



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN  
SEGURIDAD & SALUD OCUPACIONAL DEL PERÚ SE &  
SO SAC. TALARA 2020**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA

**TINOCO SANDOVAL, DIANA VARINIA  
ORCID: 0000-0003-3364-9052**

ASESOR

**MGTR. ESTUARDO MUÑOZ AGUILAR  
ORCID: 0000-0002-9053-8175**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2021**

## **Equipo de trabajo**

### **AUTORA:**

Tinoco Sandoval, Diana Varinia

ORCID: 0000-0003-3364-9052

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote Estudiante de Pregrado,  
Chimbote, Perú

### **ASESOR:**

Muñoz Aguilar, Estuardo

ORCID: 0000-0002-9053-8175

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Facultad de Ciencias  
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Pucallpa, Perú

### **JURADO:**

Pinchi Guerra, Edwar

ORCID: 0000-0003-2727-0513

Lozano Ruíz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

**Jurado evaluador y asesor**

---

Pinchi Guerra, Edwar  
**PRESIDENTE**

---

Lozano Ruíz, Roger  
**MIEMBRO**

---

Meza Salinas, José Luis  
**MIEMBRO**

---

Muñoz Aguilar, Estuardo  
**ASESOR**

## **Agradecimiento**

A Dios, por brindarme salud, durante todo el tiempo que duró mi proceso de formación profesional y a lo largo de mi vida, y sobre todo darme las fuerzas para seguir levantándome frente toda adversidad y lograr salir adelante.

A nuestra casa de estudios por el soporte y nuevas experiencias que nos han podido ofrecer y la oportunidad de seguir creciendo como profesionales y personas.

A los protagonistas de esta investigación que brindaron las facilidades en la realización de la presente investigación.

## **Dedicatoria**

A mis, padres, hermanos por el apoyo permanente, a mi fuente de inspiración; mis hijas y a mi esposo por su comprensión paciencia soporte y apoyo a lo largo de todo el periodo de estudios que demando sacrificios personales, familiares y laborales. Sin este apoyo hubiera sido muy difícil terminar esta etapa que trae mucha dicha y satisfacción pero que ha sido un gran reto poder concluir. A todos ustedes dedico este logro.

## Resumen

La presente investigación ha tenido como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad y atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020; con el cual da respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020?, la investigación es de nivel descriptiva, tipo cuantitativa, diseño correlacional, no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, conformado de 23 preguntas cerradas, la población en la variable gestión de calidad y atención al cliente es 68 clientes. Después del análisis de los datos obtenidos se tiene que el 58,8% de los clientes consideró que el personal casi siempre está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos, el 64,7% de los clientes consideró que el laboratorio casi siempre permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su mejora en los procesos de análisis clínico, y concluyo que los componentes de la gestión de calidad son procesos porque la tecnología permite fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que presta el laboratorio; talento humano ya que el personal está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos; estrategia organizacional mediante los métodos de trabajo.

**Palabra clave:** Atención al cliente, elementos de la calidad, gestión de calidad, laboratorio clínico, micro y pequeña empresa, técnicas de atención.

## **Abstract**

The present investigation has had as general objective: To determine the main characteristics of Quality Management and customer service in Occupational Safety & Health of Peru SE & SO SAC. Talara 2020; with which he answers the following question: What are the main characteristics of quality management and customer service in Occupational Safety & Health of Peru SE & SO SAC. Talara 2020?, the research is descriptive level, quantitative type, correlational, non-experimental cross-sectional design. To collect the information, the survey technique and the questionnaire instrument were used, consisting of 23 closed questions, the population in the variable quality management and customer service is 68 customers. After analyzing the data obtained, 58.8% of the clients considered that the staff is almost always trained on quality management so that they feel committed to the objectives, 64.7% of the clients considered that the laboratory almost always makes it possible to measure the performance of its processes and facilitate its improvement in clinical analysis processes, and I conclude that the components of quality management are processes because technology allows the strengthening and improvement of the processes inherent to the quality of the service that lends the laboratory; human talent since the staff is trained on quality management so that they feel committed to the objectives; organizational strategy through work methods.

**Keyword:** Customer service, quality elements, quality management, clinical laboratory, micro and small business, service techniques.

## Indice general

Título .....	i
Equipo de trabajo.....	ii
Jurado evaluador y asesor.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Dedicatoria .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
Indice general .....	viii
Índice de tablas .....	xi
Índice de figura.....	xii
I. Introducción .....	1
II. Revisión de la literatura.....	22
2.1. Antecedentes.....	22
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	22
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	26
2.1.3. Antecedentes regionales.....	30
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	36
2.2.1. Gestión de calidad .....	36
2.2.1.1. Definición de la gestión de calidad .....	36
2.2.1.2. Componentes de la gestión de calidad.....	38
2.2.1.3. Beneficios de la gestión de calidad .....	42
2.2.2. Atención al cliente.....	46
2.2.2.1. Definición de atención al cliente .....	46



2.2.2.2.	Técnicas de atención al cliente .....	47
2.2.2.3.	Elementos de la atención al cliente .....	52
2.3.	Marco conceptual.....	55
2.3.1.	Gestión de calidad .....	55
2.3.2.	Atención al cliente.....	55
2.4.	Hipótesis .....	56
III.	Metodología de la investigación.....	57
3.1.	Tipo y nivel de la investigación .....	57
3.2.	Diseño de la investigación .....	58
3.3.	Población y muestra.....	59
3.4.	Definición y operacionalización de las variables e indicadores .....	62
3.5.	Técnicas e instrumentos de la recolección de información .....	65
3.6.	Plan de análisis.....	66
3.7.	Matriz de Consistencia.....	67
3.8.	Principios éticos .....	69
IV.	Resultados.....	71
4.1.	Resultado .....	71
4.2.	Análisis de resultados .....	95
V.	Conclusiones.....	112
5.1.	Conclusiones.....	112
	Aspectos complementarios .....	114
	Recomendaciones .....	114
	Referencias Bibliográficas.....	115
	Anexos.....	123
1.	Instrumento de la recolección de datos .....	124
2.	Cuadro de resultados .....	128

3. Libro de códigos .....	132
4. Validación del instrumento.....	134
5. Consentimiento informado .....	144
6. Turnitin.....	145

## Índice de tablas

Tabla 1 Métodos de trabajo .....	71
Tabla 2 Fortalecer y mejorar los procesos.....	73
Tabla 3 Está satisfecho con el servicio.....	74
Tabla 4 El personal está capacitado.....	75
Tabla 5 Manual de gestión de la calidad .....	76
Tabla 6 Evaluación continua .....	77
Tabla 7 Desempeño de sus procesos .....	78
Tabla 8 Cambios constantes .....	79
Tabla 9 Equipo y maquinaria .....	80
Tabla 10 Imagen de los servicios .....	81
Tabla 11 Competitivo y eficiente .....	82
Tabla 12 El personal inspira confianza .....	83
Tabla 13 El personal es amable y carismático.....	84
Tabla 14 El personal tiene voluntad .....	85
Tabla 15 El personal escucha .....	86
Tabla 16 El personal le brinda solución inmediata .....	87
Tabla 17 El personal comunica .....	88
Tabla 18 El personal es empático.....	89
Tabla 19 El personal lo responde con actitud.....	90
Tabla 20 Trato bueno y amable .....	91
Tabla 21 Información errónea o equivocada .....	92
Tabla 22 Acciones preventivas y auditorías.....	93
Tabla 23 El laboratorio brinda comodidad.....	94

## Índice de figura

Figura 1 Métodos de trabajo.....	71
Figura 2. Fortalecer y mejorar los procesos .....	73
Figura 3. Está satisfecho con el servicio brindado .....	74
Figura 4. El personal está capacitado .....	75
Figura 5. Manual de gestión de la calidad.....	76
Figura 6. Evaluación continua.....	77
Figura 7. Desempeño de sus procesos.....	78
Figura 8. Cambios constantes.....	79
Figura 9. Equipo y maquinaria .....	80
Figura 10. Imagen de los servicios .....	81
Figura 11. Competitivo y eficiente.....	82
Figura 12. El personal inspira confianza .....	83
Figura 13. El personal es amable y carismático. ....	84
Figura 14. El personal tiene voluntad.....	85
Figura 15. El personal escucha.....	86
Figura 16. El personal le brinda solución inmediata .....	87
Figura 17. El personal comunica.....	88
Figura 18. El personal es empático.....	89
Figura 19. El personal lo responde con actitud .....	90
Figura 20. Trato bueno y amable.....	91
Figura 21. Información errónea o equivocada.....	92
Figura 22. Acciones preventivas y auditorías.....	93
Figura 23. El laboratorio brinda comodidad en la sala de espera.....	94

## **I. Introducción**

Las micro y pequeñas empresas son pequeñas compañías que no solo garantizan el crecimiento económico del país, sino que también benefician a la población ofreciéndoles trabajo. Sin embargo, no todo es color de rosa, puesto que el trabajo que brindan las MYPES es de diferente calidad. Ante esto, nos encontramos con el subempleo, trabajo que es ejecutado por mujeres, pero el problema es que la mayoría de las ocasiones, este trabajo no es pagado. Asimismo, vemos que hoy en día existen diversas MYPES, y entre ellas están las empresas que han sido creadas solo para ganar dinero y poder subsistir, y también están las compañías que desean desarrollarse y alcanzar sus objetivos y que además se relacionan con las grandes empresas formales. En el Perú existen dos millones trescientos treinta y dos mil doscientas dieciocho empresas, de las cuales, más del noventa y cinco por ciento son micro y pequeñas empresas. (Llenque, 2019)

Como ya se ha mencionado, las MYPES son muy importantes para el desarrollo social y económico del país. Hace algunos años, las micro y pequeñas empresas se consideraban como una manera de ganar dinero y poder subsistir. Por tal motivo, durante mucho tiempo se pensaba que todas ellas estaban sumergidas en informalidad, sin embargo, después se mostró su importancia y lo fundamentales que son para el crecimiento económico, además, se caracterizan por su capacidad de adaptabilidad en un mercado cada vez más cambiante y por su competitividad. (Monzón, 2016)

Por consiguiente, el noventa y ocho por ciento de las MYPES se dedica a la venta de productos y servicios. Del mismo modo gracias al dinamismo de las mismas, la economía peruana ha incrementado significativamente. También, gracias a la

información brindada por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, se da a conocer la importancia de las micro y pequeñas empresas en el país. (Monzón, 2016)

Actualmente las compañías suministradoras del Estado tienen un capital de trabajo determinado que no puede excederse, y esto hace que se dificulte su trabajo y su crecimiento. Por esa razón, se ha creado una medida que les permitirá llevar a cabo sus actividades de manera eficaz y efectiva, mediante la implementación del capital de las pequeñas y medianas proveedoras del Estado. También se mencionó que es fundamental tener información del proveedor con respecto a las ventas hechas al Estado, con el objetivo de facilitar y hacer de la evaluación financiera y el proceso de negociación algo rápido y así la empresa suministradora pueda cumplir con el pedido estatal. (Salardí, 2020)

Asimismo, el noventa y cuatro por ciento de micro y pequeñas empresas fueron contratadas a través de las organizaciones públicas. Por otro lado, la participación de las MYPES representa el sesenta y dos por ciento de la cantidad total negociada por mil ochocientos noventa y tres organizaciones públicas por medio de veintiún Catálogos Electrónicos de Perú Compras. Además, las compañías del gobierno central concentran del monto negociado, seguido por las entidades del gobierno regional y en tercer lugar las municipalidades.

De esa forma cerca de trescientas micro y pequeñas empresas se dedican a la venta de distintos productos. Del total de estas organizaciones, unas doscientos siete se dedicaron a la confección de trajes o uniformes para las personas del voluntariado, árbitros y antorcheros, y doce de estas fueron las encargadas de suministrar al gran emporio comercial de Gamarra, explicó (Figuroa, 2019)

A partir de todo lo anterior, podemos decir que las empresas cumplen un papel fundamental en la economía de un país. Y pese a que la mayoría cree que solo las

compañías grandes son las que aportan más al crecimiento económico, hay que resaltar que están muy confundidos, ya que sin las micro y pequeñas empresas no habría este desarrollo tan deseado. Por tal motivo, los gobiernos se han propuesto a brindar toda la ayuda necesaria, con el fin de fomentar el avance de las MYPES. Las MYPES hacen posible la prosperidad de un país, sin embargo, en muchas ocasiones no se les ofrece el valor que merecen. (Fischman, 2019)

También, las MYPES tienen una participación del veinticuatro por ciento en el PBI del país y también son las principales generadoras de empleo. Asimismo, uno de los problemas a los que se enfrentan las micro y pequeñas empresas, es que mayormente las personas que deciden emprender no tienen el dinero o los medios necesarios para empezar la labor productiva y hacer que su negocio se desarrolle correctamente. (Talledo, 2019)

Según, Miranda (2019), menciona que muchas de las MYPES no perduran en el mercado, y las que si se mantienen están dirigidas por personas que no saben si están realizando un trabajo eficaz, además estos dueños no cuentan con los recursos necesarios para hacer de su trabajo y desarrollo algo mejor. Al no contar con el dinero suficiente, no pueden avanzar, y es más, los jefes u administradores esperan que el dinero que ganen, les alcance para cubrir algunos gastos y así poder lograr los objetivos antes propuestos.

