evaluación es constante para compararse con el desempeño de los colaboradores y así ver el grado de satisfacción. Es indispensable identificar las necesidades para orientar a la organización al aumento de este grado con mejores resultados organizacionales. El trabajo en equipo es esencial, se deja de lado la individualidad, aumentando la comunicación y el trato horizontal entre las áreas de una empresa, además la eficacia de los procesos es medida con una visión integradora en lugar de parcial.

Por otro lado, cada proceso posee un responsable, el cual se encarga de velar por la eficiencia de este. Además, vela por dirigir a su grupo hacia los resultados y no, hacia las tareas que se tenga. Se establece para todos los procesos, indicadores de funcionamiento y objetivos de mejora para poder tenerlos bajo control y reducir la inestabilidad que se pueda ocasionar.

2.2.4 Funciones básicas de la administración.

2.2.4.1 Planificación:

Planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas”. (Stoner, 2014, pág.: 13).

Es esencial para que las organizaciones logren óptimos niveles de rendimiento, estando directamente relacionada con ella, la capacidad de una empresa para adaptarse al cambio. La planificación incluye elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos,

normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros.

2.2.4.1.1 Importancia de la planificación en las organizaciones.

La planificación es el proceso de establecer metas y elegir los medios para alcanzar dichas metas. Sin planes los gerentes no pueden saber cómo organizar su personal ni sus recursos debidamente. Quizás incluso ni siquiera tengan una idea clara de que deben organizar, sin un plan no pueden dirigir con confianza ni esperar que los demás le sigan. Sin un plan, los gerentes y sus seguidores no tienen muchas posibilidades de alcanzar sus metas ni de saber cuándo ni dónde se desvían del camino.

El control se convierte en un ejercicio fútil. Con mucha frecuencia los planes eficientes afectan el futuro de toda la organización.

La planificación es fundamental, ya que esta:

- Permite que la empresa esté orientada al futuro
- Facilita la coordinación de decisiones
- Resalta los objetivos organizacionales
- Se determina anticipadamente qué recursos se van a necesitar para que la empresa opere eficientemente.
- Permite diseñar métodos y procedimientos de operación.
- Evita operaciones inútiles y se logran mejores sistemas de trabajo.
- La planeación es la etapa básica del proceso administrativo: precede a la organización, dirección y control, y es su fundamento.
- Establece un sistema racional para la toma de decisiones, evitando las corazonadas o empirismo.
- Facilita el control la permitir medir la eficiencia de la empresa.

2.2.4.2 Organización:

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización”. (Stoner, 2014, pág.: 14).

2.2.4.2.1 Acciones importantes de la organización.

- Subdividir el trabajo en unidades operativas (departamentos)
- Agrupar las obligaciones operativas en puestos
- Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas
- Aclarar los requisitos del puesto
- Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado
- Utilizar y acordar la autoridad adecuada para cada miembro de la administración
- Proporcionar facilidades personales y otros recursos
- Ajustar la organización a la luz de los resultados del control
- La organización, por ser el elemento final del aspecto teórico, recoge, complementa y lleva hasta sus últimos detalles todo lo que la planeación ha señalado respecto a cómo debe ser una empresa
- Nivel jerárquico: las unidades deben ordenarse en el organigrama de acuerdo con los diferentes niveles jerárquicos de la organización, los cuales varían según su naturaleza, función, sector, ámbito, contenido y presentación

2.2.4.3 Dirección

La ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión son la tarea de la dirección.

2.2.4.3.1 Actividades importantes de la Dirección

Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión:

- Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo
- Motivar a los miembros
- Comunicar con efectividad
- Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial
- Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho
- Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo
- Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control
- Estas actividades propias de la etapa de dirección le garantizan al Gerente guiar las acciones hacia el logro de los objetivos además de mantener buenas relaciones y un ambiente fraterno dentro de la organización reduciendo al mínimo el conflicto

2.2.4.4 Control

El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. Para Robbins (2016) el control puede definirse como "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa" (p.654).

Sin embargo, Stoner (2014, p.610) lo define de la siguiente manera: "El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas. Mientras que para Fayol, citado por Melinkoff (1990), el control "Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos...Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición".

2.2.4.4.1 Elementos del Control

Analizando todas las definiciones citadas se puede notar que el control posee ciertos elementos que son básicos o esenciales:

En primer lugar, se debe llevar a cabo un proceso de supervisión de las actividades realizadas.

En segundo lugar, deben existir estándares o patrones establecidos para determinar posibles desviaciones de los resultados.

En un tercer lugar, el control permite la corrección de errores, de posibles desviaciones en los resultados o en las actividades realizadas.

Y en último lugar, a través del proceso de control planificar las actividades y objetivos a realizar, después de haber hecho las correcciones necesarias.

2.2.5 Sistema de gestión de la calidad (SGC)

Un sistema de gestión de calidad, es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

Otra manera de definir un sistema de gestión de la calidad es descomponiendo cada una de sus palabras y definir las por separado:

- **Sistema:** Conjunto de elementos relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos. Y estar bajo un conjunto de técnicas en favor de la organización y satisfacción de los clientes.
- **Gestión:** Es la acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera.
- **Calidad:** Total dedicación a los clientes para satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas.

De estas tres definiciones podemos concluir que un sistema de gestión de la calidad son actividades planificadas, empresariales y controladas, que se realizan sobre un conjunto de

elementos para lograr la calidad. Así llevando al éxito a las organizaciones empresariales de distintos sectores.

Entre los elementos de un sistema de gestión de la calidad, se encuentran los siguientes:

1. Estructura Organizacional. Modelos de gestión de calidad.
2. Planificación (Estrategia). Encargado por los gerentes de las empresas.
3. Recursos. Es todo lo que se necesita para alcanzar el logro de las organizaciones y sus objetivos.
4. Procesos. Conjunto de actividades que transforman elementos de estradas en producto o servicio.
5. Procedimientos. Son la forma de llevar a cabo un proceso, conjunto de pasos detallados que deben realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en productos o servicios

Todos estos elementos descritos anteriormente, están relacionados entre sí (de ahí a que es un sistema) y su vez son gestionados a partir de tres procesos de gestión.

La mejora en la calidad constituye grupo de actividades que llevan a la organización a cambios, es decir mayores niveles de desempeño.

2.2.6 Normas de calidad

2.2.6.1 ISO 9000:2000

La norma ISO 9000 constituye un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad emanada por la Organización Internacional de Normalización, de siglas ISO. La versión 2000 es la última y está fundamentada en un modelo de procesos. Gira en torno a la identificación de la satisfacción de los clientes y el desarrollo de acciones de mejoramiento sobre los resultados obtenidos.

Se basa en ocho (8) principios gerenciales de calidad:

- Organización basada en el cliente

- Liderazgo
- Enfoque de procesos
- Involucramiento de la gente
- Mejoramiento continuado
- Enfoque objetivo a la toma de decisiones
- Relación de beneficio mutuo
- Enfoque de sistemas por la gerencia.

2.2.6.2 Estructura del ISO 9000

Consta de cuatro normas genéricas:

- ISO 9000: Norma matriz.
- ISO 9001: Está orientada a desarrollar en la empresa la eficacia organizacional.
- ISO 9004: Está orientada al cliente. Prevención de defectos, control de costos, mejora de desempeño de la organización.
- ISO 19011: Orientada a las auditorías de sistemas de gestión.

2.2.6.3 Beneficios de estándar ISO 9000 versión 2000

- Aplicación en todos los sectores y tamaño de organización
- Fácil de usar, lenguaje claro y sencillo para entender.
- Menor cantidad de documentación requerida.
- Conexión del sistema gerencial de calidad a procesos organizacionales.
- Desarrollo hacia un mejoramiento del desempeño gerencial
- Mayor orientación hacia un mejoramiento continuado y satisfacción del cliente.
- Compatibilidad con otros sistemas gerenciales, ejemplo ISO 14000

2.2.6.4 La Norma ISO 9001:2015

Es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar

para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Su implantación para que sea eficaz (lograr la instauración) y eficiente (al menor costo posible) debe contemplar dos requerimientos:

- Identificación de los requerimientos del cliente

Identificación de objetivos de calidad y su despliegue organizacional.

2.2.7 Micro y pequeña empresa

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o 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.

2.2.7.1 Bases legales

Las Mypes estas sustentadas en la Ley N° 28015 (2003), Ley De Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa; ley que considera la integración del empleo sostenible al régimen tributario.

La ley hace mención de que pueden tener cualquier tipo de constitución, pueden ser personas naturales o jurídicas; la ley busca el impulso de inversión y empleo sostenible, haciendo partícipes a los gobiernos locales y regionales en el apoyo al desarrollo económico.

2.2.7.2 Formalización de las mypes

En la ley N° 28015 podemos encontrar además referencias acerca de la promoción, financiamiento y formalización de las Mypes, aclarando así, algunas interrogantes.

2.2.7.3 Instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad

Art. 15° Instrumentos de promoción

Los instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad de las MYPE y de los nuevos emprendimientos con capacidad innovadora son:

- Los mecanismos de acceso a los servicios de desarrollo empresarial y aquellos que promueven el desarrollo de los mercados de servicios.
- Los mecanismos de acceso a los servicios financieros y aquellos que promueven el desarrollo de dichos servicios.
- Los mecanismos que faciliten y promueven el acceso a los mercados, y a la información y estadísticas referidas a la MYPE.
- Los mecanismos que faciliten y promueven la inversión en investigación, desarrollo e innovación tecnológica, así como la creación de la MYPE innovadora.

2.2.7.4 Acceso al financiamiento

Art. 28° Acceso al financiamiento

El Estado promueve el acceso de las MYPE al mercado financiero y al mercado de capitales, fomentando la expansión, solidez y descentralización de dichos mercados.

El Estado promueve el fortalecimiento de las instituciones de micro-finanzas supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros. Asimismo, facilita el acercamiento entre las entidades que no se encuentran reguladas y que puedan proveer servicios financieros a las MYPE y la entidad reguladora, a fin de propender a su incorporación al sistema financiero.