Por otro lado, las empresas se desarrollan o determinan sus procesos en base a hechos o datos y así poder tener resultados óptimos. Hoy en día, existen medidas o estrategias que permiten a una compañía alcanzar sus metas. Asimismo, el sistema de gestión de la calidad hace posible que distintas empresas sigan un modelo orientado por procesos, logrando así resultados eficaces y efectivos en los

procedimientos, procesos y productos y por consiguiente la capacidad de competir permite obtener la satisfacción de los clientes. (Calle, 2018)

En la actualidad, las pequeñas y medianas empresas que tienen prestigio y mayor participación en el mercado debido a que satisfacen los requerimientos de los clientes son aquellas empresas pequeñas que se dedican al comercio y al servicio, las cuales hoy en día ejecutan sus procesos y actividades basadas en datos o hechos pasados para así poder satisfacer correctamente las necesidades y expectativas de los clientes. Asimismo, la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad contribuye a cumplir con las metas trazadas y sobre todo a satisfacer al consumidor. Actualmente, existen pocas pymes que han estandarizado sus procesos, pero que gracia a ello han logrado reconocimiento. (Calle, 2018)

En el día de hoy, las compañías que implantan un Sistema de Gestión de la Calidad obtienen mayores beneficios pues logran sus objetivos con el menor gasto posible. Sus resultados óptimos y su enfoque en procesos les permiten posicionarse en el mercado. En el Perú, el gobierno implantó el Instituto Nacional de Calidad, una organización independiente que se encarga de fomentar y aumentar la capacidad de competir de las distintas compañías. Esta institución, llevó a cabo distintos seminarios y capacitaciones en casi todos los departamentos del país, con el objetivo de hacer que las pequeñas y medianas empresas también implementen la norma ISO 9001, y logren altos niveles de calidad. Sin embargo, esta iniciativa no ha tenido el éxito que se esperaba ya que la manera de actuar de las pymes no admite la utilización de normas que ayuden a lograr la competitividad sectorial. (Pérez, 2016)

Por lo tanto, el SGC no solo garantiza la efectividad de una empresa. Es un sistema de trabajo, en que todos los departamentos y empleados de la compañía deben estar seguros de que desempeñando su labor adecuada y sistemáticamente logran la



calidad y, por ende, la satisfacción del consumidor. Trabajar en esta labor permite la obtención de prestigio y reconocimiento, pues a través de certificaciones de calidad, por ello, ofrecemos confiabilidad y seguridad a los clientes. En diversas barreras de entrada de los mercados internacionales demandan la calidad y seguridad de que los productos son muy buenos para una venta competitiva y segura. (García, Cristina, & Romero, 2017)

Actualmente, los usuarios, por medio de sus exigencias determinan principios de calidad con el fin de que las organizaciones los cumplan. Estos criterios de calidad no se establecen solo para los artículos, sino también para los servicios después de la venta, para los materiales que se usan, para el personal, y cualquier otro proceso que ejecuta la compañía. Por todo esto es importante conocer las necesidades y expectativas del cliente y así encaminarnos a la calidad y poder satisfacerlos. Al conocer sus requerimientos, es probable que podamos cumplirlos e incluso sobrepasarlos, ofreciéndoles productos y servicios innovadores. Pero, para lograr mejores resultados es fundamental implantar una cultura de mejora continua. (Caurin, 2018)

De tal forma, al establecer una estrategia o modelo empresarial, debes tener en cuenta la atención al cliente. El brindar una atención de calidad implica generar consciencia en el personal de servicio para que ellos brinden un buen trato personalizado a los clientes y les generen una buena experiencia. Cuando un cliente ingresa a tu establecimiento, realice o no una compra, necesita ser tratado debidamente. Una actitud cortés y amable repercutirá positivamente en la imagen que los clientes se creen de la empresa. Por esa razón, es fundamental que en toda empresa, sin importar el tamaño, se implante una política de atención al cliente, en la que se le brinde al

cliente la atención que necesita y las soluciones adecuadas a sus dudas e inconvenientes. (Everardo & Morales, 2019)

Del mismo modo, cuando un usuario recibe constantemente el servicio que se merece, tiende a comparar sus experiencias presentes con las pasadas para así poder valorar la calidad del servicio de atención. También, es muy común que los clientes demanden un servicio que cumpla e incluso sobrepase sus expectativas. No hay que olvidar que la imagen que vas a reflejar a tus clientes se da también a través del servicio de atención, por lo que es muy importante que, al momento de relacionarte con él, lo hagas de la mejor manera posible, ofreciéndole tu atención y ayuda. (Carmen & Mejia, 2019)

Un consumidor satisfecho siempre comunicará de su excelente experiencia a sus conocidos y te promocionará, además te generará una buena imagen y reputación. Por otro lado, un cliente que no se siente a gusto, hará lo mismo, pero la diferencia es que las consecuencias no serán buenas, lo único que hará es dañar la imagen y reputación de la compañía. La implantación de un medio con el cual tus clientes puedan exponer sus reclamos es una herramienta eficaz para mejorar la experiencia de los mismos, ya que estas reclamaciones sirven como guía para lograr la mejora continua y evitar cometer los mismos errores que antes. La gestión de reclamaciones no busca disminuir la cantidad de quejas, sino más bien en utilizar estos datos como una oportunidad de mejora. (Pin, 2019)

Del mismo modo, muchas empresas afirman que la calidad en el servicio le otorga un valor agregado a los bienes que estas brindan, y no solo eso, sino que también permite mantener a gusto a los usuarios y por ende la creación de una excelente imagen para la organización. Pero, hay compañías que no tienen implementada un área de servicio al cliente, y eso ocasiona la pérdida de los mismos y hace que cada

vez sea más complejo atraer nuevos usuarios. Todos los clientes son distintos, en cuanto a sus requerimientos, por esa razón, la empresa debe analizar y examinar si se encuentra en condiciones y si tiene la habilidad para ofrecer al cliente lo que necesita, pues al hacer esto, recién podrá comprometerse con el cliente. (Escobar, 2017)

Para un desempeño óptimo en el laboratorio clínico Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC., es importante establecer sistemas que se encarguen de velar por el cumplimiento de las distintas actividades y procesos dentro de la empresa. Asimismo, éstos deben ir junto con estrategias de promoción y crecimiento de esta forma empresarial que, sin importar diversos factores internos o externos, ayudan a generar empleo en la ciudad de Talara.

Actualmente, el Tratado de Libre Comercio (TLC) entre el Perú y EE. UU, es un tema al cual se le atribuye demasiada importancia, debido a los beneficios que puede traer para la población, entre ellos: la generación de empleo y el crecimiento económico de ambos países. Generalmente, estos acuerdos se firman enfocados en la economía y su desarrollo. Por otro lado, dos de los grandes poderes del estado que intervienen en esta labor son el Poder Ejecutivo y Legislativo. En muchas de las mesas de este tipo de acuerdos, los países involucrados hacen todo lo posible para obtener beneficios proporcionando y recibiendo algo. Tratan de que los intercambios favorezcan a ambas partes, pero muchas veces no es posible. Por ejemplo, permiten la entrada de bienes en ambos países o se permiten las compras estatales. En el caso de la propiedad intelectual, el trueque de medicamentos no existe y solo se busca unir o armonizar las leyes de propiedad intelectual. (López, 2020)

Por lo tanto, un tema difícil puede ser el de la protección de los datos de prueba. Para los laboratorios estadounidenses no les es muy beneficioso conseguir los derechos

como único inventor y comercializador de un producto, pues incidirían en altos costos comparados con algunos mercados muy reducidos. Seguramente, es por esta razón, que solo el uno por ciento de los medicamentos peruanos es patentados. Estados Unidos plantea la protección de datos de prueba, para que nadie pueda acceder a la información que ellos han usado para constatar la efectividad y sanidad de los productos que brindan como evidencia de que los bienes copiados cumplen con los mismos requisitos. Estos datos o registros albergan resultados de entre diez y doce años de estudios no clínicos con animales, y clínicos en humanos. Por otro lado, las leyes andinas y las de todo país toman en cuenta la protección de la data, pero señalan que si los encargados de temas sanitarios piden que se muestre esta información no podrá usarse la de los laboratorios titulares de la patente.

Actualmente, el Perú forma parte de dieciocho acuerdos comerciales. Los cuales han significado mucho y han tenido gran impacto positivo en las exportaciones peruanas de productos no tradicionales realizadas hacia cerca de cincuenta y dos países, algo que impresiona pues hace casi una década, solo se podía comercializar con un total de ocho países. Hoy en día, gracias a esta ventaja, las exportaciones no tradicionales representaron un treinta y dos por ciento del total exportado en el año 2015, mientras que, para el año siguiente, éstas crecieron un dos por ciento. Estos datos nos permiten observar los buenos resultados e obtienen con los acuerdos comerciales. (Silva, 2016)

De esta manera, como resultado de la implantación del Plan Estratégico Nacional Exportado, el envío de productos peruanos no tradicionales hacia otro país presentó un incremento de nueve mil cuatrocientos cuarenta y dos millones de dólares en el año 2014 en relación con el 2012. Asimismo, el número de micro y pequeñas empresas creció de cuatro mil a ocho mil y se privilegiaron a más de noventa empresas en todo el país. Además, según datos obtenidos, se determinó que existen

aproximadamente seiscientos once mil empresas de servicio. Actualmente, en el sector servicios, los que sobresalen en las exportaciones, son los servicios del sector turismo, centro de atención telefónica, franquicias y servicios de software. Cabe destacar que por el mismo hecho que la apertura comercial permite que las compañías formen parte del mundo, también es posible que tales organizaciones ejecuten prácticas que tienen un impacto negativo por encima de las fronteras. (Vasquez, 2016)

En la actualidad, en relación con el equilibrio económico, las empresas de servicios médicos compiten entre sí por ganar la mayor parte de casi dos millones de pacientes del sector privado de la salud. Credicorp y Breca tienen bajo su mando el negocio de la salud privada que aumenta sus ingresos económicos y al mismo tiempo controlan todos los elementos relacionados con la atención médica de los pacientes. (Torres, 2017)

Por otra parte, últimamente el sector privado ha desempeñado un papel muy en el equilibrio económico dado que las personas tienen mayor poder adquisitivo y también gracias a la implementación de seguros. Muchos de los consultorios más prestigiados han iniciado su plan de desarrollo. También, la facturación total de los mismos fue de más de dos millones, adicionalmente se obtuvieron tasas entre quince y veinte por ciento en el último lustro. (Córdova, 2014)

De igual forma, la cantidad de laboratorios clínicos se desarrolló en veinte por ciento gracias a que las personas de distintas provincias del Perú demandaban los servicios de estos. A partir de ello se consideró que, en los siguientes diez meses, en el ámbito de laboratorios clínicos se invertirá más de veinticinco millones de dólares, y uno de los lugares en donde se establecerán más de estos laboratorios será en la capital del Perú. De los productos que brinda este sector y que son más exigidos por los clientes,

están los análisis de hemogramas y orina, y en una menor cantidad, se piden tomografías, y otros, explicó (Sabogal, 2018)

El Perú, la gran mayoría de decisiones que toman los médicos se fundamentan en información o datos brindados por un laboratorio clínico, ya que esta información se utiliza para diagnosticar enfermedades y para así poder tratarlas y darles un seguimiento adecuado. Por otro lado, estas empresas deben preocuparse por su calidad, por lo que surge la idea de implementar un sistema de gestión de la misma, que les ayude a obtener mejores resultados. Un estudio reciente llevado a cabo por realizado por la institución de Cooperación Internacional PTB de Alemania, muestra que tan solo el diez por ciento de estas empresas cuenta con un SGC, y peor aún, el ochenta y cuatro por ciento no conoce la Norma de Acreditación que se utiliza en su ámbito, además, el noventa por ciento no ejecuta el aseguramiento de la Calidad, mientras que el noventa y dos por ciento no conoce o no lleva a cabo la medición de sus sistemas o instrumentos que utiliza. (Barrios, 2017)

Algunos datos obtenidos de diversas fuentes muestran que todo el mercado de servicios de laboratorio clínico logrará los trescientos treinta y tres mil millones de dólares para 2023, con un incremento de siete por ciento cada año, lo que significa una buena oportunidad para los establecimientos médicos independientes. No podemos pasar por alto lo importante que son los laboratorios en la detección de enfermedades y en la buena atención que ofrecen. En países como Alemania, por ejemplo, la mayoría de los diagnósticos médicos se apoyan en resultados de laboratorio, asimismo, se registra que allí existen cerca de trescientos cincuenta laboratorios de atención ambulatoria y unos mil cuatrocientos hospitales. También, se dice que para el año 2013 el seguro de salud de este país invirtió dos mil doscientos

millones de euros en atención ambulatoria y tres mil doscientos millones de euros en pruebas de laboratorio para personas hospitalizadas. (Paredes, 2019)

Las cifras obtenidas de la encuesta del año 2018 señalan que la actividad de las empresas de seguro disminuyó en el año 2017. Sin embargo, la tasa médica total del nueve por ciento se aproxima a tres veces la de la inflación económica, pero a pesar de eso, el servicio médico continúa superando las tasas de inflación. Aunque los precios establecidos por estos servicios siguen siendo estables, hay inconstancias debido a la fluctuación pérdida monetaria. No obstante, aun así, hay empresas de seguro que se adaptan al alto costo de la atención. (Marsh, 2018)

También, los gastos médicos en todo el mundo continúan siguen siendo mucho mayor que la tasa de inflación global del Perú. Se estima que para el año 2019 la tasa de tendencia médica será de siete por ciento. De la misma manera, en general se ha observado un incremento de dicha tasa, dado que los que brindan este servicio han elevado los precios de atención. (Marsh, 2018)

Acerca del factor social, la calidad del trabajo se relaciona a distintos factores El salario o la paga también intervienen, sin embargo, la calidad del empleo incluso tiene que ver con algunos requisitos de trabajo que en el Perú son diferentes según el tipo de empresa. En la Población Económicamente Activa ocupada total, la cantidad de empleados que reciben un sueldo en compañías de cincuenta a más trabajadores es mayor a los que laboran en el sector público o en organizaciones con menos empleados. Aquellos que trabajan para sí mismos, o los que lo hacen en empresas de dos a nueve trabajadores, tienen menores ganancias. Por otra parte, casi un treinta por ciento de los técnicos peruanos independientes laboran en organizaciones públicas, sin embargo, sus ganancias siguen siendo muy bajas. Por último, un

veintiocho por ciento labora en las MYPES, y un doce por ciento trabaja independientemente. (Barrios, 2015)

Asimismo, con veintiún locales médicos, seis son hospitales, tres son centros médicos y la cantidad restante son postas y, por consiguiente, la Sanidad de la Policía Nacional cuenta con nueve lugares para atender a los pacientes, un policlínico, seis puestos de salud y dos centros médicos. Por otro lado, los establecimientos de EsSalud cuentan con trescientas sesenta camas, que sirven para asistir a los pacientes enfermos o delicados de salud. En cuanto al total de personal médico, se dice que la cantidad de estos sobrepasa los mil cientos sesenta y nueve, seguido de enfermeras con un total de mil trescientos ochenta y seis, setecientos ochenta y seis obstetras y ciento setenta y seis odontólogos, según el INEI. (INEI, 2018)

El factor tecnológico, dentro del sector salud, la tecnología se ha desarrollado de una manera impresionante, facilitando así el servicio de atención de los pacientes. Como ya se ha mencionado anteriormente, casi el sesenta por ciento de las decisiones clínicas que toman los profesionales del sector salud se basan en datos obtenidos del Laboratorio Clínico. Todos estos datos e información sirven para que el médico pueda determinar una enfermedad y pueda dar una receta médica o en todo caso, establecer un tratamiento. Hoy en día, existen distintas herramientas tecnológicas utilizadas para detectar enfermedades, y esto facilita los procesos. Además, la evolución tecnológica en este sector hace frente a las estructuras nacionales e internacionales de los servicios médicos, que generalmente van un paso atrás. Dado lo anterior, distintos elementos de gestión y calidad necesitan ser examinados cada cierto tiempo, con el fin de lograr mejores resultados. (Uria, 2019)

Por consiguiente, la tecnología médica es fundamental para mejorar los servicios de atención al paciente, y no solo eso, sino que también sirven para conocer con rapidez



lo que padece el paciente. Asimismo, uno de los factores que intervienen en el desarrollo de este sector, son los avances tecnológicos. Además, la mayor aceptación de la Agencia de Medicamentos y Alimentación impulsa a los suministradores de equipos y material médico lancen productos innovadores y beneficiosos. (Paredes, 2019)

Además, existe una área o lugar en donde un grupo de profesionales de distintas disciplinas pero que laboran en conjunto, se unen para crear y analizar tecnologías médicas novedosas y provechosas. Esta área es el Laboratorio de Innovación de Salud, el cual se enfoca en proponer nuevas ideas tecnológicas en base a pruebas, y estudios. Todo ello con el fin de mejorar la atención de los pacientes y poder ofrecerles lo que necesitan de manera rápida y efectiva. En este laboratorio se fomenta la utilización de nuevas tecnologías y de datos con el objetivo de reducir los obstáculos de implementación, y también aumentar el impacto de las ideas innovadoras. También, las investigaciones llevadas a cabo dentro de este espacio son: el avance de métodos o procedimientos de diagnóstico y detección, desarrollo de herramientas, datos e información de enfermedades que se contraen y que surgen con mayor facilidad en climas tropicales, etc. (Carrasco, 2020)

En el factor ecológico; hoy en día, todas las empresas en general consideran dentro de su organización la Responsabilidad Social Corporativa, la cual se basa en hacer que todas las acciones de la compañía se enfoquen no solo en el desarrollo de esta, sino también en el bienestar de la sociedad. Si bien, esto depende de la empresa, las acciones que realice en cuanto a responsabilidad social, servirán para determinar la imagen de esta, y para saber cómo procede y qué es lo que piensa. La RSE aparece entre los años cincuenta y sesenta. Sin embargo, se llegó a utilizar en los años noventa

cuando la situación de las empresas no era muy buena ni muy prometedora que digamos. (Roesler, 2019)

Actualmente, las empresas peruanas le han dado la importancia al tema del cuidado ambiental ya que esto les trae beneficios, sin embargo, no solo se trata de buscar los intereses de la empresa, sino que, muy lejos de ello, deben tomar conciencia de lo importante que es esto para el bienestar de todos. Preocupados por este tema, la ISO, dictó la norma ISO 14.000 (no obligatoria), que contribuye a la protección del medio a través de la gestión ambiental. Las organizaciones que se han unido al cumplimiento de esta norma han entendido que es cuestión de ética y responsabilidad promover acciones que tengan un impacto positivo en el medio ambiente, ya sea concientizando a tus trabajadores en el tema, tomando medidas de ahorro de energía, etc. (Heredia, 2019)

Además, el Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud, señala que el Instituto Nacional de Salud, tiene la responsabilidad de plantear y presentar reglas, también de impulsar el estudio científico-tecnológico de salud, ofrecer asistencia médica en el sector público, entre otras. Asimismo, el Reglamento Peruano de Ensayos Clínicos, indica que el Instituto Nacional de Salud es la organización que se encarga de hacer cumplir todas las normas establecidas en dicho reglamento y otras normas relacionadas en esta labor, como las que existen para poder llevar a cabo los ensayos clínicos. También, es el responsable de establecer otras normas necesarias para su aplicación. Por otro lado, la OGITT, se encarga de trazar es la encargada de elaborar un manual en el que se especifiquen los pasos a seguir para ejecutar los Ensayos Clínicos. (Carbone, 2013)

Según Porter (2012) menciona que hay cinco fuerzas, que permiten conocer el grado de competencia, o la calidad de una empresa en el sector donde se desarrolla. Éstas son:

Potenciales Competidores. Estos pueden ser los laboratorios de las organizaciones que prestan servicios médicos, ellos tienen un soporte y equipamiento que les facilita la opción de ofrecer al paciente que les permite brindar al paciente una asistencia domiciliaria, Cuentan con clientes cautivos privados de la libertad a los cuales proporcionan sus servicios médicos.

Poder de Negociación de los Proveedores de la compañía. Se puede decir que el poder de negociación de los proveedores es muy bajo, ya que en este sector existen demasiados suministradores de productos tales como jeringas, tubos de muestra y otros. Los establecimientos médicos tienen mucho de donde elegir. En la actualidad existen treinta y dos proveedores dispersos en todo el país.

Productos Sustitutos. Se considera como sustituto a los laboratorios clínicos Seguridad y Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC., puesto que los pacientes optan por una empresa que les brinde un servicio innovador y diferente a los de los demás. Los clientes buscan que se les comprenda y que se les trate de la mejor manera posible, cosa que hacen el tipo de laboratorios antes mencionados.

Poder de Negociación de los clientes. En este caso, sabemos que los pacientes son los que deciden a qué lugar acudir. Ellos eligen si ir a un laboratorio particular o a su Seguridad y Salud Ocupacional, o en todo caso, optan por un servicio domiciliario. Nadie los obliga a asistir a un establecimiento determinado. Dicho esto, se puede concluir que el poder de los clientes es muy alto.

La rivalidad entre los competidores. Hoy en día todas las empresas, sin importar el rubro a que se dediquen, siempre van a buscar sobresalir, lo mismo pasa con las empresas del sector salud, estas compiten por lograr mayor participación en el mercado, y por lograr ser más productivos.

El Perú tiene un promedio de once por ciento de complicaciones mientras se ofrece el servicio de salud, esto incluye a malos diagnósticos y a acciones inadecuadas. El ochenta por ciento de diagnósticos se apoyan en resultados obtenidos del laboratorio clínico. Por consiguiente, el laboratorio clínico debe asegurar que los resultados sean correctos, concretos y acertados, para que así el encargado de brindar atención de salud pueda tomar las decisiones adecuadas para el bienestar del paciente. (INACAL, 2017)

En el Perú, son muy pocos los laboratorios que brindan resultados seguros, es decir, resultados que se obtengan a partir de sistemas o procesos de gestión de calidad, también, el ochenta y cuatro por ciento de estos establecimientos desconoce la norma de acreditación que se utilizan en su rubro. En tanto, el noventa por ciento no acredita su calidad. Del mismo modo, el noventa y dos por ciento de laboratorios clínicos no utiliza los servicios de metrología que ofrecen algunas organizaciones para garantizar de la medición de las herramientas que usan. (Barrios, 2017)

Es importante seguir modelos de programación y trabajar en relación con datos e información obtenida para obtener resultados beneficiosos. Asimismo, la implantación de un sistema de gestión de calidad contribuye a la optimización del trabajo del personal del laboratorio clínico, y no solo en esta área sino en todas. Además, con estos resultados, otros laboratorios pueden optar por la implementación de este sistema para mejorar su calidad y el desarrollo de sus actividades. De esta manera se puede lograr que los laboratorios peruanos sean de calidad.

En un mundo cada vez más cambiante, las tácticas de atención a los pacientes también deben cambiar. El incremento de la esperanza de vida de la población implica un aumento de envejecimiento en las personas a población y también en la repercusión de enfermedades crónicas. Por otro lado, la situación económica impulsa la búsqueda de la mejora continua en la administración de los escasos medios disponibles, con el objetivo de obtener una estabilidad económica, importante para seguir proveyendo los servicios sanitarios. De esta manera, debemos considerar al paciente como una prioridad, y debemos enfocarnos en siempre hacer todo para lograr su satisfacción. (Figueroa, 2017)

Hoy en día, el servicio de atención del cliente es un elemento importante dentro del SGC, y un componente por el que las normas ISO se interesan demasiado. Por otro lado, los laboratorios deben procurar realizar un trabajo eficaz y eficiente que garantice calidad, puesto que no solo tienen un cliente, sino que tienen varios, como pacientes, médicos, y empresas de salud pública. Por esa razón, el jefe del laboratorio debe supervisar en todo momento la actividad del laboratorio, pues de esto depende que se logre o no la satisfacción del cliente. Además, se recomienda realizar encuestas con el fin de saber lo que los clientes opinan y tomar esos datos para mejorar. Todo personal del laboratorio debe entender lo que significa que un cliente se sienta a gusto y para ello, deben relacionarse con los mismos de manera adecuada, amable y cortés.

En relación a esto, el nivel de satisfacción de los clientes cambia constantemente. La satisfacción es lo que se obtiene luego de que el cliente compara sus expectativas con lo obtenido en las distintas dimensiones del sector salud, esto incluye la manera en que se le trate o el aspecto del ambiente en donde han llegado. La satisfacción de los pacientes es un indicador fundamental de la calidad de servicios. (Briceño, 2018)

Dentro del Laboratorio Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC., su servicio no es suficiente en lo que respecta a atención rápida, por ejemplo, a veces los clientes demandan resultados urgentes, pero como la empresa no cuenta con el recurso humano suficiente, no puede atender a sus necesidades y esto significa un grave problema para el desarrollo de la empresa.

Por consiguiente, se ha demostrado que laboratorio clínico automatizado, siempre ofrece mayor calidad en sus servicios, y tiene mayor capacidad de producir, y ofrece otros beneficios. Asimismo, De igual manera, el Laboratorio Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO tiene a su disposición instrumentos y equipos tecnológicos e innovadores, sin embargo, no cuenta con el personal necesario y apto para realizar todas las actividades, y esto hace que disminuya el nivel de calidad de la atención. Por eso es muy importante que siempre se tome en cuenta el nivel de satisfacción del paciente, de allí nace nuestra inquietud y planteamos el siguiente enunciado: ¿Existe relación en la gestión de calidad y atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020?, teniendo como preguntas específicas como son: (a) ¿Cuáles son los componentes de la gestión de calidad en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020?; (b) ¿Cuáles son los beneficios de gestión de calidad en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020?; (c) ¿Cuáles son las técnicas de atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020?; (d) ¿Cuáles son los elementos de atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020?; el cual tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe en la Gestión de calidad y atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020.

Y para alcanzar este objetivo general se formulan los siguientes objetivos específicos como son: (a) Identificar las componentes de la gestión de calidad en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020; (b) Conocer los beneficios de gestión de calidad en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020; (c) Especificar las técnicas de atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020; (d) Identificar los elementos de atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020.

Esta investigación se justifica teóricamente, porque contribuye a desarrollar conocimientos de las características de las variables gestión de calidad de atención al cliente de las micro y pequeñas empresas en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC., lo cual permite llenar un vacío de conocimiento. Tener claro todos estos conceptos para presentar de manera práctica una ayuda y tratar de indagar nuevas ideas, enfoques que conduzcan al éxito de estas variables escogidas, que a su vez permitieron enriquecer el desarrollo de esta investigación.

Asimismo, la investigación se justifica de manera práctica, por que ayudó a investigar sobre cómo se encuentra la MYPE Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara, con respecto a la gestión de calidad y atención al cliente, asimismo, si están utilizando correctamente las fases y canales de comunicación en atención al cliente, con el cuál se podrá buscar alternativas de solución, y brindando recomendaciones con los cuales podrán mejorar dichas deficiencias.

También, se justifica de manera metodológicamente, porque proporciona un instrumento que es el cuestionario, para el recojo de información de la población en base a una muestra con la aplicación de herramientas estadísticas, que conllevan a un resultado cuantitativo y de utilidad, para el beneficio de las empresas en estudio.

La metodología para emplearse en la presente investigación fue de nivel descriptivo porque se busca determinar las principales características de la Gestión de calidad y atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020, tipo cuantitativo porque se procedió a la recolección de datos buscando la medición de variable, y el diseño fue correlacional, no experimental de corte transversal porque se recolectó los datos en un solo momento, en un tiempo único, con el propósito de describir la variable en estudio. La población y muestra censal para la investigación refleja la misma cantidad porque la población a estudiar es relativamente infinita, para el estudio se realizó la formula estadística, para el cual se realizó una encuesta a 68 clientes de la MYPE Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. La técnica de investigación fue por medio de la encuesta, así como sus respectivos instrumentos de recolección de datos se usó los cuestionarios estructurados.

Obteniendo los siguientes resultados que el 58,8% de los clientes consideró que el personal casi siempre está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos, el 64,7% de los clientes consideró que el laboratorio casi siempre permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su mejora en los procesos de análisis clínico, y concluyo que los componentes de la gestión de calidad son procesos porque la tecnología permite fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que presta el laboratorio; talento humano ya que el personal está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos; estrategia organizacional mediante los métodos de trabajo y procesos organizativos; los beneficios que brinda la gestión de calidad es que el personal se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los conocimientos; además el sistema de gestión de



calidad requiere de la evaluación continua de todos los procesos procedimientos asistenciales y administrativos que permitan detectar fallas, corregir y mejorar continuamente; y las técnicas de atención al cliente que se describen en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. es que el personal del laboratorio comunica verbalmente la mayor cantidad de información relevante al análisis clínico; donde inspira confianza y brinda atención personalizada.