Art. 29° Participación de COFIDE

El Estado, a través de la Corporación Financiera de Desarrollo COFIDE, promueve y articula integralmente el financiamiento, diversificando, descentralizándose incrementando la cobertura de la oferta de servicios de los mercados financieros y de capitales en beneficio de las MYPE.

Los intermediarios financieros que utilizan fondos que entrega COFIDE, para el financiamiento de las MYPE, son los considerados en la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y sus modificatorias, y utilizan la metodología, los nuevos productos financieros

estandarizados y nuevas tecnologías de intermediación a favor de las MYPE, diseñadas o aprobadas por COFIDE.

COFIDE procura canalizar prioritariamente sus recursos financieros o aquellas MYPE que producen o utilizan productos elaborados o transformados en el territorio nacional.

2.2.7.5 Instrumentos de formalización para el desarrollo y la competitividad

Art. 36° Acceso a la formalización

El Estado fomenta la formalización de las MYPE a través de la simplificación de los diversos procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación posterior.

Art. 37° Simplificación de trámites y régimen de ventanilla única

Las Mype que se constituyan como persona jurídica lo realizan mediante escritura pública sin exigir la presentación de la minuta, conforme a lo establecido en el inciso i) del artículo 1° de la Ley N° 26965. El CODEMYPE para la formalización de las MYPE promueve la reducción de los costos registrales y notariales ante la SUNARP y Colegio de Notarios.

2.2.7.6 Regímenes tributarios

La página de SUNAT indica que el régimen de MYPE puede ser de cualquier constitución empresarial que obtengan rentas de 3era categoría como:

- Personas naturales
- Personas jurídicas
- Sucesiones indivisas
- Sociedades conyugales

Las mypes están acogidas al régimen tributario del impuesto a la renta, y con la disposición de un límite de ingresos anuales de hasta 1700 UIT (varía según el monto de la Unidad Impositiva Tributaria).

Según la **Ley N. ° 30056 (2013)**. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: Para ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa: Para ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Mediana empresa: Para ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Glosarios de términos

- **Gestión:** son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Sistema de Gestión de la Calidad:** el Sistema de Gestión de calidad sirve para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Planificación de la Calidad:** parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- **Control de la Calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos.
- **Mejora Continua:** es la actividad recurrente para aumentar la capacidad y para cumplir los requisitos.
- **Eficacia:** extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados.
- **Eficiencia:** es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

- **Cliente:** organización o persona que recibe un producto o servicio.
- **Proceso:** es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

2.3.2 Servicios de Policlínico

Los policlínicos brindan consulta médica externa a adultos y niños, para lo cual, disponen de especialistas en diferentes especialidades:

- **Consulta externa:**

Cardiología	Pediatría
Neurocirugía	Psicología
Traumatología	Dermatología
Ginecología	Psiquiatría
Urología	Endocrinología
Gastroenterología	Odontología

- **Cirugías:**

Hernias
Apéndices
Vesícula
Cesáreas

- **Exámenes de laboratorio**

Laboratorio clínico
Unidad de Ecografía
Unidad de Rayos X
Electrocardiograma

- **Hospitalización:**

Terapia Respiratoria con
Oxígeno
Nebulización
Control de diabetes
Oxígeno

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

La gestión de calidad se relaciona con los procesos administrativos, en las mypes del sector servicios, policlínicos del distrito de Callería.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir y aplicar el conocimiento. **(Hernández, 2014).**

Una investigación puede definirse como un esfuerzo que se emprende para resolver un problema, claro está, un problema de conocimiento. **(Sánchez, 2019).**

4.1 Diseño de investigación

El diseño metodológico de una investigación está formado por un diseño básico y dentro de él por un conjunto de procedimientos y técnicas específicas consideradas como adecuadas para la recolección y análisis de la información requerida por los objetivos del estudio. Por lo tanto, las características de una investigación dependen del propósito que se pretende alcanzar y estas son determinantes para el nivel de complejidad de la investigación y el tipo de estudio que se intenta desarrollar. **(Sánchez, 2019).**

El diseño de esta investigación será no experimental – transversal- descriptivo. Es decir, la recolección de datos se efectuará en un solo momento, en un tiempo único.



Dónde:

M = Muestra conformada por las Mypes a encuestar.

O = Observación de las variables: Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos.

- **No experimental:** La investigación es no experimental; dicha investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto.
- **Descriptivo:** Carácter descriptivo. Solo se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio.
- **Transversal:** Es transversal, porque el estudio se realizó en un determinado espacio de tiempo.

4.1.1 Tipo de investigación

Se caracteriza por ser mixta.

- **Cuantitativa:** En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizará procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.
- **Cualitativa:** Estará basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior descripción de significados.

Fuente: elaboración Giuliana Paima

4.1.2 Nivel de investigación

Descriptiva: implica un estudio observacional con recolección de datos, sobre los procesos administrativos, para determinar los factores operativos que limitan o

promueven el nivel de eficacia y calidad en la empresa.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

Para la presente investigación, la población estará constituida por las micros y pequeñas empresas dedicadas al sector servicios, policlínicos en el distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo.

Como fuentes de consulta, se determinó a:

- Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.
- Oficina zonal de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria -SUNAT.
- Dirección Regional de Salud de Ucayali

El resultado fue la identificación de 7 mypes que realizan la actividad de policlínicos.

4.2.2 Muestra

Para facilitar la realización de la investigación se decidió tomar como muestra al 100,0% de la población porque el tamaño de la población así lo permite.

La razón social de las mypes que participaron de la investigación, se resumen en el siguiente resumen:

ÍTEM	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
1	Saludemic S.A.C.	Jr. Huáscar N° 160
2	Policlínico Mas Salud E.I.R.L	Jr. Guillermo Sisley 332
3	Policlínico Ucayali	Jr. Agustín Caúper 260
4	Policlínico Santa Ana	Jr. Eduardo del Águila 501
5	Policlínico Primavera	Jr. Ucayali N° 165
6	Policlínico 9 de Octubre	Av. Lloque Yupanqui 667
7	Policlínico San Daniel	Pról. Ucayali N° 167

Fuente: elaborado por Giuliana Paima

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
Gestión de calidad	Es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre calidad. Autor: Philip Crosby (2014)	La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad.	Estrategia de calidad	Misión, visión, valores y objetivos	- ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	Nominal
			Principios de la calidad de gestión	- Enfoque en la mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?	Nominal
				- Enfoque en el cliente	- ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	Nominal
				- Enfoque en el trabajo en equipo	- ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	Nominal
Procesos administrativos	Se le llama proceso administrativo	Es administrar una organización	Administración Mecánica	Planificación	- ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	Nominal

	<p>porque dentro de las organizaciones existe una serie de actividades importantes para el logro de objetivos.</p> <p>Autor: Luna Gonzales, Alfredo (2016).</p>	<p>empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales realizados por los colaboradores eficazmente, tienen un impacto positivo en la gestión.</p>			- ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	Nominal
				Organización	- ¿Cómo se el proceso de organización en la empresa?	Nominal
					- ¿El organigrama esta publicado y es de conocimiento en la empresa?	Nominal
			Administración Dinámica	Dirección	- ¿Cómo se realiza el proceso de dirección en la empresa?	Nominal
					- ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	Nominal
				Control	- ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	Nominal

Fuente: elaborado por Giuliana Paima

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

El investigador utilizó las siguientes:

- Encuesta
- Entrevista

4.4.2 Instrumentos

Se elaboró un cuestionario estructurado de 17 preguntas, contenidos en una encuesta.

4.5 Plan de análisis

Los datos recogidos de la encuesta fueron organizados en una base de datos en Excel.

Seguidamente, bajo el análisis descriptivo, la tabulación y gráficos se realizaron en el programa IBM SPSS STATISTICS versión 24, exclusivo para estadística e investigación.

Finalmente, en Word se procedió a la interpretación y discusión confrontando los resultados con el objetivo general, antecedentes y bases teóricas citadas en el trabajo de investigación.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación

<i>Título</i>	<i>Enunciado del Problema</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Hipótesis</i>	<i>Variables</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Metodología</i>	
	<i>Formulación</i>	<i>General</i>	<i>General</i>				<i>Tipo</i>	<i>Población</i>
Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, policlínicos, distrito de Calleria, año 2019	¿Las deficiencias y bajo nivel de desempeño empresarial son solucionadas a través de una gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes de policlínicos en el distrito de Callería, año 2019?	Determinar la relación de la gestión de calidad y la eficacia en el uso de procesos administrativos en las mypes del sector servicios, policlínicos en el distrito de Callería, año 2019.	Los microempresarios que dirigen las mypes del sector servicios, policlínicos del distrito de Callería, consideran que solo requieren de una gestión o administración simple sin el soporte en los procesos administrativos.	Gestión de Calidad	Estrategia de calidad	Misión, visión, valores y objetivos	Mixta: Cuantitativa y cualitativa	Según fuentes consultadas: 7 mypes.
						Enfoque en la mejora continua		
					Principios de la calidad de gestión	Enfoque en el cliente	Nivel	Muestra
						Enfoque en el trabajo en equipo	Descriptiva	100.0% de la población

		Objetivos específicos	Hipótesis específicas					
		- Determinar el nivel de gestión de las mypes del sector servicios, policlínicos en el distrito de Callería, año 2019.		Procesos administrativos	Administración Mecánica	Planificación	no experimental transversal, descriptiva	Técnica Entrevista
		- Determinar los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, policlínicos en				Organización		Instrumento Cuestionario estructurado de 17 preguntas
					Administración Dinámica	Dirección		Análisis de datos Se hizo uso del análisis descriptivo el programa, utilizando el software IBM SPSS
						Control		

		<p>el distrito de Callería, año 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el impacto en la gestión con procesos administrativos en las mypes del sector servicios, policlínicos en el distrito de Callería, año 2019. 						<p>STATISTICS versión 24.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	-----------------------------------

Fuente: elaborado por Giuliana Paima

4.7 Principios éticos

Los principios que orientaron nuestra investigación son los mismos que se citan en el Código de Ética para la investigación de la universidad:

Beneficencia y no maleficencia: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios

Justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas.

Integridad científica: La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación.