## II. Revisión de la literatura

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Holguín (2019) en su trabajo de investigación denominado “*Modelo de gestión de calidad para el laboratorio de hematología de la carrera de laboratorio clínico de la Universidad Estatal del Sur de Manabí de acuerdo con los lineamientos de la Norma ISO 15189:2012*”, tesis para optar el título de Licenciado en Laboratorio Clínico, en la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador, el objetivo general: Determinar un modelo de gestión de calidad para el laboratorio de hematología de la carrera de laboratorio clínico de la Universidad Estatal del Sur de Manabí de acuerdo con los lineamientos de la Norma ISO 15189:2012, para el cual empleó la metodología de investigación cualitativa, ya que esta nos permitió verificar que el laboratorio de hematología de la carrera de laboratorio clínico de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. no establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión de calidad y mejora, se recopiló información de fuentes primarias y secundarias, en la exploración de campo de la Universidad, se utilizó las técnicas de encuesta, para la aplicación de una norma de calidad internacional como es la ISO/IEC 15189:2012, los principales resultados y conclusiones fueron que representan el 55% del cumplimiento de la norma y no ha cumplido, para evaluar la competencia técnica de los laboratorios clínicos, el Laboratorio de Hematología ha cumplido con 15 ítems de los 67 ítems que son aplicables, un laboratorio de docencia, que representan el 28% del cumplimiento de la norma, y concluyo que el Laboratorio de Docencia de Hematología obtuvo un porcentaje total de cumplimiento del 15% de los requisitos establecidos en la norma ISO 15189, con la lista de verificación emitida

por el SAE. La elaboración del procedimiento del laboratorio de Hematología contribuirá al desarrollo de las actividades prácticas de manera segura, lógica y ordenada; de igual manera para optimizar el tiempo, materiales y reactivos utilizados en las prácticas. El Manual de Gestión de Calidad elaborado, establece una base de referencia para la estandarización, documentación y desempeño de las actividades del Laboratorio Docente de Hematología, dentro de los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad en base a la normativa ISO 15189, constituyendo una guía que permitirá desarrollar un servicio altamente competitivo y eficiente que satisfaga todas las necesidades del estudiante.

Vera (2019) en su trabajo de investigación denominada *“Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras”*, tesis para obtener el título de Magister en Gerencias en Servicios de la Salud, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, como objetivo general: Determinar la influencia de la calidad de atención al usuario en las áreas de Emergencia y Consulta Externa, respecto a la satisfacción de los usuarios que brindan el Laboratorio Clínico y el departamento de Imágenes, a través de métodos cuantitativos, para proponer un plan de mejoras, el método que empleó cuantitativos, para proponer un plan de mejoras. Esto se logró mediante estudio de teorías e implementación de encuesta de satisfacción respecto a los servicios recibidos por los usuarios a través de un conjunto de variables cuantitativas que los identifique, los principales resultados y conclusiones fueron que un 27% calificó con bueno la orientación y colaboración que recibieron por parte de la secretaría o de atención al usuario, un 28% calificó con bueno la información brindada acerca de los posibles riesgos que conlleva hacer su

examen médico, un 34% calificó con muy bueno el grado de discreción y confidencialidad con que se manejaron sus exámenes y resultados, un 26% calificó con regular la información brindada acerca de los derechos y deberes del usuario, un 44% calificó con bueno el trato del personal, un 23% calificó con bueno la claridad brindada en la información acerca de los pasos a seguir luego de haberse realizado el examen, y concluyo que la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de consulta externa y emergencia se identificó que en ambas áreas el resultado es positivo, exceptuando en dos opciones: información sobre los derechos y deberes del usuario, el tiempo de espera para ser atendido; estas dos categorías obtuvieron los resultados más bajos en porcentajes positivos, resaltando más las calificaciones negativas. De los 150 usuarios externos encuestados en el laboratorio clínico, un 31% calificó de muy buena la señalización que permite acceso fácil y rápido al servicio de laboratorio. El 28% dijo que era muy malo y un 21% expreso que era regular, mientras que el 5% restante lo valoró como bueno. A partir de estos resultados se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que efectivamente la calidad de atención asistencial e instalaciones es mejor percibida en el área de laboratorio que en el área de Imágenes. A partir de la bibliografía revisada, se pudo determinar que para analizar la influencia de la calidad de atención que reciben los usuarios de los departamentos de imágenes y de los laboratorios clínicos, hay que tomar en cuenta las siguientes variables: información brindada al usuario por parte de secretaría; información sobre posibles riesgos; confidencialidad en los resultados; trato del personal; información sobre pasos a seguir luego del examen; repetición del examen; hematomas o dolor después del examen; verificación de nombres y apellidos correctos en los resultados; cumplimiento de expectativas sobre el servicio; recomendación del servicio brindado; comodidad de la sala de espera; aseo de las

instalaciones; horarios de atención; señalización; información sobre derechos y deberes del usuario; y tiempo de espera. Se identificaron trabajos realizados en otros Países y en el nuestro y se adaptaron a esta investigación para crear un trabajo de calidad que satisfaga la necesidad de quien desee utilizar esta investigación para seguir llenando de literatura científica en este campo de la calidad de atención a los usuarios en este Hospital recientemente creado.

Sánchez & Bermello (2017) en su trabajo de investigación denominada “*Propuesta para implementación de un proceso de mejora continua de calidad de servicio del Laboratorio Clínico en el Hospital Básico de El Empalme*”. Tesis para obtener el título de Magister en Gerencias Hospitalaria, en la Universidad Politécnica de Litoral, Ecuador, como objetivo general: Diseñar un plan de mejora continua de calidad para el Hospital Básico del cantón “El Empalme” con el propósito de alcanzar la máxima eficiencia en los procesos que se llevan a cabo dentro de esta área, el método que empleó deductivo y su enfoque fue cuantitativo, de SERVQUAL consta de cinco dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El diseño de la investigación fue cualitativa, la cual incluyó el análisis de la norma ISO 15.189, los flujogramas de los procesos del laboratorio, y entrevistas a profundidad al staff del laboratorio, los principales resultados y conclusiones fueron que el 20% de las causas suelen generar el 80% de los efectos, generan el 73,34% de los problemas identificados dentro del área por lo que si se eliminaran las causas, y concluyo que en el proyecto de implementación de mejora continua de calidad en el laboratorio clínico del Hospital Básico “El Empalme” se tuvieron que analizar una serie de conceptos que permitieron conocer más a fondo la problemática, la misma que estuvo relacionada a una ineficiente gestión de calidad dentro de esta área, ineficiencia que desencadenaba una serie de inconvenientes

especialmente en el análisis de las muestras. Esta unidad médica es la única con la infraestructura necesaria para la realización de exámenes y la atención masiva de pacientes en forma gratuita, sin embargo, el área de laboratorio no logra abastecerse con su personal actual, sumado a problemas como el inadecuado mantenimiento a equipos que conlleva al empleo de mayores recursos para cada examen. Como parte de la propuesta se plantea la certificación del hospital en la norma ISO 15.189 referente a los estándares de calidad que los laboratorios clínicos deben cumplir para un buen servicio y máxima eficiencia, estableciéndose los parámetros como la distribución de carga laboral y la contratación de personal idóneo, así también se destaca la importancia de la revisión y mantenimiento adecuado de los equipos, además del correcto inventario de reactivos a fin evitar el cese de funciones y desperdicios de recursos. que los generan, desaparecerían esos defectos que generan dicho porcentaje.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Calderon (2018) en su trabajo de investigación denominada “*Satisfacción del paciente y la Calidad de Atención en el servicio de laboratorio clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, Enero del 2018*”, tesis para optar el título Maestro en Gestión en Salud, en la Universidad Privada Norbert Winer, en la ciudad de Lima, quien tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la Solidaridad Tacna, durante el periodo de enero del 2018. La metodología que empleó fue aplicada, de enfoque Cuantitativo y nivel correlacional, siendo los principales resultados y conclusiones fueron la dimensión Fiabilidad de la satisfacción del paciente atendido en el servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna evidencian que 58.8% (n=134) está muy satisfecha con la

atención brindada, la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del paciente atendido en el servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna precisan un 50.8% (n=115) muy satisfechos con la atención, la dimensión Seguridad de la satisfacción del paciente atendido en el servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna evidencian casi un 100% de satisfacción con respecto a esta dimensión, la dimensión Empatía de la satisfacción del paciente atendido en el servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna precisan que un 79% (n=179) están muy satisfechos, la dimensión Aspectos Tangibles de la satisfacción del paciente atendido en el servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna precisan que un 80.9% (n=184) están muy satisfechos, y concluyo que existe relación entre el nivel de Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la Solidaridad Tacna, estadísticamente significativa. A nivel específico, se encontró que existe relación entre el nivel de Satisfacción del paciente y la Dimensión humana de la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la Solidaridad Tacna, estadísticamente significativa. A nivel específico, se encontró que existe relación entre el nivel de Satisfacción del paciente y la Dimensión técnica de la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la Solidaridad Tacna, estadísticamente significativa. Por otro lado, se encontró que existe relación entre el nivel de Satisfacción del paciente y la Dimensión entorno de la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la Solidaridad Tacna, estadísticamente significativa.

Tucto & Vila (2017) en su trabajo de investigación denominada *“Propuesta para la implementación de la Norma ISO 15189 en el área de Hematología del Servicio Académico Asistencial de Análisis Clínicos de la Facultad de Farmacia y*

*Bioquímica – UNMSM*”, tesis para optar el título de Químico Farmacéutica, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en la ciudad de Lima, quien tuvo como objetivo general: Desarrollar la propuesta del plan de implementación de la Norma ISO 15189 para el área de Hematología del Servicio Académico Asistencial de Análisis Clínicos. La metodología métodos de análisis descriptivo y prospectivo, evaluando la gestión administrativa y técnica por medio de un cuestionario con preguntas basadas en la Norma ISO 15189:2012 para conocer el estado actual de la documentación respectiva y ver el grado de cumplimiento con los requisitos de la Norma. Por medio del análisis realizado se determinó que es de vital importancia la implementación de la Norma ISO 15189 en el Área de Hematología del SAAAC para que pueda ajustarse a las exigencias establecidas por parte de los organismos internacionales, los principales resultados y conclusiones fueron que diagnóstico situacional del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 15189:2012 en el Área de Hematología del SAAAC están detallados con aplicaciones concretas basadas en la ISO 15189:2012 y con un alcance de 21.7 %, y concluyo que un Diagnóstico situacional del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 15189:2012 en el Área de hematología del SAAAC con un alcance de 21.7 % esta evaluación permitió identificar que los procedimientos y registros con los que cuenta el área de hematología del SAAAC son insuficientes, porque la mayor parte de sus actividades se desarrollan sin respaldo documentado. Se desarrolló el manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema de gestión de la calidad del área de hematología del SAAAC bajo la norma ISO 15189:2012, el mismo que le servirá de base si en un futuro opta por acreditarse. Se esbozó un mapa general de procesos para el SAAAC (procesos estratégicos, procesos claves o de realización del servicio y procesos de soporte), importante para la calidad del servicio ya que



representa de manera gráfica la estructura e interacción de todos los procesos del sistema de gestión de la calidad. La implementación de la Norma ISO 15189, en el área de hematología del SAAAC será una herramienta trascendental para convertirse en un Laboratorio de Referencia. Debemos seguir el ejemplo de muchos países que lo ven como una necesidad, pues permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su mejora. La aplicación adecuada de cualquier norma se logra con un trabajo consciente, consistente, tendiente a reducir las posibilidades de falla; de ninguna manera es sinónimo de que el servicio será perfecto. Se debe lograr un aprendizaje constructivo y permanente que asegure la entrega de un buen resultado, garantizando un correcto diagnóstico y tratamiento, logrando una mejor calidad de vida.

Rabanal (2019) en su trabajo de investigación denominada “*Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas en el distrito de Callería, año 2019*”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Callería, quien tuvo como objetivo general: Establecer los beneficios de la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del rubro clínicas en el distrito de Callería en el año 2019. La metodología que empleó fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental – transversal, aplicando una encuesta de 29 preguntas, a una muestra de 9 clínicas, los principales resultados y conclusiones fueron que 88.89% llevan más de 7 años en el mercado, 44.44% más de 10 empleados, 88.89% gestionan bajo la filosofía de la mejora continua, administra con herramientas de gestión, aplican análisis FODA y/o PEST y tienen plan de marketing, 77.78% ofertan más de 10 especialidades, 100% tienen laboratorio de análisis clínicos y equipos de diagnóstico por imágenes, 77.78%

tienen farmacia, 55.56% ambulancia, 100% mide entre buena y muy buena el grado de satisfacción de los clientes. De los procesos administrativos: 100% definieron su organigrama, misión, visión, valores y objetivos, 77.78% plan estratégico y plan operativo, 100% cumple más del 50% de la planeación, revisando los planes de trabajo mensual y trimestralmente, responsabilidad del administrador y el gerente 33% respectivamente, 100% incremento sus ingresos en los últimos años, 77.78% evalúa indicadores de desempeño y producción, 33.33% usa consultorías externas para la mejora continua, 77.78% se organiza por áreas, 100% tienen manual de funciones, 88.89% asignaron funciones a los empleados, reconociendo su desempeño y motivándolos, 100% capacita al personal mensual y anualmente, y concluyo que se evidencia que las mypes de este rubro cuentan con muchos años en el mercado, desarrollando sus actividades bajo la filosofía de la mejora continua, evaluando la situación de la empresa a través del análisis FODA y/o PEST y aplicando un plan de marketing para posicionarse en el mercado, logrando incrementar sus ingresos luego de ofertar más de diez especialidades en algunos casos e implementando laboratorios de análisis clínicos, farmacia, equipos para el diagnóstico por imágenes y ambulancia, demostrándose el enfoque al cliente al lograr satisfacer las necesidades de sus clientes.

### **2.1.3. Antecedentes regionales**

Alama (2019) en su trabajo de investigación titulada “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018*”, Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana, el cual tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al

cliente en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 20 preguntas cerradas. La población en la variable gestión de calidad y atención al cliente fue dirigido a los clientes por tanto es infinita, aplicando formula estadística se determinó 68 clientes a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables, los principales resultados y conclusiones fueron que el 96% de clientes manifiesta que las clínicas particulares para brindar un servicio de calidad deben tener atención inmediata, horarios flexibles, diagnósticos fiables de confianza y seguridad; el 96% de clientes manifiesta que en las clínicas particulares el tiempo de espera es menor que en los hospitales del estado, y concluyo que respecto a los componentes que emplean los propietarios de las clínicas particulares son: organización porque los administradores aplican una buena gestión de calidad, por lo tanto llevan una buena organización y control, planificación porque crean una área responsable donde se coordine las actividades dirigidas a la atención al cliente; procedimientos porque tienen documentado lo que van a seguir para cumplir con una buena gestión de calidad; procesos porque el sistema de gestión de calidad requiere de la evaluación continua de todos los procesos procedimientos asistenciales y administrativos que permitan detectar fallas, corregir y mejorar continuamente. Los factores de la gestión de calidad que identifican los propietarios de las clínicas particulares es calidad porque brindan un servicio inmediata, horarios flexibles, diagnósticos fiables de confianza y seguridad; pero no capacitan al personal sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos; menos cuentan con un plan de mejora continua para brindar una mejor calidad de servicio a

los pacientes internos y externos, además no tienen implementado un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 para eliminar errores de gestión.

Barba (2019) en su trabajo de investigación denominado “*Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE sector servicio-rubro consultorios dentales, provincia de Sullana año 2018*”, tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana; el cual tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPE sector servicio– rubro consultorios dentales de la provincia de Sullana, año 2018, empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal; asimismo, la población está constituida por los propietarios y/o Gerentes de los consultorios dentales, aplicándose la técnica de la encuesta con un cuestionario de 24 preguntas cerradas, 14 para la Gestión de calidad y 10 para la competitividad, los principales resultados y conclusiones fueron que el 75% de los consultorios dentales cumplen una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores, así como, los recursos y funciones se realizan mediante procesos; por otro lado, establecen indicadores en base a la información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas, y concluyo que con relación a los Principios de Gestión de Calidad se describió que, los consultorios dentales cumplen una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores, de igual forma, los recursos y funciones se realizan mediante procesos; por otro lado, Toman decisiones basados en hechos o datos de información reales, garantizando la baja posibilidad de errores; asimismo, conocen las necesidades y expectativas de sus clientes para satisfacerlos. Los consultorios dentales, llevan a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos

organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad; sin embargo, no cuentan con líderes que guíen al personal para mantener un ambiente agradable; siendo que, a veces involucra a su personal de trabajo para obtener ideas innovadoras con la finalidad de obtener mejores resultados. Con relación a los Procesos de Sistema de Gestión de Calidad se describió que, los consultorios dentales establecen indicadores en base a la información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas; asimismo, realizan prueba de fuego para desarrollar la implementación de nuevos sistemas de gestión de calidad; sin embargo, no cuentan con procesos claves, estratégicos de apoyo; por otro lado, los Gerentes, siempre se capacitan para formarse y dirigir el cambio. Siendo importante mencionar que, cuentan con un mapa de procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad; sin embargo, a veces realizan pruebas piloto hasta llegar a todos los procesos de la organización.

Bustos (2019) en su trabajo de investigación titulada "*Características de la calidad de servicio y atención al cliente en la Clínica Torres S.A. en la ciudad de Talara año 2018*", tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana, quien tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la calidad de servicio y atención al cliente en la clínica Torres S.A. en la ciudad de Talara año 2018. Es una investigación Método fue tipo descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 20 preguntas cerradas. La población en la variable calidad de servicio y atención al cliente fue dirigido a los clientes por tanto es infinita, aplicando fórmula estadística se determinó 68 clientes a encuestar, los principales resultados y conclusiones fueron que el 93% de clientes manifiesta que la información de los resultados de su

diagnóstico a veces ha tenido acceso rápido y oportuno; el 90% de clientes manifiesta que al momento de realizar una cirugía los médicos siempre trabajan en equipo, y concluyo que los procesos de atención al cliente en la clínica Torres S.A. es resolución del problema porque los médicos resuelven sus problemas de enfermedades, fidelización y despedida porque al momento de ser dado de alta un paciente el personal es amable y carismático, contacto porque la secretaria brinda un trato bueno y amable al momento de brindar información sobre las especialidades, pero al personal le falta escuchar los requerimientos y recomendaciones de los pacientes. Se identifica las claves para mejorar la atención al cliente en la clínica Torres S.A. es trabajo en equipo porque los médicos realizar un buen trabajo durante la cirugía, cumplir con todo lo que se promete porque demuestran seguridad, son veraces y honestos al momento de brindar un diagnóstico, transmitir una imagen porque los colaboradores son la primera figura de la clínica, actuar porque la secretaria escucha de manera cortés y activa para seguir con el procedimiento.

Panta (2019) en su trabajo de investigación titulada *“Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción al cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018”*, tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y satisfacción al cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018, empleó la metodología de la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, conformado de 20 preguntas cerradas. La población en la variable gestión de calidad

y satisfacción al cliente es infinita, aplicando formula estadística se determinó 384 clientes a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables, los principales resultados y conclusiones fueron que el 91% de clientes encuestados considera que las empresas nunca utilizan representaciones gráficas para los eventos que ocurre en los distintos procesos, el 95% de clientes encuestados considera que la atención brindada en el laboratorio clínico donde se atendió nunca le impactaron significativamente en la calidad de servicio, y concluyo que los objetivos de la gestión de calidad que identifican los propietarios de las empresas de laboratorios de análisis clínico es: satisfacción de los clientes: porque siempre están satisfechos con los servicios brindados; aseguramiento de la calidad: porque minimizan el impacto negativo para que la calidad del servicio se mantenga; y tienen planificado e implementado sus objetivos. Las herramientas de la gestión de calidad que conocen los propietarios es: causa y efecto: porque identifican y clasifican por muestra de análisis para desarrollar con eficiencia los resultados, pero nunca identifican un diagrama de flujo, y representaciones gráficas para los eventos que ocurre en los distintos procesos, pero menos utilizan el diagrama de Pareto para la implementación de soluciones en el control de calidad de los exámenes médicos.

## **2.2.Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Gestión de calidad**

#### **2.2.1.1.Definición de la gestión de calidad**

Según García (2015) indica que el sistema de gestión de calidad, se enfoca en la organización de actividades y recursos con el fin de optimizar la calidad. La gestión de calidad es muy importante, pues así tenemos más garantía de lograr la satisfacción de un cliente, lo cual trae muchos beneficios para la compañía. Asimismo, los SGC pueden ser vistos como una herramienta para la proyección, realización y análisis de los procesos.

Cabe resaltar que un buen sistema de gestión de calidad garantiza a los clientes productos y servicios que cumplen con sus necesidades y expectativas, evitando así posibles quejas y pérdida de tiempo. Un cliente que se siente a gusto con la calidad ofrecida va a fiarse de la empresa y también volverá a comprar en el mismo lugar. A partir de ello, podemos decir que el personal encargado de este sistema tiene un trabajo muy complejo, pues con clientes con exigencias cada vez más cambiantes, y en un mundo globalizado se hace más difícil complacer a los clientes. Por eso es importante conocer los requerimientos de los clientes, y hacerles un seguimiento para poder cumplirlos.

Además, Fernandez (2017) indica que un sistema de gestión de calidad corresponde a una serie de procedimientos que se ejecutan para garantizar la calidad de los bienes y servicios, y asegurar la satisfacción de todas partes interesadas. También, cuando un cliente se siente complacido, el personal de trabajo también lo estará, pues verán que su arduo esfuerzo valió la pena. Dado esto, podemos decir que un SGC se encarga de lograr a eficiencia de la organización para así lograr la satisfacción de todos los involucrados.



Según la norma ISO 9000-2005 y algunas explicaciones, se dice que la gestión de la calidad, son acciones muy bien organizadas que sirven para guiar y supervisar una empresa. Por otro lado, la calidad de una empresa es lo que se obtiene al cumplir con diversas normas y con la labor determinada. Asimismo, gestión y supervisión de la calidad, mayormente implica la implantación de una política de calidad, la determinación de fines de la misma, control y mejora continua.

Además, Quintero (2014) la gestión de calidad se basa en el establecimiento de estrategias, proyectos, y recursos en una compañía para hacer de ella una organización eficaz y efectiva que sepa cumplir con los requerimientos de los usuarios. Esta es una táctica para optimizar la calidad continuamente, y tiene como fin lograr el agrado y complacencia del consumidor y también alcanzar las metas trazadas anteriormente. Generalmente el control de calidad se aplica a todos los procesos empresariales. Primeramente, se investiga sobre los modelos de calidad que los clientes demandan y luego de eso se mantiene un seguimiento de cerca para lograr los resultados requeridos.

según la Norma ISO 9000:2000, un SGC se define como una serie de medios que se relacionan entre sí para lograr los objetivos comunes de la empresa, entre ellos, la satisfacción del cliente. Del mismo modo, es un conjunto de tareas y procesos que se unen para alcanzar las metas de calidad de la compañía. Asimismo, se encarga de controlar y supervisar que todos los procesos sean eficaces y efectivos evitando así posibles errores.

Entonces un sistema de gestión de la calidad contribuye a incrementar la satisfacción de los usuarios. Es decir, se encarga de guiar a la empresa por el buen camino, haciendo que ésta mantenga un seguimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, para así poder determinar el trabajo y las acciones que

se va a realizar para la elaboración de productos y servicios. (Balague, Nuria & Saartí, 2014)

### **2.2.1.2. Componentes de la gestión de calidad**

Para, Cortés (2017) determina que la gestión de calidad es un sistema que busca mejorar y promover el desarrollo de calidad de una organización de manera adecuada. Asimismo, se encarga de planificar y controlar todos los procesos empresariales. Es la manera en que la compañía lleva a cabo la dirección y administración empresarial. Es una estrategia que, basada en los fundamentos de gestión, contribuye a dirigir los procesos y actividades de manera ordenada y sistematizada. Para ejecutar a supervisión y control es fundamental conocer los cuatro elementos de la gestión de calidad. A continuación, se los mencionaremos:

**Estrategia organizacional:** Se basa en determinar los fines que busca la organización, los cuales se logran con mucho esfuerzo y dedicación. La realización de esta estrategia implica el estudio del entorno en donde se desenvuelve la empresa para así identificar los factores que pueden afectar o beneficiar a la misma. A través de ella, también se conocen y analizan las fuerzas competitivas y todo ello sirve para saber cómo actuar y así lograr un posicionamiento a largo plazo. (Gonzales, 2019)

Del mismo modo, Durán (2015) indica que un sistema de gestión de calidad debe tener un modelo de calidad claro para poder determinar las actividades a realizar y encaminar a la empresa hacia el éxito. La documentación de la estructura y las obligaciones deben ser claras y precisas para poder utilizar esta información al momento de ejecutar los distintos procesos y procedimientos. Para una empresa que

ofrece servicios y productos médicos, al momento de realizar sus procesos de producción deben tener en cuenta y bien definidos estos elementos:

- Trabajadores
- Equipo
- Sistemas de información
- Recursos para evaluación
- Instalaciones
- Compras e inventario
- Supervisión de proceso
- Documentos y registros

**Procesos:** Cortés (2017) determina que los procesos son los que señalan el camino que se va a seguir, además indica cuales son las obligaciones de cada empleado, y toda esta información se utiliza para poder iniciar la labor que nos va a llevar a alcanzar las metas comunes de la empresa. Los procesos son indispensables dentro de una empresa, sin estos no están bien definidos, la actividad productiva y desarrollo de la compañía se vendría abajo.

Gonzales (2019) indica que los SGC buscan la calidad total de una empresa. Los modelos de administración de calidad necesitan que las empresas determinen y precisen todos los procesos que van a llevar a cabo para elaborar productos y servicios. Asimismo, para llevar a cabo un proceso se necesita de recursos. Por otro lado, luego de reconocer los procesos compañías pueden empezar a especificar y precisar modelos, tácticas de éxito:

- Identificar procesos organizacionales.

- Definir estándares de proceso
- Determinar estrategias para medir el éxito.
- Documentar un enfoque estandarizado para asegurar la calidad.
- Promover la mejora continua

**Satisfacción del cliente con la calidad del producto:** Durán (2015) Señala que un elemento principal del SGC es la necesidad de dar un seguimiento a la satisfacción del usuario para saber si la empresa está cumpliendo con los fines propuestos. Por consiguiente, a veces es muy difícil conocer el nivel de complacencia del cliente, puesto que las empresas tienen distintas definiciones y puntos de vista sobre la calidad, y la ejecutan como mejor la entienden.

Cortés (2017) establece para lograr que un cliente se sienta a gusto con los bienes y servicios ofrecidos es necesario estar al tanto de sus requerimientos, pero para ello se debe determinar una estrategia que contribuya a la medición de sus actitudes y reclamos. Esto podría incluir:

- Encuestas de satisfacción
- Procedimientos de queja
- Estudios para medir tendencias de satisfacción
- Revisión de la gestión de la satisfacción del cliente

**Talento humano:** Es un elemento indispensable para lograr el cumplimiento de actividades y procesos organizacionales. La distribución de tareas y responsabilidades sirve para que el personal de servicio tenga en claro lo que tienen que hacer, para el bien de toda la empresa. Para que los empleados estén muy bien

organizados, es necesario realizar un esquema gráfico en donde se muestren las áreas de la compañía y las personas que las dirigen, es decir, desarrollar una estructura organizacional. (Gonzales, 2019)

Asimismo, Durán (2015) explica que el recurso humano, hace referencia a todas aquellas personas que realizan las actividades y procesos de la empresa, en ellos recae la obligación de llevar a cabo y supervisar el SGC. El personal no debe quedarse como está, es más, la empresa debe fomentar su desarrollo a través de capacitaciones, para que ellos puedan desempeñar su labor de la mejor manera posible.

**Sistemas de información y tecnología:** Cortés (2017) estos sistemas repercuten en el entorno de la empresa. Los SGC deben considerar que este factor influye en otras variables dentro de la empresa, como la utilización de robots, o telecomunicaciones. Se recomienda que las organizaciones también tomen en cuenta los sistemas de información y procuren establecer una cultura organizacional.