Consentimiento informado y expreso: En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.¹

¹ Código de ética para la investigación versión 001. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-Uladech Católica, de fecha 25 de enero del 2016

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

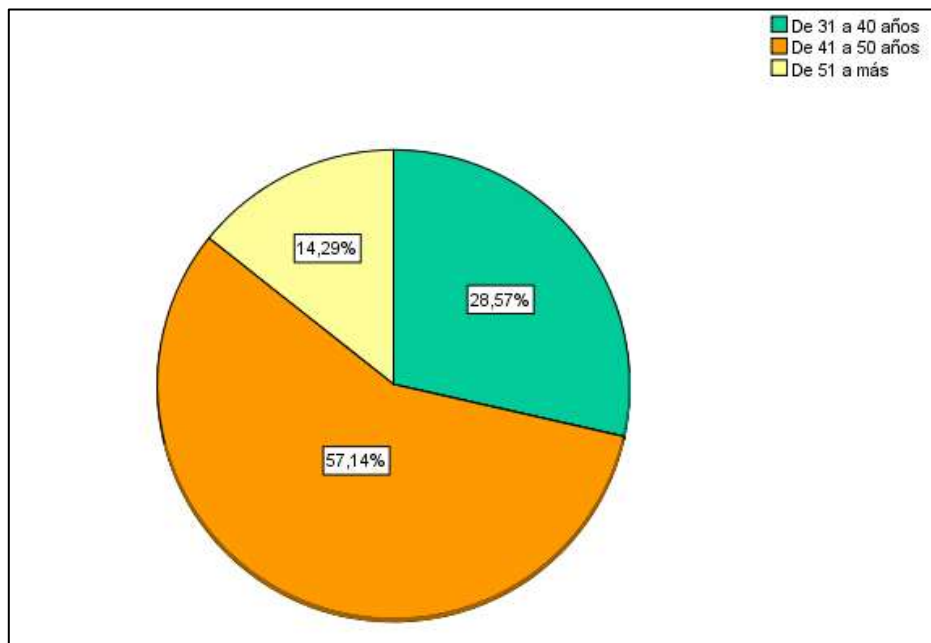
A. Del microempresario:

Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 31 a 40 años	2	28,6	28,6	28,6
	De 41 a 50 años	4	57,1	57,1	85,7
	De 51 a más	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 2: ¿Cuál es la edad del microempresario?



Fuente: Tabla 3

DESCRIPCIÓN:

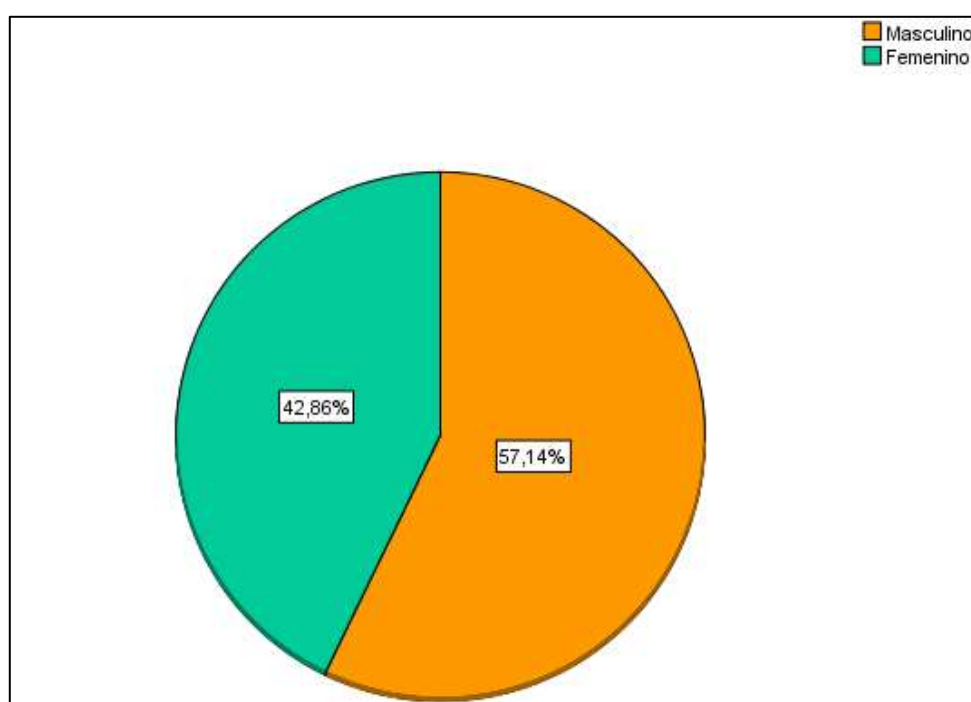
Las características de los microempresarios es que se sitúan en rangos de edad de adultez. Se trata de profesionales con trayectoria en la medicina y que han tomado la iniciativa de iniciar emprendimientos en mypes orientadas a la prevención de la salud.

Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	4	57,1	57,1	57,1
	Femenino	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 3: ¿Cuál es el género del microempresario?



Fuente: Tabla 4

DESCRIPCIÓN:

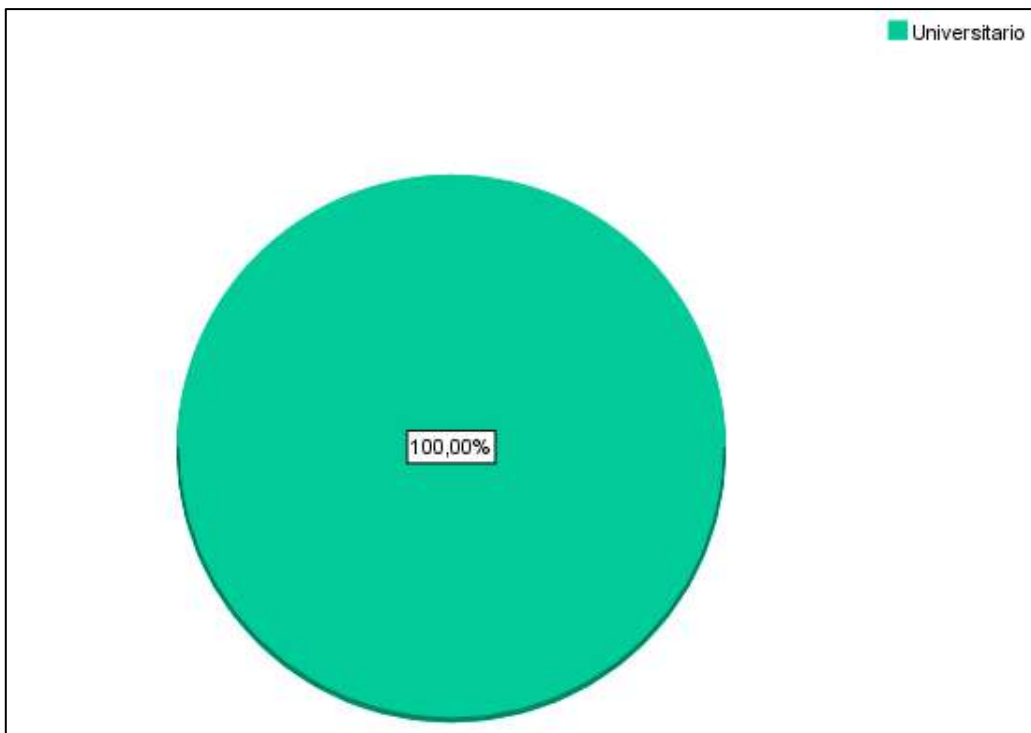
Se destaca de la investigación, que los microempresarios que han realizado empresa en este rubro son de ambos sexos. Comúnmente algunas iniciativas, si bien son encabezadas por el sexo masculino (57,1%), cuentan con la participación del cónyuge en la dirección. Ambos, además de las labores directivas, complementan con su respectiva especialidad médica para cobertura de los servicios de salud del policlínico.

Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Universitario	7	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 4: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?



Fuente: Tabla 5

DESCRIPCIÓN:

Los resultados de la investigación nos dan a conocer que los microempresarios de las mypes de establecimientos médicos de policlínico en el distrito de Callería, tienen formación universitaria en especialidades relacionadas a la medicina, farmacia y tecnología médica. Consecuentemente, esta formación amplía la visión y el compromiso de los emprendedores de hacer extensivo los servicios de salud a un mayor sector de la población, interesado de satisfacer sus necesidades médicas a costos al alcance de su economía.

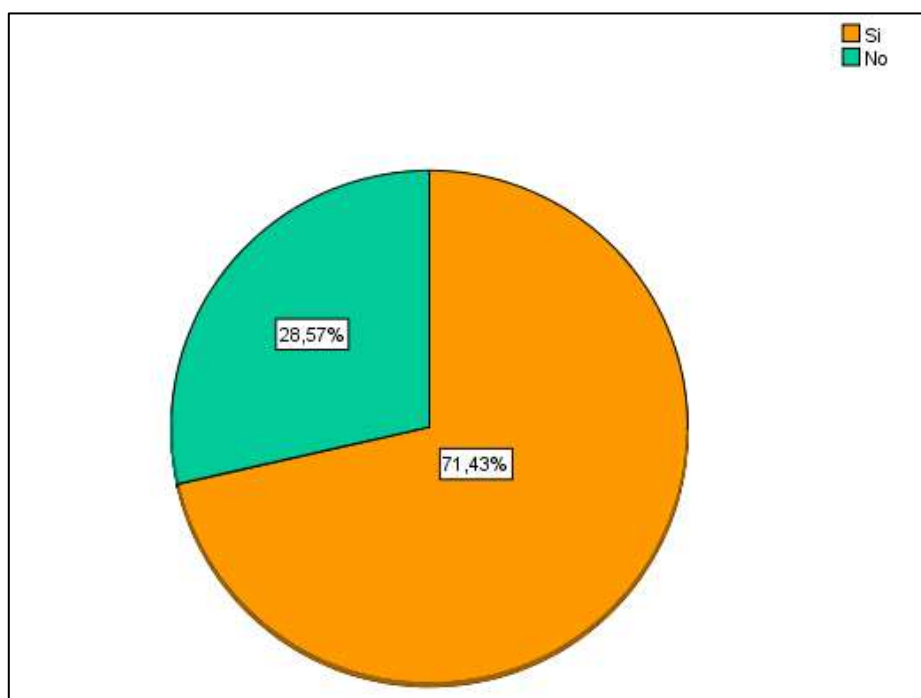
B. De la gestión de calidad:

Tabla 6: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	71,4	71,4	71,4
	No	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 5: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?