**Recursos técnicos:** Este factor hace referencias a los medios o herramientas que se utilizan para llevar a cabo la actividad productiva. Abarca a todos esos medios que se relacionan con la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad. El desarrollo de la empresa también se da con la utilización de recursos técnicos adecuados, innovadores y actualizados. (Gonzales, 2019)

### **2.2.1.3. Beneficios de la gestión de calidad**

Según Alfaro (2019) señala que las normas brindan a las organizaciones las herramientas necesarias para incrementar la capacidad de producir con los menores gastos posibles. Una de estas normas es la ISO 9001, que determina los requisitos para un SGC y puede usarse en todo tipo de organización. Por consiguiente, para lograr la calidad se necesita de mucho esfuerzo y sobre todo compromiso de las partes implicadas. Asimismo, no se debe olvidar que el objetivo principal de toda empresa es lograr la satisfacción de usuario pues sin ello no llegaremos a ningún lugar. Un sistema de gestión de la calidad eficaz trae muchos beneficios, entre ellos, tenemos:

**Mejoras en la organización de la compañía:** Esto se da ya que la administración de la calidad permite organizar todas las actividades y hace que la empresa logre sus objetivos de manera eficaz, también hace posible que la organización pueda ahorrarse costos y también tiempo, pues le ayuda a identificar herramientas o recursos que no dan ningún valor agregado. Además, puesto que, con este sistema, ahora se puede almacenar datos e información y acceder a ellos fácilmente, las actividades se agilizan y se cumplen óptimamente. (Repullo, 2014)

Esto significa que, en todo momento se podrá acceder a esta información desde cualquier equipo. Lejos de mantener seguros estos datos almacenados, es una táctica que busca brindar a los usuarios un soporte de manera rápida y concreta. La accesibilidad a la web, facilita y permite un buen seguimiento operacional del sistema en todo momento, aun cuando el personal se encuentre lejos de su lugar de trabajo. (Pradana, Pérez & García, 2018)

**Control del desempeño de los procesos y de la organización:** Alfaro (2019) menciona que los sistemas de gestión de calidad posibilitan y agilizan el cumplimiento de objetivos e indican cuando los fines propuestos no se están cumpliendo y también ayuda a conocer las causas de todo ello.

En muchas empresas, los SGC basados en la nube han incrementado la comunicación entre los trabajadores, haciendo que también aumente la capacidad ya que se puede acceder fácilmente a toda la información en el momento que se requiera. Este beneficio se ve aún más en organizaciones las compañías que se ubican en lugares alejados, o que tiene empleados que constantemente viajan y cosas por el estilo. La información que se encuentra en la nube es de fácil acceso, y puede utilizarse para crear informes. Un mismo documento puede ser visto y modificado por un sin número de personas, pero siempre garantizando la seguridad. (Repullo, 2014)

**Fomento del aprendizaje organizacional y perfeccionamiento de la capacitación de los trabajadores de la empresa:** Al contar con la información de todos los procesos, se pueden determinar algunos recursos adicionales que el personal puede usar para desempeñar su labor de manera óptima y sobre todo para que lo haga con total compromiso. Además, promueve su aprendizaje a través de capacitaciones que facilitan su trabajo. (Pradana, Pérez & García, 2018)

Alfaro (2019) señala que sin importar que la información de la empresa no esté almacenada en algún equipo, si se utiliza un sistema de gestión de calidad basado en la nube, esta información no se perderá, además es imposible que personas no autorizadas accedan a estos datos. Los proveedores de computación en la nube

usan formas de seguridad avanzada y es casi imposible que terceros puedan acceder a esta información privada de la empresa. Cabe resaltar que hay veces en que las organizaciones optan por ejecutar copias de seguridad una o dos veces al año, sin embargo, esto requiere de mucho tiempo. Mientras que los sistemas en la nube almacenas y copian información automáticamente.

**Potenciar la innovación, las nuevas ideas, los nuevos métodos:** Los SGC promueven acciones para que la empresa mejore constantemente sus procesos y procedimientos. La mejora continua es un proceso organizado que se enfoca en obtener mayores beneficios para la organización a través de la calidad, pero con el menor costo posible. (Repullo, 2014)

El sistema en la nube es una herramienta muy beneficiosa para las MYPES, pues al implementar este sistema las empresas evitan invertir dinero en actualizaciones. Cuando se requiera de una actualización del software contratado, esta se realizará fácilmente. El personal autorizado podrá acceder fácilmente a las nuevas funcionalidades, y generará un mejor espacio de trabajo, beneficios y, sobre todo, fiabilidad. (Pradana, Pérez & García, 2018)

**Mejora la imagen de productos y servicios y, a medio plazo, la de la organización:** Alfaro (2019) señala que cuando trabajas en base a un sistema de gestión de calidad, todo mejora. Los clientes perciben la calidad en todo lo que les ofreces y esto optimiza la imagen de tus bienes y servicios. Adoptar este sistema implica responsabilizarse en ofrecer calidad y siempre vivir en una mejora constante.



También dice que los sistemas de nube favorecen en gran manera a las pequeñas y medianas empresas, pues con esto se ahorran tiempo y dinero en actualizaciones constantes. Con este sistema ya no tendrán dificultades, si desean actualizar su software se hará de manera fácil y sencilla y pronto podrán gozar de sus nuevas utilidades y beneficios. (Repullo, 2014)

**Incrementa la posición competitiva de la empresa.** La organización se vuelve más competitiva y logra un posicionamiento en el mercado. Los sistemas de gestión de la calidad se enfocan en el cliente y esto implica conocer y estar al tanto de sus requerimientos para poder cumplirlos y que ellos se sientan satisfechos, generando así grandes resultados para la compañía. (Pradana, Pérez & García, 2018)

Alfaro (2019) menciona que, con la computación en la nube, puedes mejorar o modificar tus servicios en el momento necesario, asegurando que todo el personal pues trabajar adecuadamente y sin ningún problema. Todo ello, permite que tu organización mejore sus procesos y procedimientos y así obtenga ventajas competitivas y pueda sobresalir entre las demás.

## **2.2.2. Atención al cliente**

### **2.2.2.1. Definición de atención al cliente**

Para, Torres (2018) señala que existe un servicio que proveen distintas organizaciones con el objetivo de mantener una relación con sus usuarios, a este se le llama, atención al cliente. Es un medio efectivo para interrelacionarse con los consumidores ofreciéndoles la guía y ayuda que necesitan para utilizar adecuadamente bien o servicio. Este servicio se basa en la gestión que ejecuta el personal que se relaciona con el cliente para ayudarlo a solucionar sus problemas y ser su orientador, lo cual se convierte en una oportunidad para generar satisfacción.

Atención al cliente es una labor fundamental, ya que es el servicio que ofrecen distintas compañías para poder tener un contacto con sus clientes. Se provee con el objetivo de que los consumidores puedan realizar sus quejas o recomendaciones sobre el bien o servicio prestado, asimismo, se utiliza para pedir asesoramiento, y otro tipo de servicios, etc.

Asimismo, Vargas (2016) menciona que una atención al cliente de calidad tiene mucho que ver con que comprendas y entiendas lo que el cliente desea o requiere y lo que el necesita es que le traten adecuadamente, de manera que se sienta satisfecho. Los usuarios requieren servicios y productos en perfectas condiciones, que se le brinde un trato cordial y que el personal de servicio ofrezca confiabilidad.

Por consiguiente, la atención al cliente corresponde a una serie de tácticas y métodos que una empresa crea para aumentar su capacidad de competir y poder sobresalir entre la competencia, brindando bienes y servicios de alta calidad. A partir de ello, podemos decir que el servicio de atención al cliente es fundamental para el avance de una organización.

Díaz & Sánchez (2017) afirma que la atención al cliente es muy importante, sobre todo si se desarrolla de manera eficiente y efectiva. Un servicio de calidad, siempre hará que un usuario se sienta a gusto y para ello, en cuanto a los tiempos de espera, debes evitar demoras, y si lo haces debes darles una explicación a los clientes y hacerles saber que estás pendiente de ellos y que vas a solucionar sus problemas efectivamente.

De tal manera, este servicio corresponde al grupo de métodos que una empresa utiliza para lograr la satisfacción de sus clientes, para brindar bienes o servicio que se diferencien del resto de compañías, de manera que los usuarios nos prefieran. Por lo tanto, la atención al cliente es muy importante para el desarrollo empresarial.

Ornelas, Medina, & Carmen (2016) Como ya se ha mencionado reiteradas ocasiones, el servicio de atención al cliente se basa en la utilización de distintas tácticas con el fin de lograr la complacencia del consumidor. Este servicio es una oportunidad con el que la empresa puede marcar la diferencia, y no solo eso, sino que también puede conseguir clientes fieles y un posicionamiento en el mercado.

Asimismo, éste es un servicio que brindan las compañías de servicio o aquellas que venden bienes a sus usuarios. Es una manera con la cual el consumidor puede comunicarse fácilmente con la organización en caso de tener algún reclamo o inconveniente que no pueda solucionar. Para ello es fundamental contar con un personal capacitado que separa dar respuestas rápidas y correctas.

#### **2.2.2.2. Técnicas de atención al cliente**

Para, Patiño (2019) menciona que mantener comunicación con el cliente es algo muy complejo, pues se requiere capacidad de comprensión, y no basta con eso, necesitas brindar un buen trato, saber escuchar y entender lo que el cliente te está

diciendo para que después puedas dar una respuesta efectiva que aclare sus dudas y que les ayude grandemente. La manera en que trates a tus clientes repercutirá en la decisión que ellos tomen sobre si fidelizarse con tu empresa o no. Las estrategias de atención sirven para generar una buena experiencia que tus usuarios no olvidarán. Ofrecer calidad en el servicio debe ser el fin que todas las organizaciones deben seguir. Para lograrlo, te mostramos los métodos más beneficiosos que debes utilizar.

**Técnica para un trato personalizado:** Se basa en brindar un trato distinto, con el que los clientes se sientan confiados. Desde un saludo, una sonrisa, un trato cordial y amable, todo esto influye en la satisfacción del cliente. Por eso cuando te comuniques con el cliente debes ofrecerle toda la amabilidad posible, y evitar usar palabras cortantes que solo generen molestias en los clientes. Debes hacerles saber que te interesa ayudarlos y también conocer de ellos. (Goodman, 2014)

Si el usuario llega constantemente a hacer uso de tus servicios y productos, entonces una manera de brindar un trato personalidad es conocer y llamarlo por su nombre, ya que esto les hace saber que tienes interés en él. El trato cortés y amable es indispensable en todo momento. (Arenal, 2018)

**Técnica para ofrecer una atención amable:** Patiño (2019) Esto implica escuchar todo lo que el cliente dice, y no solo eso, sino que también es importante brindarle una sonrisa, transmitiendo siempre esa sensación de felicidad que hace que las personas se sientan bien atendidas. No importa si el cliente no se comporta igual que como lo hace el personal, siempre es necesario mantener una actitud positiva y amable ante cualquier situación.

A los clientes no les agradan los tiempos de espera. La atención debe ser rápida y efectiva, siempre cumpliendo con las necesidades y expectativas de los clientes. El personal debe centrarse en atender al cliente y si se encuentra ocupado debe hacerle saber al cliente que pronto le brindará su atención. (Goodman, 2014)

**Técnica para una buena actitud y presencia:** Mostrar una buena actitud y postura siempre resulta ser beneficios. Presentarse adecuadamente ante los clientes ayuda en mucho, y más aún si te expresas de manera correcta. Debes procurar que los clientes sepan que los estás escuchando y que deseas ayudarlos. Para ello, es necesario utilizar en algunos momentos asentar con la cabeza o de alguna u otra forma mostrarles tu atención. (Arenal, 2018)

Patiño (2019) menciona que la apariencia es muy importante. Cuando el personal se presenta bien vestido y con una actitud positiva, eso genera confiabilidad, y los clientes se sienten a gusto. Además, la manera en que estos se presenten repercutirá en la opinión que los usuarios tengas sobre los bienes o servicios ofrecidos.

**Técnica para escuchar mejor:** Una manera de lograr que los consumidores sean fieles, es haciéndoles saber que las empresas tienen interés en ellos y que desea sobre todo cumplir en sus necesidades y expectativas. Es por esta razón que debes darles un seguimiento a los requerimientos de los clientes y escucharlos en todo momento pues estos datos se servirán para que puedas brindarles lo que ellos necesitan. (Goodman, 2014)

Patiño (2019) menciona que no basta señalar con brindar un trato personalizado. Más allá de eso debes hacer que tus clientes sepan que conoces cada una de sus

necesidades, y problemas y que te comprometes a solucionarlos. Y no solo eso, sino que también deseas satisfacer sus expectativas. Esta técnica incluye cinco aspectos:

- Escuchar atentamente al cliente.
- Entender y comprender sus problemas.
- Ofrecer disculpas cuando sea necesario.
- Resolver sus problemas de manera eficaz.
- Diagnosticar, es decir, conocer el inicio de un problema para así evitar que vuelva suceder.

**Técnica para dar una solución:** Cuando los clientes acuden a tus servicios necesitan que los ayudes a resolver sus problemas y dudas, y no que estos aumenten aún más. Para ello debes procurar escuchar con atención todo lo que ellos digan y poder darles una solución o respuesta efectiva que les haga sentir a gusto. (Goodman, 2014)

Ofrecer soluciones provechosas no se basa en ofrecer promociones, o descuentos, se trata de que el servicio que provees se convierta en el mismo beneficio que los clientes requieren. Un servicio después de la venta ayuda mucho cuando se ofrece una atención de calidad. (Arenal, 2018)

**Técnica de explicación:** Patiño (2019) señala que la técnica FAB se utiliza cuando se está vendiendo un producto, aunque en caso de que la necesites en algún otro momento nada impide usarla. Mirar e identificar las necesidades y requerimientos de los clientes, sirve para elaborar productos y servicios que los satisfagan completamente. Dado esto, tu empresa logra grandes beneficios.

Esta técnica implica dar a conocer al cliente información o datos importantes para que este pueda elegir el producto o servicio que más le convenga. Cuando los usuarios presentan alguna duda, el personal debe procurar escuchar con atención el problema, dar una solución eficaz y posteriormente dar a conocer los beneficios que se obtendrán. (Arenal, 2018)

**Técnicas para empatizar:** Son aquellas tácticas que tienen como objetivo hacerle saber al cliente que nos preocupamos por él y que estamos al tanto de sus necesidades y de lo que está pasando. Son muy beneficiosas, sin embargo, requieren de mucho esfuerzo y dedicación, pues se trata de ofrecerle a cada usuario una atención especial ya que no todos pasan por lo mismo. (Goodman, 2014)

Patiño (2019) indica que comprender y conocer la situación por la que pasa el usuario no es una tarea complicada. Solo basta con seguir estos pasos o estrategias:

- Reconozco el sentir: identificar el problema del cliente y comprender lo que siente ante esta situación.
- Me ha pasado también: recordar las veces que pasaste por una situación parecida, esto te ayuda a relacionarte mejor con otra persona.
- Cómo lo sabía: identificar un problema de otra persona como algo que también te ha pasado genera tranquilidad.

**Técnicas de interrogación:** Es la que se utiliza para conocer más de cerca al cliente, se basa en el planteamiento de diversas preguntas que permiten conocer cuáles son las necesidades, gustos y expectativas de los clientes. Toda esta información sirve

para brindarles mejores servicio y productos que vayan acorde con lo que ellos requieren. (Arenal, 2018)

Goodman (2014) Menciona que utiliza muchas preguntas para conseguir información concreta. Lo primero es plantear las preguntas para que luego puedan ser utilizadas en el momento requerido. Los tipos de preguntas son:

- Preguntas cerradas. Son aquellas que se responden con un sí o un no. Por ejemplo: ¿Quiere que empecemos esta implantación?
- Preguntas abiertas. Son aquellas preguntas que te permiten dar respuestas largas y así poder aportar ideas o aclarar dudas de un tema. (¿Qué solución le parece más adecuada?)
- Preguntas orientadas. Cuando deseas llevar la conversación hacia un punto específico. (¿Le parece si hablamos sobre este tema de la oferta?)
- Preguntas de clarificación. Sirven para aclarar las dudas de los clientes. (¿Cuáles son sus dudas respecto de esta característica del software?)
- Preguntas de aprobación. Las que se realizan para saber si el cliente lo aprueba. (¿Prefiere esta alternativa?).

### **2.2.2.3.Elementos de la atención al cliente**

Izquierdo (2018) señala que un servicio de atención de calidad permite a una empresa ser más competitiva, puesto que los clientes la prefieren antes que la competencia, y puede ser una estrategia de mercadotecnia. Teniendo en cuenta que conseguir un nuevo cliente es más difícil que mantener uno ya existente, es una



obligación hacer todo lo posible para que el cliente que ya es fiel no se aleje. Por lo tanto, Los elementos del servicio al cliente son:

**Contacto cara a cara.** Esto implica relacionarse directamente con el cliente y ofrecerle una atención que le genere una experiencia inolvidable. Los clientes muchas veces valoran más un servicio brindado cara a cara, que el que se le ofrece a través de una pantalla o llamada. Esto mejora la relación con los usuarios y les crea satisfacción. (Tarodo, 2015)

Fortalecer la relación es fundamental en el servicio de atención al cliente. Además, brindar calidad en el servicio hace que los clientes se sientan a gusto y se fidelicen con la organización. Que el usuario reciba lo que espera es clave para lograr su satisfacción, además sirve para fortalecer los lazos con el mismo. Cuando la compañía se esfuerza en proveer al cliente lo que necesita, hace que el mismo valore a la empresa por los servicios que esta le ofrece. (Ramos, 2014)

**Correspondencia.** Izquierdo (2018) menciona que este elemento es importante entre el usuario y la compañía y sirve para brindar un trato amable que consolida los lazos entre ambos. Además, contribuye a la correcta resolución de inconvenientes.

Como ya se ha dicho, este componente es de suma importancia y debes tener en cuenta que todo error que cometan los usuarios lo notarán y eso les generará insatisfacción. Todas las personas merecen un trato igual. Además, cuando los clientes compran un producto o servicio desean obtener lo justo. Por otro lado, esperan que se les brinde completa atención y que no se les ignore, pues en algunas

ocasiones el personal ofrece mejor trato a sus ya conocidos clientes dejando de lado a los otros. (Tarodo, 2015)

**Reclamos y cumplidos.** Cuando el consumidor acude a los servicios de atención de la organización busca que sus quejas, reclamos o problemas sean solucionados, o que se les ofrezca una respuesta eficiente y efectiva. Esto influirá en la imagen que los usuarios se creen de la empresa. (Ramos, 2014)

Izquierdo (2018) Señala que para generarle al cliente una buena experiencia es muy importante tratarlo cordialmente y mantener una relación directa con él. El personal de trabajo debe procurar proveer un servicio individual, es decir, un servicio especial a cada cliente ya que todos tienen diferentes requerimientos. Todo ello refleja el interés que la empresa tiene por satisfacer las necesidades y expectativa de cada uno.

**Instalaciones.** Son aquellas que se ofrecen al usuario para que este pueda ir y recibir un servicio cara a cara. Aunque estas instalaciones también pueden ser digitales. (Tarodo, 2015)

En este elemento encontramos las instalaciones físicas, materiales, herramientas, recurso humano, y también se considera la capacidad de los trabajadores para resolver de manera eficaz los problemas de los clientes y brindarles así la confiabilidad y garantía que necesita. (Ramos, 2014)

## **2.3.Marco conceptual**

### **2.3.1. Gestión de calidad**

Un sistema de gestión de calidad corresponde a una serie de procedimientos que se ejecutan para garantizar la calidad de los bienes y servicios, y asegurar la satisfacción de todas partes interesadas. También, cuando un cliente se siente complacido, el personal de trabajo también lo estará, pues verán que su arduo esfuerzo valió la pena. (Gullo & Nardulli, 2018)

### **2.3.2. Atención al cliente**

La atención al cliente es muy importante, sobre todo si se desarrolla de manera eficiente y efectiva. Un servicio de calidad, siempre hará que un usuario se sienta a gusto y para ello, en cuanto a los tiempos de espera, debes evitar demoras, y si lo haces debes darles una explicación a los clientes y hacerles saber que estás pendiente de ellos y que vas a solucionar sus problemas efectivamente, asimismo el propietario y/o gerente de las organizaciones deben capacitar al personal e inculcar, a tratar bien al cliente ya que de ellos depende que el cliente siga comprando los productos o servicios en la empresa. (Thompson, 2016)

## **2.4.Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Existe relación en la gestión de calidad y atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020; siempre que se aplique efectivamente.

### **2.4.2. Hipótesis específica**

Los componentes de la gestión de calidad en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020?; son positivas.

Los beneficios de gestión de calidad en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020?; son positivas.

Las técnicas de atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020?; son positivas.

Los elementos de atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020; son positivas.

### **III. Metodología de la investigación**

#### **3.1. Tipo y nivel de la investigación**

La investigación fue de tipo cuantitativa, Según Prendes, Gutiérrez & Castañeda (2015), manifiestan que la investigación cuantitativa, es aquella que utiliza predominantemente información de tipo cuantitativo directo. Esta investigación es de tipo cuantitativo porque examinó los datos de manera científica, en forma numérica, generalmente con ayuda de la estadística. Recogiendo y analizando datos sobre las variables y aprendiendo las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar.

El presente trabajo de investigación fue de nivel descriptiva porque menciona las características de la variable competitividad y atención al cliente. Por lo que Prendes, Gutiérrez & Castañeda (2015) menciona que las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas. Consisten, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

### 3.2. Diseño de la investigación

Ibañez (2017) considera en su definición que los diseños no experimentales como “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. También fue de corte transversal porque que se midió a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal; es decir, permite estimar la magnitud y características de las variables en un solo momento dado, porque solo observara el comportamiento entre las variables mas no se manipularon, los datos obtenidos reflejaran el comportamiento de las variables en estudio: gestión de calidad y atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara. Asimismo, fue correlacional es de tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre las dos variables, ya que miden el grado entre las dos variables.

**Muestra**                      **Observación**



Dónde:

M = Muestra conformada por los clientes encuestados.

O = Observación de las variables: Gestión de calidad y atención al cliente.

### **3.3. Población y muestra**

#### **Población:**

Según, Baena (2015) la población es el grupo general o total de elementos, individuos o medidas que comparten rasgos comunes dentro de un contexto determinado. Estos rasgos deben tenerse en consideración a la hora de realizar la selección de los individuos que harán parte de la población de estudio.

Para la variable gestión de calidad y atención al cliente la población está constituida por el cliente, la información de dichas variables se obtuvo a través de la información que nos proporcionaron los clientes, se necesita de la apreciación de los clientes por lo tanto la población es infinita.

#### **Muestra:**

Según, Baena (2015) por ser una población infinita se utilizó el muestreo no probabilístico donde las unidades muestrales no se seleccionan al azar, son elegidas por el dueño de la empresa. El diseño es más simple y los costos son significativamente menores. Uno de los procedimientos más comunes en este tipo de muestreo es el realizado por conveniencia, en donde las muestras se seleccionan según un criterio de accesibilidad, comodidad, menor costo, menor consumo de tiempo y mayor conveniencia, en este sentido debe usarse para decisiones que no impliquen altos costos o riesgos elevados

Para la variable gestión de calidad y atención al cliente se necesitó de una formula estadística, ya que la población es infinita y según Sampieri en su libro

metodología de la investigación afirma que cuando la población es mayor de 50 se necesita una formula estadística, por lo tanto, la muestra es 68 clientes, según la formula estadística es:

$$n = (z^2 pq)/e^2$$

Dónde:

P = probabilidades de concurrencia: (0.50)

q = probabilidades de no concurrencia: (0.50)

e = Que equivale al 10% del margen de error (0.1)

Z = Que equivale al 90% al grado de confianza (1.645)

n = Factor valor por determinar

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = ( [1.645]^2 \times 0.50 \times 0.50) / [0.10]^2$$

$$n = (2.706025 \times 0.50 \times 0.50) / 0.01$$

$$n = 0.67650625 / 0.01$$

$$n = 67.650625$$

$$n = 68 \text{ personas.}$$



### ***Cuadro 1***

#### ***RUC de MYPE en investigación***

RUC:	20530150187 - SEGURIDAD & SALUD OCUPACIONAL DEL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - SE & SO SAC.
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Nombre Comercial:	SEYSO
Fecha de Inscripción:	06/03/2014
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	MZA. A LOTE. 26 URB. JAMES STORM PIURA - TALARA - PARIÑAS
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIIU 85193 - OTRAS ACTIV.RELAC. CON SALUD HUMANA
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO
Sistema de Emisión Electrónica:	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 09/08/2018 GUIA DE REMISION DESDE 17/11/2019

***Fuente: SUNAT***

### 3.4. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumentos	Fuentes Informantes
<b>Variable Independiente</b>  Gestión de Calidad	Según García (2015) indica que el sistema de gestión de calidad, apunta a la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar la calidad de la oferta.	Un sistema de gestión de calidad corresponde a una serie de procedimientos que se ejecutan para garantizar la calidad de los bienes y servicios, y asegurar la satisfacción de todas partes interesadas. También, cuando un cliente se siente complacido, el personal de trabajo también lo estará, pues verán que su arduo esfuerzo valió la pena. (Gullo & Nardulli, 2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia organizacional.</li> <li>• Procesos.</li> <li>• Satisfacción del cliente con la calidad del producto.</li> <li>• Talento humano.</li> <li>• Sistemas de información y tecnología.</li> <li>• Mejoras en la organización.</li> <li>• Control del desempeño de los procesos.</li> <li>• Fomento del aprendizaje y la capacitación de los trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Métodos.</li> <li>• Tecnología.</li> <li>• Servicio.</li> <li>• Manual.</li> <li>• Capacitación.</li> <li>• Sistema.</li> <li>• Procesos.</li> <li>• Conocimiento.</li> <li>• Calidad.</li> </ul>	Ordinal	Cuestionario	Clientes.

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora la imagen de productos y servicios</li> </ul>			
<b>Variable Dependiente</b>	Para, Torres (2018) establece que la atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades.	<p>La atención al cliente es muy importante, sobre todo si se desarrolla de manera eficiente y efectiva. Un servicio de calidad, siempre hará que un usuario se sienta a gusto y para ello, en cuanto a los tiempos de espera, debes evitar demoras, y si lo haces debes darles una explicación a los clientes y hacerles saber que estás pendiente de ellos y que vas a solucionar sus problemas efectivamente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato personalizado.</li> <li>• Empatizar.</li> <li>• Contacto cara a cara.</li> <li>• Correspondencia</li> <li>• Reclamos y cumplidos.</li> <li>• Instalaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato.</li> <li>• Personal.</li> <li>• Precio.</li> <li>• Información.</li> <li>• Acciones.</li> <li>• Ambiente.</li> </ul>	Ordinal	Cuestionario Cliente.

(Thompson, 2016)

---

**Fuente: Elaboración Propia.**

### 3.5. Técnicas e instrumentos de la recolección de información

**Técnica Encuesta:** Para la variable gestión de calidad y atención al cliente se utilizó el instrumento de la encuesta, la que origino recoger datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no cambio el entorno ni registró el proceso que fue observado. Los datos se obtuvieron a partir de la realización de un conjunto de preguntas seleccionadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de comprender las opiniones, características o situaciones determinadas. La encuesta de aplicar en un lapso de 8 horas con 54 minutos aproximadamente, tomándose un tiempo de 3 minutos por persona encuestada.

**Instrumento el cuestionario:** Se logró a partir de la operacionalización de las variables con la elaboración de las preguntas con plan de escala nominal, con la finalidad de determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara. El cuestionario lo elaboro el investigador, con ayuda del marco teórico, consta de 23 preguntas cerradas y fueron elaboradas con la finalidad de dar respuesta a los objetivos planteados.

### **3.6. Plan de análisis**

Una vez recopilados los datos, se tabularon y graficaron ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones, se hizo uso del análisis descriptivo en el cual se realizó a través del cuestionario aplicado a los clientes de la empresa en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020 Tratamiento estadístico debido a la investigación es descriptiva se hizo uso de estadística descriptiva: se calculó frecuencia, porcentaje y la media. Se hizo uso del programa Excel y Windows, los datos recopilados se representaron en tablas y gráficos.