Fuente: Tabla 6

DESCRIPCIÓN:

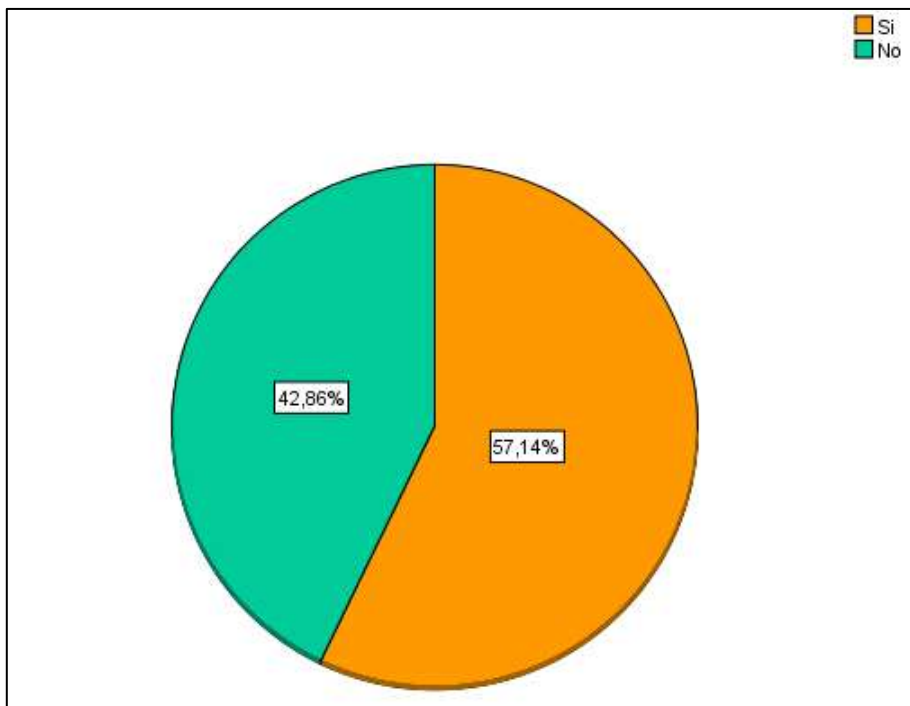
Las encuestas nos dan a conocer que cinco mypes de policlínicos guían su gestión empresarial según la misión, visión, valores y objetivos, que han establecido. La aplicación de esta estrategia es útil para proyectar una imagen de organización de calidad como empresa a sus clientes, que valoran el atributo de “confianza” de los servicios que se ofrecen.

Tabla 7: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	57,1	57,1	57,1
	No	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?



Fuente: Tabla 7

DESCRIPCIÓN:

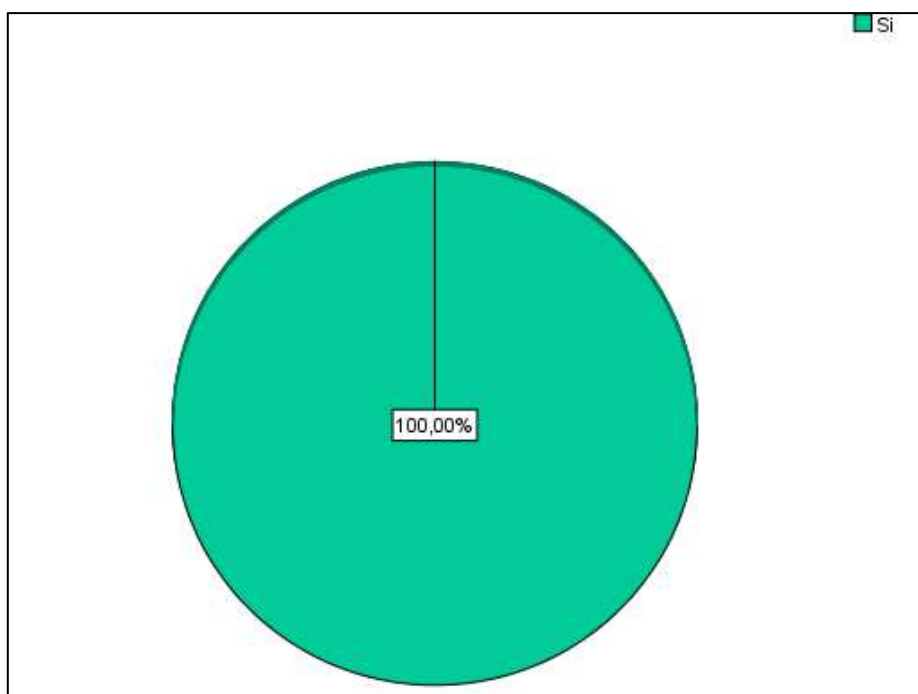
Los microempresarios que mejor se han organizado, pueden asegurar que se gestionan bajo esta filosofía (57,1%), sin embargo, las otras mypes si presentan dificultades de organización y de operaciones. La demanda que soportan estos negocios va en aumento y la falta de conocimiento de gestión de sus propietarios, sale a relucir presentándose “cuellos de botellas”, personal poco entrenado y cliente insatisfechos.

Tabla 8: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 7: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?



Fuente: Tabla 8

DESCRIPCIÓN:

El resultado del 100,0% es consecuente con la visión que tienen los microempresarios de los policlínicos. La misión es proyectarse (satisfacer) a aquella parte de la población de la ciudad de Pucallpa que no tiene acceso a un sistema de salud rápido, oportuno y eficaz. Este propósito motiva a la organización y nace desde la gerencia por la calidad para beneficiar al cliente.

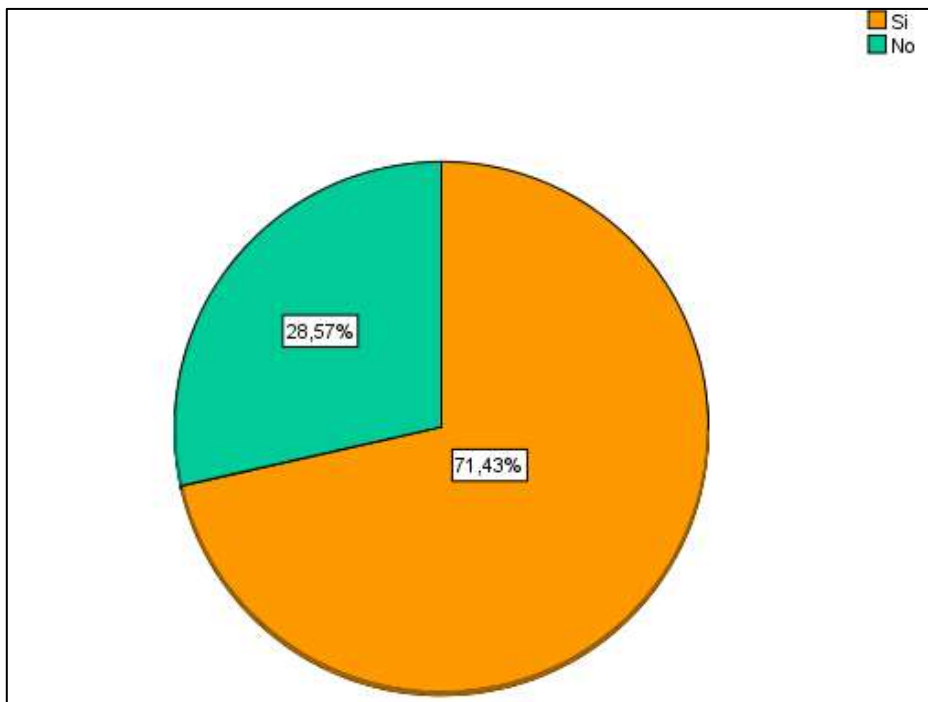
Sin embargo, para lograr la visión se requiere una gestión con soporte en procesos administrativos eficaces.

Tabla 9: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	71,4	71,4	71,4
	No	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 8: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?



Fuente: Tabla 9

DESCRIPCIÓN:

El trabajo en equipo, principio de calidad de administración, es practicada por cinco (71,4%) de las mypes de policlínicos. La aplicación de este principio se da por ejemplo en las coordinaciones entre la empresa y sus proveedores, que sin ella no sería posible mantener sus operaciones de atenciones médicas en el número y condiciones de calidad que esperan sus clientes. Los policlínicos se deben a la cobertura de especialidades médicas, las cuales son el resultado de las relaciones ganar-ganar (empresa-proveedor).

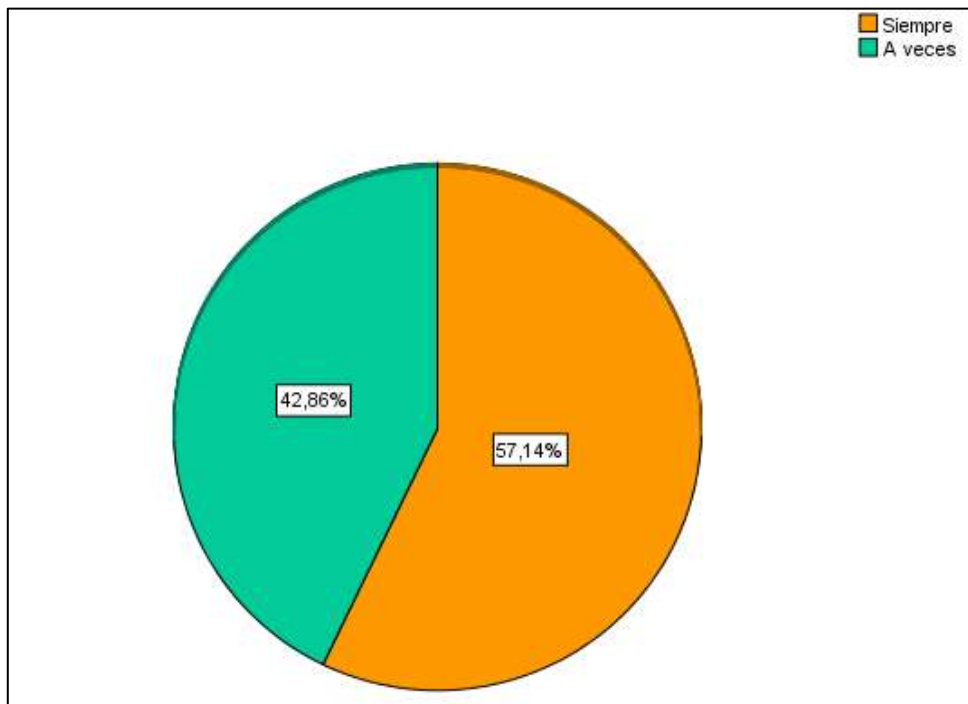
C. De los procesos administrativos:

Tabla 10: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	57,1	57,1	57,1
	A veces	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 9: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?



Fuente: Tabla 10

INTERPRETACIÓN:

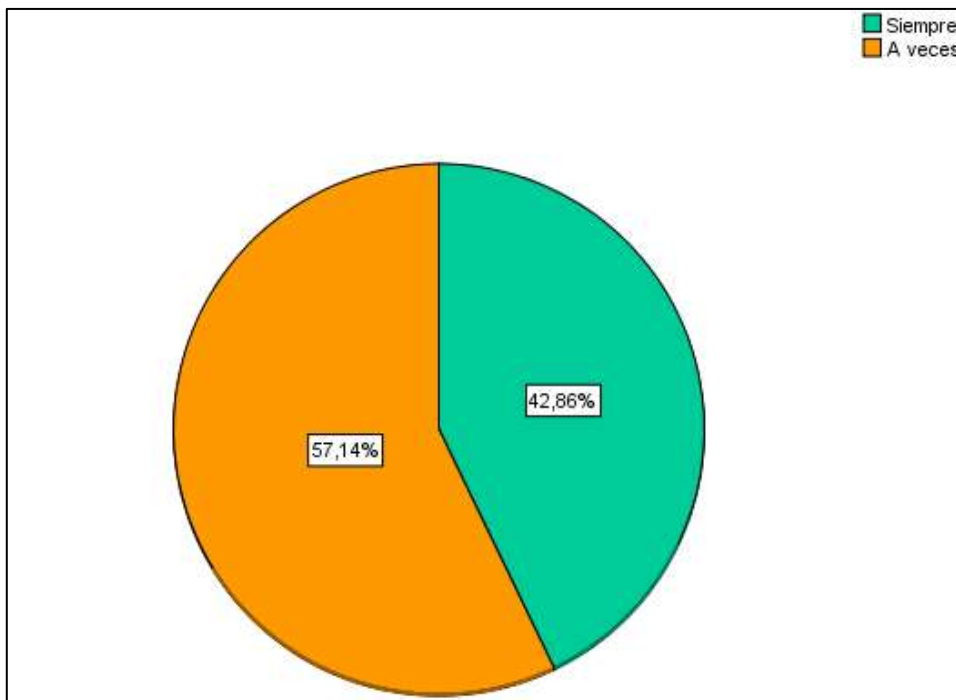
El proceso de planificación se da con un sistema de información interno que tienen los policlínicos y que recoge data, el cual en el 42,9% se caracteriza por ser manual restando efectividad y por el contrario afecta la toma de decisiones para la continuidad de las operaciones. La planificación es la herramienta estratégica que permite anticipar las situaciones operativas por las que pasará la gestión y requiere de información oportuna que garantizará la efectividad del servicio al cliente.

Tabla 11: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	42,9	42,9	42,9
	A veces	4	57,1	57,1	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 10: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?



Fuente: Tabla 11

DESCRIPCIÓN:

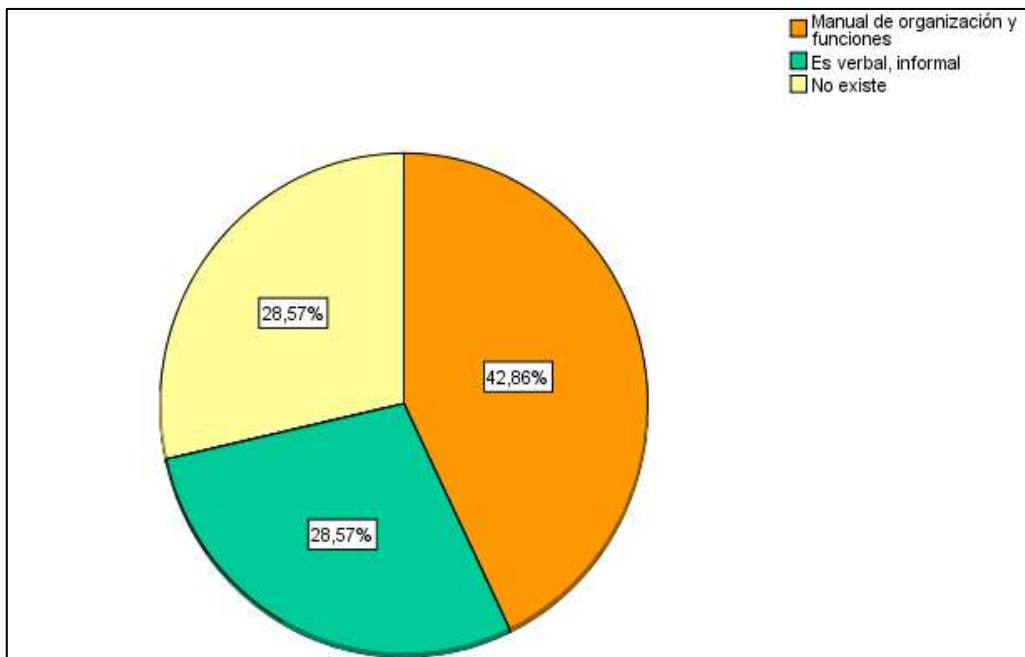
De acuerdo a los resultados, se presenta una debilidad en el proceso de planeación, que se da en la mayoría de las mypes de policlínicos que no tienen diseñado un proceso de seguimiento que garantice un control de ejecución y efectividad. También influye la falta de capacitación y prioridad a las labores operativas del personal. Las consecuencias son eventos como desabastecimientos de materiales, descoordinaciones e interrupciones en la continuidad de las atenciones médicas.

Tabla 12: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Manual de organización y funciones	3	42,9	42,9	42,9
	Es verbal, informal	2	28,6	28,6	71,4
	No existe	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 11: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?



Fuente: Tabla 12

DESCRIPCIÓN:

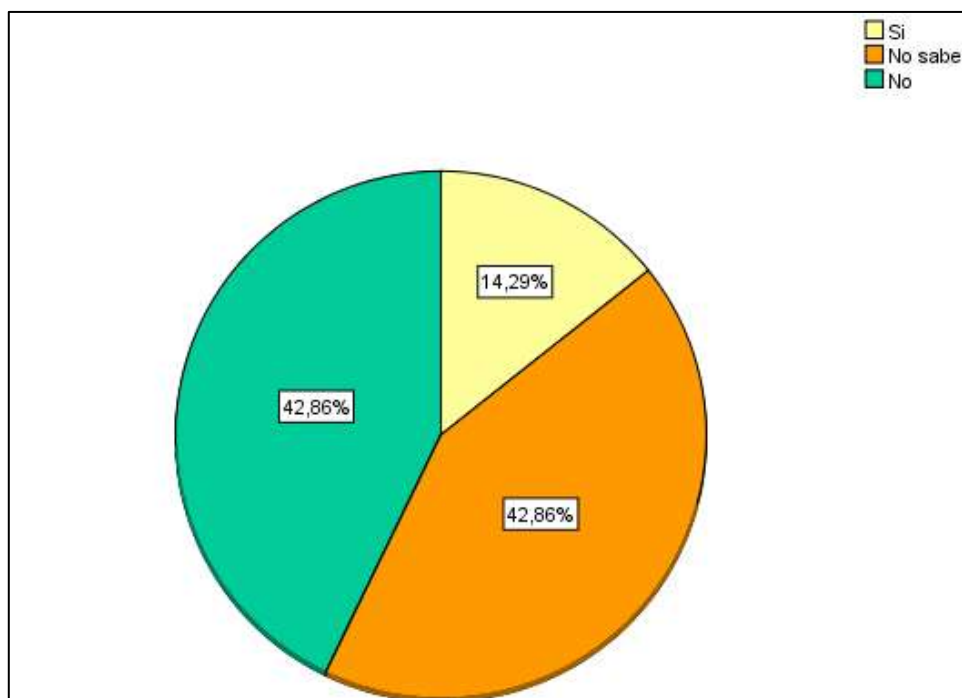
La organización se refuerza con el manual de organización y funciones como medio formal para establecer el orden organizacional con funciones y deberes difundidos entre su personal. Sin embargo, la falta de conocimiento gerencial de algunos microempresarios hace que la organización sea informal y no exista claridad en las funciones, generando desorden, falta de liderazgo y la dificultad de iniciar mejoras.

Tabla 13: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	14,3	14,3	14,3
	No sabe	3	42,9	42,9	57,1
	No	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 12: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?



Fuente: Tabla 13

DESCRIPCIÓN:

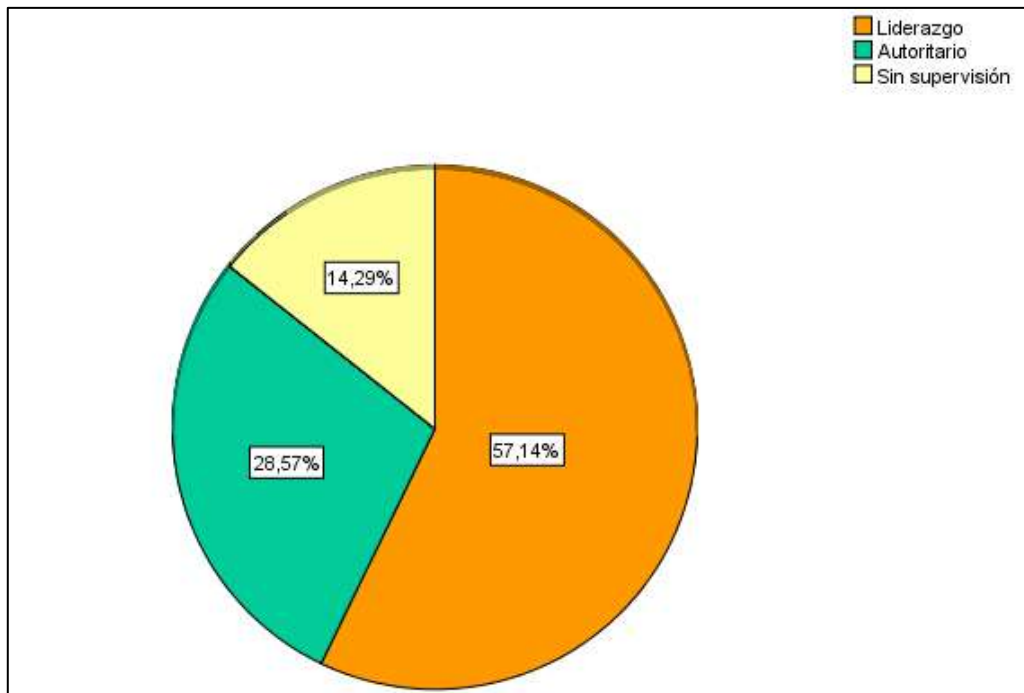
Según se pudo apreciar en la investigación, el organigrama en los policlínicos no está publicado (42,9%); carecen de organigrama (42,9%). El organigrama constituye una herramienta organizacional eficaz de comunicación entre la empresa y su personal para clarificar jerarquías, deberes y funciones que se deben cumplir para garantizar el nivel de servicio ofrecido al cliente. Representa una oportunidad de mejora.

Tabla 14: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Liderazgo	4	57,1	57,1	57,1
	Autoritario	2	28,6	28,6	85,7
	Sin supervisión	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 13: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?



Fuente: Tabla 14

DESCRIPCIÓN:

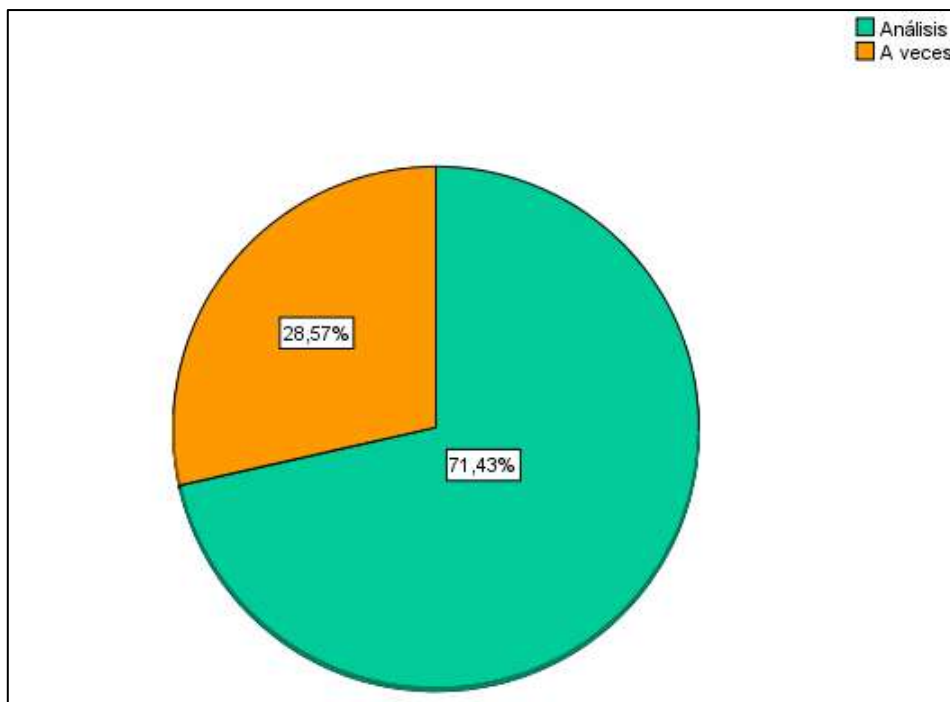
El adecuado estilo de liderazgo que se emplee en la dirección será un determinante para la mejor contribución de los colaboradores. En los policlínicos del distrito de Callería la característica es que los propietarios disponen de la supervisión directa sobre el personal para garantizar el cumplimiento de los protocolos médicos. Esto es posible porque son organizaciones todavía pequeñas, sin embargo, conforme crezcan por la demanda que atienden, se verán obligadas a crear nuevos niveles de supervisión.

Tabla 15: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Análisis	5	71,4	71,4	71,4
	A veces	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 14: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?



Fuente: Tabla 15

DESCRIPCIÓN:

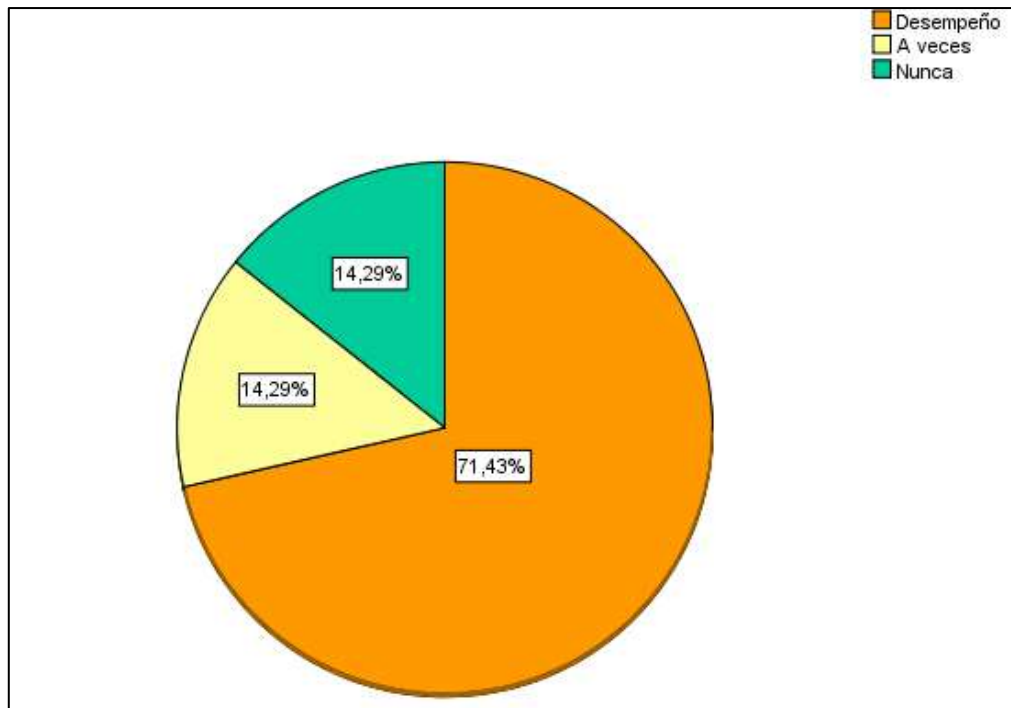
Los policlínicos son organizaciones dinámicas por su tamaño, sus propietarios toman las decisiones gracias a los sistemas de información internos, que son manuales. Sin embargo, aquí se requiere de procesos administrativos inmersos en la mejora continua, para que la toma de decisiones sea oportuna y eficaz, con información fresca y permita que el flujo de atenciones médicas mantenga el nivel de calidad esperado.

Tabla 16: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desempeño	5	71,4	71,4	71,4
	A veces	1	14,3	14,3	85,7
	Nunca	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 15: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?



Fuente: Tabla 16

DESCRIPCIÓN:

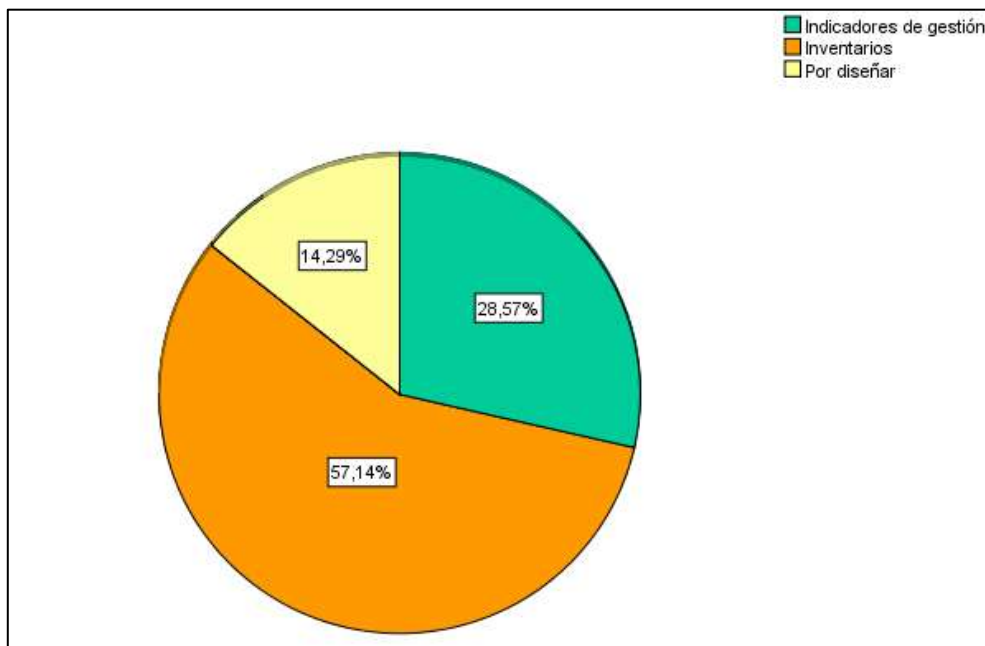
En la investigación se halla que los sistemas de control aún son manuales y/o no han sido diseñados apropiadamente. No existen interfaces de comunicación para el seguimiento con procesos administrativos, son independientes. Los microempresarios requieren reforzar el control como buenas prácticas de gestión del policlínico. Mientras, se depende de la observación como mecanismos de alerta.

Tabla 17: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indicadores de gestión	2	28,6	28,6	28,6
	Inventarios	4	57,1	57,1	85,7
	Por diseñar	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 16: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?



Fuente: Tabla 17

DESCRIPCIÓN:

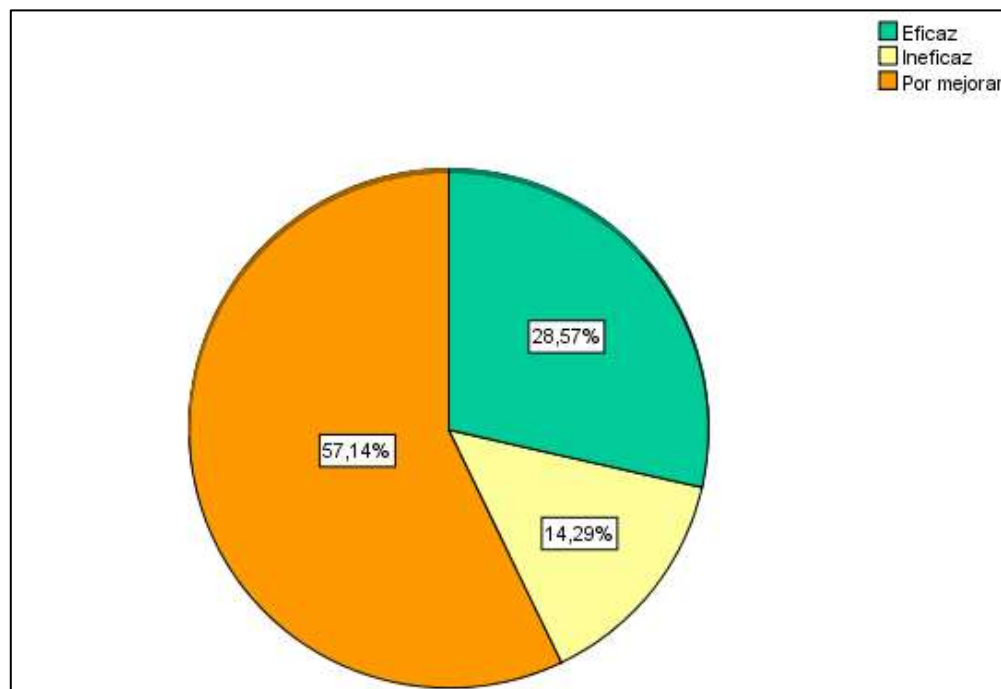
En el proceso de control, los policlínicos tienen soporte en procesos estándares como los inventarios. La problemática es su eficacia. Las buenas prácticas de control permiten detectar anomalías de manera oportuna. Es necesario el diseño e implementación de mecanismos con el uso de las TIC y su interfaz con los otros procesos administrativos.

Tabla 18: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	2	28,6	28,6	28,6
	Ineficaz	1	14,3	14,3	42,9
	Por mejorar	4	57,1	57,1	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 17: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?



Fuente: Tabla 18

DESCRIPCIÓN:

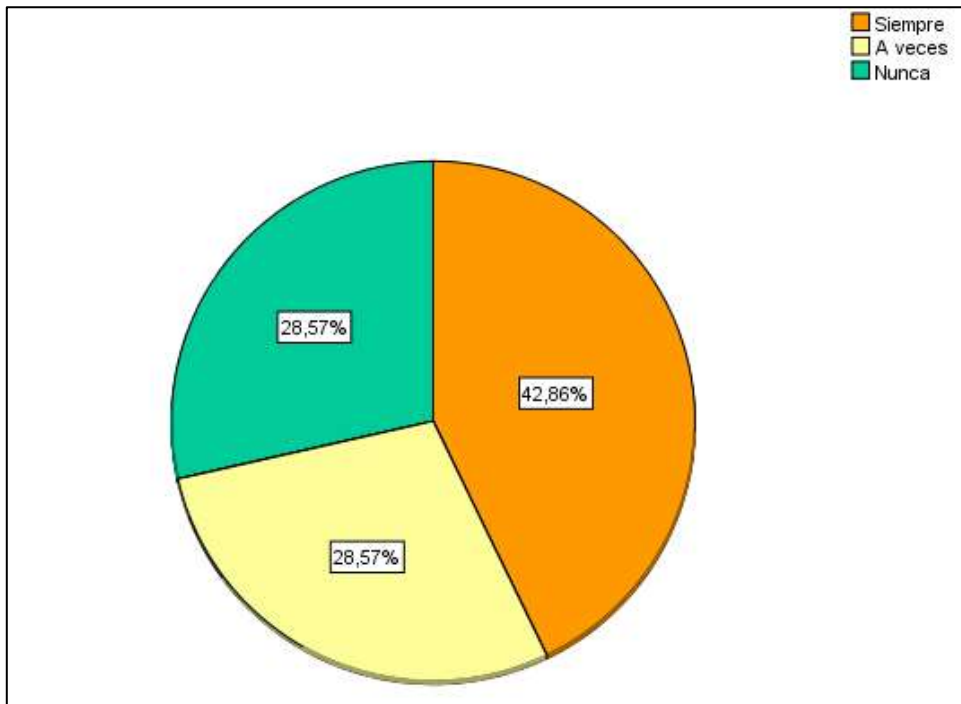
La apreciación general de los microempresarios encuestados es que soporte de los procesos administrativos debe mejorar (57,1%), en el mejor de los casos iniciar su implementación y practica de manera sostenible con el uso de las TIC. En el momento, los policlínicos no perciben ningún beneficio los que serían verificables en la propia operación del negocio.

Tabla 19: ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	42,9	42,9	42,9
	A veces	2	28,6	28,6	71,4
	Nunca	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 18: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo



Fuente: Tabla 19

DESCRIPCIÓN:

Este resultado indica que un sector de microempresarios demuestra interés en que los procesos administrativos en sus negocios deben darse con calidad para ser llegar a ser eficaces, mientras que para los otros microempresarios consideran que estos constituyen un sobre costo que no están dispuestos a brindar atención especial.

5.2 Análisis de resultados

Los resultados alcanzados en la encuesta nos muestran que los policlínicos son organizaciones que tienen un objetivo claro: hacer accesible la atención médica a la población en aspectos de calidad y oportunidad. Esperan ser considerados como una propuesta de valor para sus clientes, pero requieren del diseño e implementación del soporte de procesos administrativos eficaces para una gestión de calidad.

De acuerdo al objetivo general planteado: “Determinar el tipo de gestión que se realiza y el uso de procesos administrativos como soporte en las mypes del sector servicios, policlínicos en el distrito de Callería, año 2019; la investigación demuestra que la gestión es práctica sin uso de herramientas de la administración y con procesos administrativos aún en implementación. Según Williams (2014), indica que las técnicas modernas de administración involucran un sinnúmero de herramientas, tales como: programas, sistemas y métodos recientes, filosofía justo a tiempo, calidad total, six sigma, normas ISO, entre otros, los cuales tienen soportes de mejoramiento continuo de la calidad. Su aplicación permitiría que los errores e imperfecciones de los procesos pueden ser evitados o corregidos a tiempo, antes de que alcancen niveles significativos que afecten los costos productivos o los ingresos por ventas.

Los procesos administrativos, como se viene demostrando en la investigación aún no han alcanzado competitividad, siendo mayormente manuales en su realización lo cual hace que su impacto en la gestión no sea contundente.

El proceso administrativo es débil, a continuación referenciamos las siguientes actividades:

- Manejo y control de presupuesto.

- Arqueos eventuales de caja en tesorería y facturación.
- Carpetas y expedientes de los pacientes en desorden.
- Elaboración de listado histórico de pacientes con información básica.
- Seguimiento de atención médica de pacientes, citas y atenciones.
- Listado de medicamentos, vacunas y demás insumos requieren ser utilizados cronológicamente por el policlínico.

En su tesis **Morán, A.M. & Yuquilema, B.M. (2018)**, sobre “Propuesta de mejora de los procesos administrativos del centro médico de especialidades nueva generación en la ciudad de Guayaquil”, para optar el título profesional de Ingeniería Comercial, Universidad de Guayaquil; demuestra en sus conclusiones que la atención y mejora de los procesos administrativos con apoyo de herramientas informáticas, mejora la percepción de servicio de sus cliente, logrando la calidad del servicio y el tiempo de espera.

Entonces, se puede afirmar que la solución a la problemática planteada en la investigación: ¿las deficiencias y bajo nivel de desempeño empresarial son solucionadas a través de una gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes de policlínicos en el distrito de Callería, año 2019?, efectivamente si se agilizan con una gestión enfocada en la calidad y efectividad de los procesos administrativos.

Así **Lapo, M. (2013)**, en su tesis: “Reingeniería en procesos administrativos y operativos en clínica Medina”, para optar el grado de Magister de Gerencia en Servicios de la Salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; que tuvo como objetivo elaborar un proyecto de reingeniería de procesos administrativos y operativos para clínica Medina. Refiere en sus conclusiones, que la reingeniería de procesos se

constituye en una herramienta fundamental que promueve la mejora continua de las organizaciones, ya que ella dirige el proceso de los negocios de la misma.

Finalmente, citamos el proceso de control, el cual en la investigación se muestra que los policlínicos tienen mecanismos insuficientes en la gestión; al respecto citamos a Stoner (1996, p.610) que define la importancia del control de la siguiente manera: "El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas.", situación que las obliga a tomar un inmediato plan de acción.

5.3 Plan de mejora

Se sugiere el empleo de estándares de gestión de calidad para desarrollar buenas prácticas en el desempeño, basado en competencias. La propuesta que a continuación se expone, ha sido estructurada y desarrollada en función de la aplicación de los ocho principios de calidad, para promover la competitividad, el mejoramiento continuo y la filosofía de justo a tiempo de los recursos. Son:

1. Enfoque al cliente. Las organizaciones dependen de sus clientes y por la tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

2. Liderazgo. Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

3. Participación del personal. El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean

usadas para el beneficio de la organización.

4. Enfoque basado en procesos. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5. Enfoque de sistema hacia la gestión. Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

6. Mejora continua. La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

8. Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor. Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor (Vértice, 2010).

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- La gestión de las mypes del sector servicios, policlínicos del distrito de Callería, cuenta con el soporte de procesos administrativos todavía en implementación, aún son débiles.
- La gestión que se caracteriza por no utilizar herramientas de la administración no articula con sus procesos administrativos. Se presentan eventos que requieren de organización y coordinación.
- Los procesos administrativos al ser todavía manuales o no sistemáticos no generan un impacto en la gestión afectando la toma de decisiones.

6.2 Recomendaciones

Además de proponer un plan de mejora, brindamos las siguientes recomendaciones:

- Determinar e implementar procesos administrativos, que permitan reforzar la planificación y nuevos mecanismos de control de las actividades. Los que permitan coordinar y realizar el seguimiento al cumplimiento de los planes propuestos y detectar desempeños que no se ajusten a los estándares establecidos.
- Normalización de los servicios, estandarización de calidad y gestión por procesos; como instrumentos que potenciarán el mejoramiento continuo de la calidad de los policlínicos.
- La gestión de calidad debe contemplar una cultura organizacional que integre a toda la organización, con el fin de elevar su productividad y calidad de servicio trasladada al cliente, para lo cual se debe encaminar a adoptar una serie de políticas y objetivos de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amorós, J.; Dávila, K. & Delgado, V. (2017). *La gestión empresarial y la competitividad de las clínicas en la ciudad de Cajamarca*. Tesis para optar el título de Maestría en Administración Estratégica de Negocios con mención en Gestión Empresarial, Escuela de Postgrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.
- Arroyo, S.A. & Moreno, V.M. (2016). *Planificación estratégica de la clínica San Francisco*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniería en Finanzas, Escuela de Estadística y Finanzas, Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
- Campos, J.R. (2018). *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicio, rubro centros médicos privados, distrito de Calleria, año 2018*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú.
- Código de ética para la investigación versión 001. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-Uladech Católica, de fecha 25 de enero del 2016
- Cuchca, P.C. & Correa, J.C. (2018). *Análisis y diseño de sistema de información para la gestión y control de pacientes en atención del policlínico de la familia San Martin (Iquitos)*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Informático de Sistemas, Programa académico de Ingeniería Informática de Sistemas, Universidad Científica del Perú (UCP), Iquitos, Perú.
- Domínguez, J.B. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

- Evans, J. & Lindsay, W. (2015). *Administración y control de calidad*. México: Cengage learning.
- Figueroa, G. (2014) Administración de riesgo y Manejo de crisis Director – Gerente FB&C/PNI. Revista, Medio Empresarial N° 48, (p. 28).
- Gómez, H. (2015). *Gerencia Estratégica*. Bogotá: 3R ediciones.
- Granda, M.; Meza, A.; Serruto, E. & Velásquez, M. (2015). *Plan estratégico empresarial del Policlínico Divino Niño E.I.R.L.* Tesis para optar el grado académico de Magister en Administración Estratégica de Empresas, Escuela de Postgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Surco, Lima.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de investigación* (sexta edición). México: McGraw-Hill/interamericana editores
- Lapo, M. (2013). *Reingeniería en procesos administrativos y operativos en clínica Medina*. Tesis para optar el grado de Magister de Gerencia en Servicios de la Salud, Sistema de Postgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Ley N° 28015. *Ley De Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa; ley que considera la integración del empleo sostenible al régimen tributario*, Lima, Perú, publicado el 03 de Julio del 2003.
- Ley 30056. *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*, Lima, Perú, 02 de Julio 2013.
- Mallar, M.A (2015). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*. Argentina: Universidad Nacional de Misiones.

- Mendoza, H. (2016). *Tipos, métodos, estrategias de investigación científica*. México: editorial Pearson.
- Morán, A.M. & Yuquilema, B.M. (2018). *Propuesta de mejora de los procesos administrativos del centro médico de especialidades nueva generación en la ciudad de Guayaquil*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniería Comercial, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Murrugarra, S.A. (2016). *Nivel de calidad del servicio en el Policlínico Medes, Medicina de especialidades S.R.L, en la ciudad de Cajamarca, año 2015*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Facultad de Negocios, Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Paz, M.L. (2015). *El control interno de gestión de las clínicas privadas de Lima Metropolitana*. Tesis para optar el grado académico de Maestro con mención en Auditoría y Control de Gestión Empresarial, Sección de Postgrado, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Pérez, L. (2015). *Plan de negocio para una clínica privada en Moncada*. Tesis para optar el título profesional de Administración, Escuela de Administración, Universidad Politécnica de Valencia (ADE), Valencia, España.
- Ponce, A. (2018). *Diagnóstico de la gestión de servicio de la clínica María de los Ángeles de la ciudad de Huánuco, año 2017*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática, Escuela profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática, Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.
- Quinga, J.P. & Toapanta, L.P. (2016). *Implementación de un sistema de control interno en la clínica de especialidades central ubicada en el Cantón Salcedo*,

provincia de Cotopaxi en el periodo enero-marzo del 2016. Tesis para optar el título profesional de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Escuela de Ingeniería en Contabilidad, Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.

Robbins, S. & Coulter, M. (2016). *La Administración.* México: Pearson.

Sánchez, F.G. (2019). *Desarrollo metodológico de la investigación.* Lima: ediciones Normas Jurídicas

Stoner, J. (2014). *La administración* (6ta edición). México: editorial Pearson education.

Taylor, F. (2017). *Administración científica, general e industrial.* Estados Unidos: Cengage learning.

Vásquez, A. & López, A. (2015). *Propuesta de mejora de la calidad de servicio en el policlínico Chiclayo oeste ubicado en la ciudad de Chiclayo, durante el periodo 2013.* Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, Escuela de Administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Williams, R. (2014). *Gestión de calidad.* México: edición McGraw-Gill

ANEXOS

1.- Cronograma

Tabla 20: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE AVANCE	2019															
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Asesoramiento del docente Taller de Investigación	04-feb	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Exposición Línea de Investigación	04-feb	09-feb														
Determinación del sector y rubro a estudiar.		09-feb	17-feb													
Título del proyecto de investigación.			17-feb													
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			17-feb													
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.				25-feb												
Elaboración de Metodología de la investigación.				25-feb												
Presentación de Proyectos de Investigación.					03-mar											
Revisión turnitin y aprobación Proyecto de Investigación					03-mar	10-mar										
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.						11-mar	X	X	07-abr							

Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.								25-mar	07-abr										
Revisión de referencias bibliográficas, APA.										14-abr									
Presentación del informe final de investigación.										22-abr	28-abr								
Revisión turnitin Informe Final											28-abr	05-may							
Revisión del Jurado y aprobación Participación Pre banca												05-may	12-may						
Elaboración de artículo científico, diapositivas, correctores												X	X						
Prebanca y sustentación del informe final.																		18-may	
Cierre de Taller																			26-may

Fuente: elaborado por Giuliana Paima

2.- Presupuesto

Para la realización del presente informe, se necesitó de un presupuesto que asciende a S/. 7,184.00

Tabla 21: Presupuesto general

CONCEPTO	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNIT.	TOTAL
ASESORAMIENTO				
Asesoría	1	asesor	2,000.00	2,000.00
Taller de titulación			3,000.00	3,100.00
			sub total	5,100.00
MATERIALES Y ÚTILES DE OFICINA				
Papel Bond	1	millar	22.00	22.00
Folder Manila A4	1	file	10.00	10.00
Engrapador	1	unidad	15.00	15.00
Grapas	1	caja	3.00	3.00
Lapiceros rojo y azul	2	unidad	3.00	6.00
clips	1	caja	3.00	3.00
Corrector	1	unidad	3.00	3.00
			sub total	62.00
EQUIPOS				
Laptop	1	unidad	1,300.00	1,300.00
USB 8 gigas	1	unidad	35.00	35.00
Impresora a color/blanco y negro	1	unidad	400.00	400.00
Tinta para impresora	1	unidad	35.00	35.00
Libros	2	unidad	45.00	90.00
			sub total	1,860.00
SERVICIOS				
Internet	44	horas	1.50	66.00
Anillado	4	unidad	6.00	24.00
Fotocopias	60	hojas	0.10	6.00
			sub total	96.00
MOVILIDAD LOCAL				
Movilidad local ida y vuelta al centro de investigación		pasajes	30.00	30.00
Alimentación	6	Almuerzos	6.00	36.00
			sub total	66.00
			TOTAL	7,184.00

Fuente: elaborado por Giuliana Paima

3.- Encuesta



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

ENCUESTA

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 de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, policlínicos, distrito de Calleria, año 2019”.

Encuestado:

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

A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

De 21 a 30 años () De 31 a 40 años () De 41 a 50 años () De 51 a más ()

2. ¿Cuál es el género del microempresario?

a) Masculino b) Femenino

3. ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

a) Estudios básicos () b) Técnico () c) Universitario ()

B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

4. ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?

a) De 1 a 2 años b) No sabe () c) No ()

5. ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?

- a) Si () b) No ()

6. ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?

- a) Si () b) No ()

7. ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?

- a) Si () b) No ()

C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

8. ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?

- a) Siempre () A veces () Nunca ()

9. ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

- a) Siempre () A veces () Nunca ()

10. ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?

- a) Manual de organización y funciones ()

- b) Es verbal, informal ()

- c) No existe ()

11. ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?

- a) Si () b) No sabe () c) No ()

12. ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?

- a) Liderazgo ()

- b) Sometimiento ()

- c) Sin supervisión ()

13. ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?

- a) Análisis () b) A veces () c) Nunca ()

- 14. ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?**
- a) Desempeño () b) A veces () c) Nunca ()
- 15. ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?**
- a) Indicadores de gestión ()
- b) Inventarios ()
- c) Ninguno ()
- 16. ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativos?**
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
- 17. ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?**
- a) Eficaz () b) Ineficaz () c) Incipiente ()

Pucallpa, abril del 2019

4.- Fotografías tomadas en el centro de investigación

FOTOGRAFÍA 1:

Entrevista realizada a la mype del sector en estudio



FOTOGRAFÍA 2:

Policlínico “Salud Ocupacional”