### 3.7. Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
Gestión de calidad y atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020	<b>Pregunta general</b> ¿Existe relación en la gestión de calidad y atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020?	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe en la Gestión de calidad y atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020	<b>Hipótesis general</b> Existe relación en la gestión de calidad y atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020; siempre que se aplique efectivamente		
	<b>Pregunta específica</b> <b>P.1.</b> ¿Cuáles son las componentes de la gestión de calidad en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020?	<b>Objetivo específico</b> <b>O.1.</b> Identificar las componentes de la gestión de calidad en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020	<b>Hipótesis específica</b> <b>H.1.</b> Los componentes de la gestión de calidad en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020?; son positivas.		<b>Nivel:</b> Descriptivo.
	<b>P.2.</b> ¿Cuáles son los beneficios de gestión de calidad en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020?	<b>O.2.</b> Conocer los beneficios de gestión de calidad en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020	<b>H.2.</b> Los beneficios de Gestión de calidad en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020?; son positivas	de Atención al cliente	<b>Diseño:</b> No experimental, Correlacional.  <b>Universo:</b> 1 MYPE

<p><b>P.3.</b> ¿Cuáles son las técnicas de atención al cliente en Seguridad &amp; Salud Ocupacional del Perú SE &amp; SO SAC. Talara 2020?</p> <p><b>P.4.</b> ¿Cuáles son los elementos de atención al cliente en Seguridad &amp; Salud Ocupacional del Perú SE &amp; SO SAC. Talara 2020?</p>	<p><b>O.3.</b> Especificar las técnicas de atención al cliente en Seguridad &amp; Salud Ocupacional del Perú SE &amp; SO SAC. Talara 2020</p> <p><b>O.4.</b> Identificar los elementos de atención al cliente en Seguridad &amp; Salud Ocupacional del Perú SE &amp; SO SAC. Talara 2020</p>	<p><b>H.3.</b> Las técnicas de atención al cliente en Seguridad &amp; Salud Ocupacional del Perú SE &amp; SO SAC. Talara 2020?; <u>son positivas</u></p> <p><b>H.4.</b> Los elementos de atención al cliente en Seguridad &amp; Salud Ocupacional del Perú SE &amp; SO SAC. Talara 2020; <u>son positivas</u></p>
--	--	---

**Muestra:** Censal.

**Técnica:** Encuesta.  
**Instrumento:** Cuestionario.

---

**Fuente:** Elaboración Propia.



### 3.8. Principios éticos

Según el Código de Ética para la Investigación (versión 002) de la (ULADECH, 2019) indica que los principios éticos que se tendrá en cuenta en la presente investigación fueron:

**Protección a las personas.** - Se respeto a las personas, y no se obligó a llenar las encuestas si es que no están de acuerdo, solamente se incluyeron a las personas que estuvieron dispuestos a brindar información, además no se divulgó su identidad.

**Libre participación y derecho a estar informado.** - En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto, para el cual se acercó al propietario a que firme la autorización, quien accedió y firmo, para poder realizar las encuestas y puedan brindar información veredicto respecto a la empresa.

**Beneficencia y no maleficencia.** - En la presente investigación no se obligó, ni maltrató en forma verbal al propietario, colaboradores y clientes de la empresa en investigación, se trató de la mejor manera y con palabras adecuadas, respetando a cada miembro.

**Justicia.** - Al propietario, colaboradores y clientes se les trató con equidad y justicia, no se realizaron comentarios maliciosos o fuera de lugar, para no causar inconvenientes, además en la investigación no se manipuló ni se cambiaron los datos adquiridos durante la encuesta, se colocó tal cual respondieron a cada uno de las preguntas.

**Integridad científica.** - Se respetaron los derechos de autor, colocando las citas bibliográficas de acuerdo a las Normas APA, además se realizó el parafraseo de cada párrafo para que no exista copia de investigación, esta investigación fue auténtica y única.

## IV. Resultados

### 4.1. Resultado

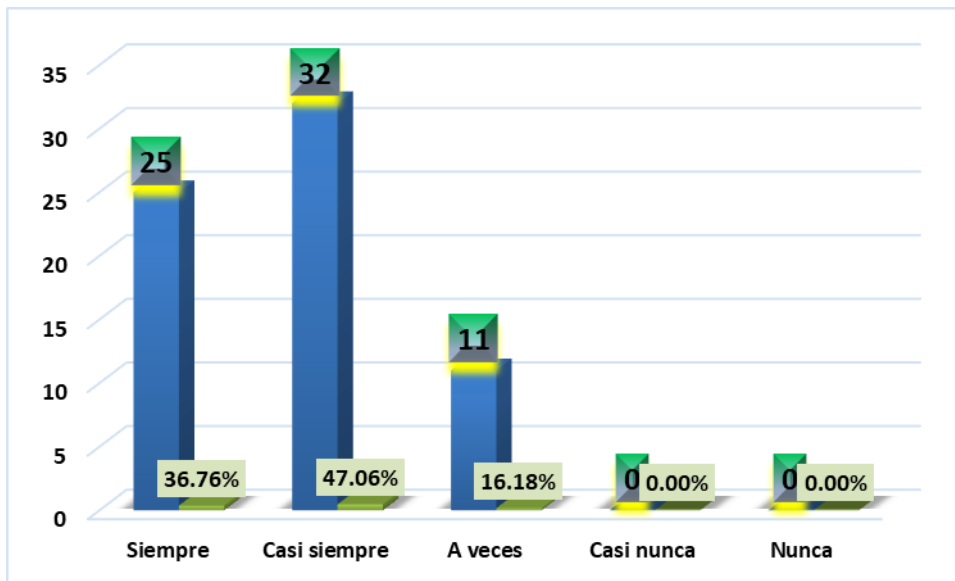
**VARIABLE: Gestión de Calidad**

**Primer objetivo específico:** Identificar las componentes de la gestión de calidad en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020.

**Tabla 1 Métodos de trabajo**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	25	36.76%
Casi siempre	32	47.06%
A veces	11	16.18%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*



**Figura 1 Métodos de trabajo**

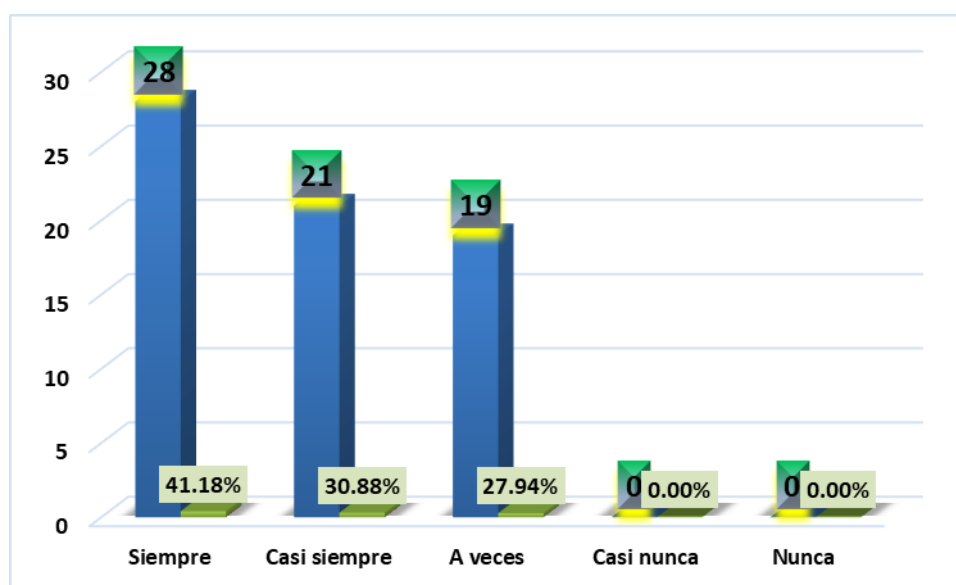
**Interpretación:**

Respecto a la tabla y figura 1 del total de los clientes encuestados el 47,06% considera que el laboratorio casi siempre tiene métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad, mientras que el 36,76% indica el laboratorio siempre tiene métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad, y el 16,18% afirman que el laboratorio a veces tiene métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad.

**Tabla 2 Fortalecer y mejorar los procesos**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	28	41.18%
Casi siempre	21	30.88%
A veces	19	27.94%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*



**Figura 2. Fortalecer y mejorar los procesos**

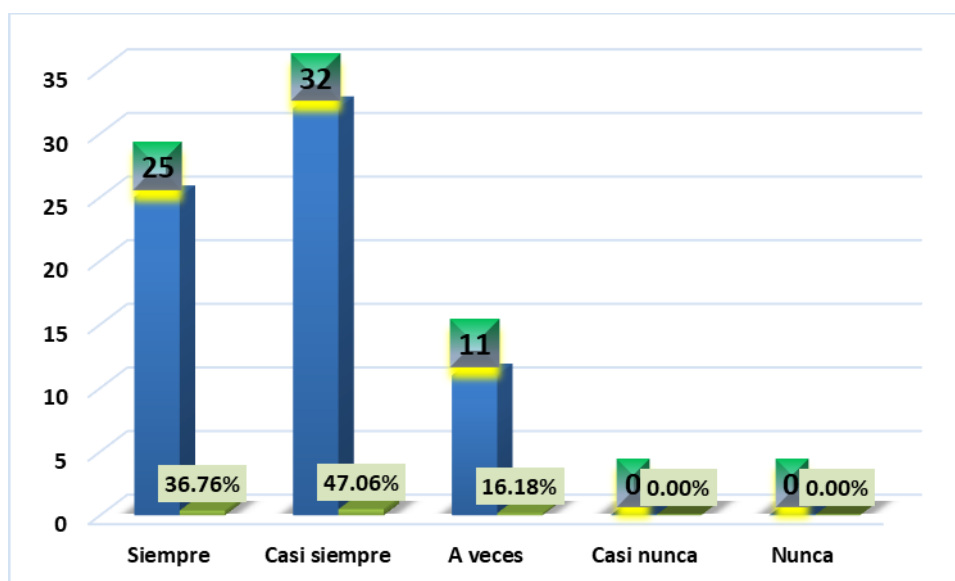
**Interpretación:**

Respecto a la tabla y figura 2 del total de los clientes encuestados el 41,18% considera que la tecnología siempre permite fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que presta el laboratorio, mientras que el 30,88% indica que la tecnología casi siempre permite fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que presta el laboratorio, el 27,94% indica que la tecnología a veces permite fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que presta el laboratorio.

**Tabla 3** *Está satisfecho con el servicio*

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	25	36.76%
Casi siempre	32	47.06%
A veces	11	16.18%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*



**Figura 3.** *Está satisfecho con el servicio brindado*

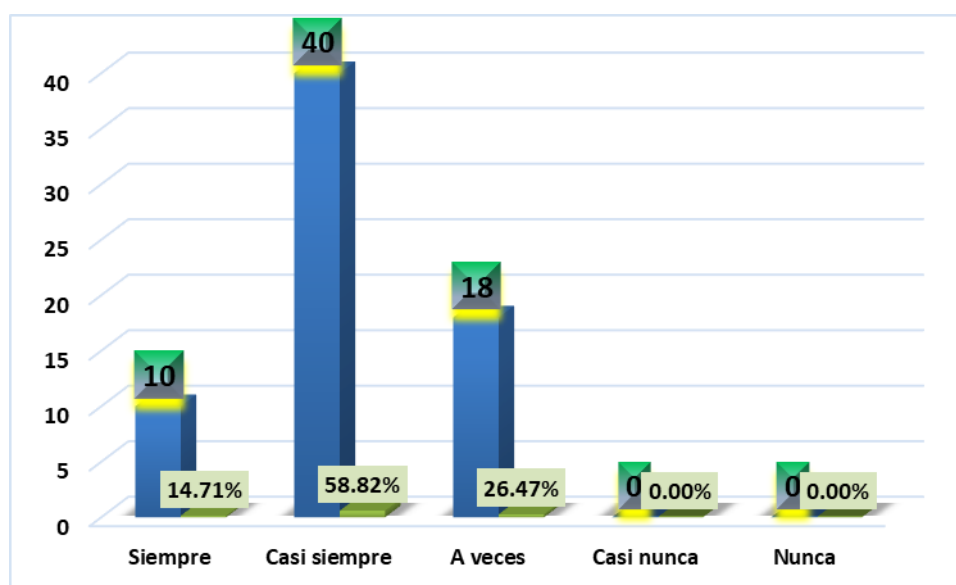
**Interpretación:**

Respecto a la tabla y figura 3 del total de los clientes encuestados el 47,06% consideró que casi siempre está satisfecho con el servicio brindado por el laboratorio, mientras que el 36,76% indica que siempre está satisfecho con el servicio brindado por el laboratorio, el 16,18% menciona que a veces está satisfecho con el servicio brindado por el laboratorio.

**Tabla 4 El personal está capacitado**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	10	14.71%
Casi siempre	40	58.82%
A veces	18	26.47%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*



**Figura 4. El personal está capacitado**

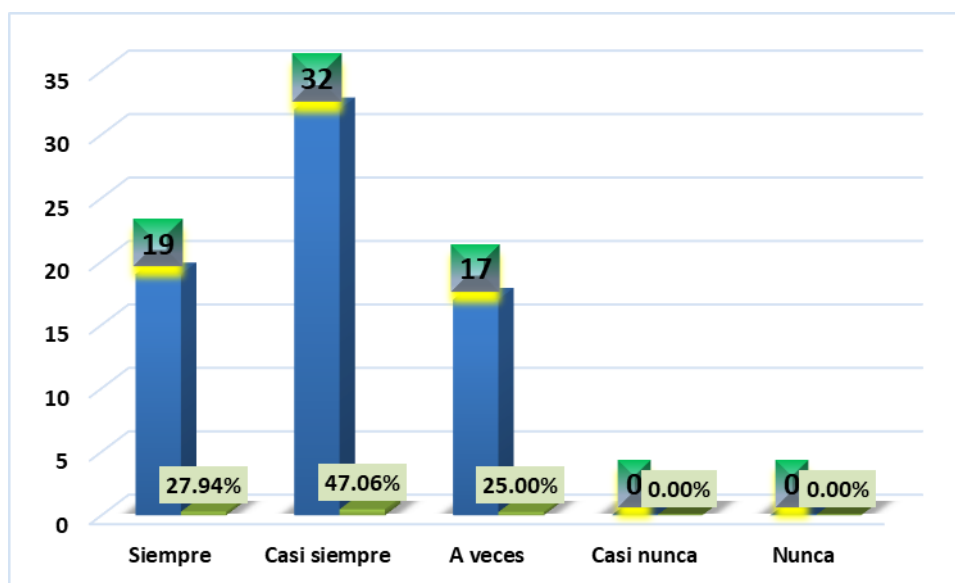
**Interpretación:**

Respecto a la tabla y figura 4 del total de los clientes encuestados el 58,82% consideró que el personal casi siempre está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos, mientras que el 25,47% indica que el personal a veces está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos, el 14,71% indica que el personal siempre está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos.

**Tabla 5 Manual de gestión de la calidad**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	19	27.94%
Casi siempre	32	47.06%
A veces	17	25.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*



**Figura 5. Manual de gestión de la calidad**

**Interpretación:**

Respecto a la tabla y figura 5 del total de los clientes encuestados el 47,06% consideró que el laboratorio casi siempre tiene un manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema del área de hematología, mientras que el 27,94% afirma que el laboratorio siempre tiene un manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema del área de hematología, el 25,00% manifiesta que el laboratorio a veces tiene un manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema del área de hematología.

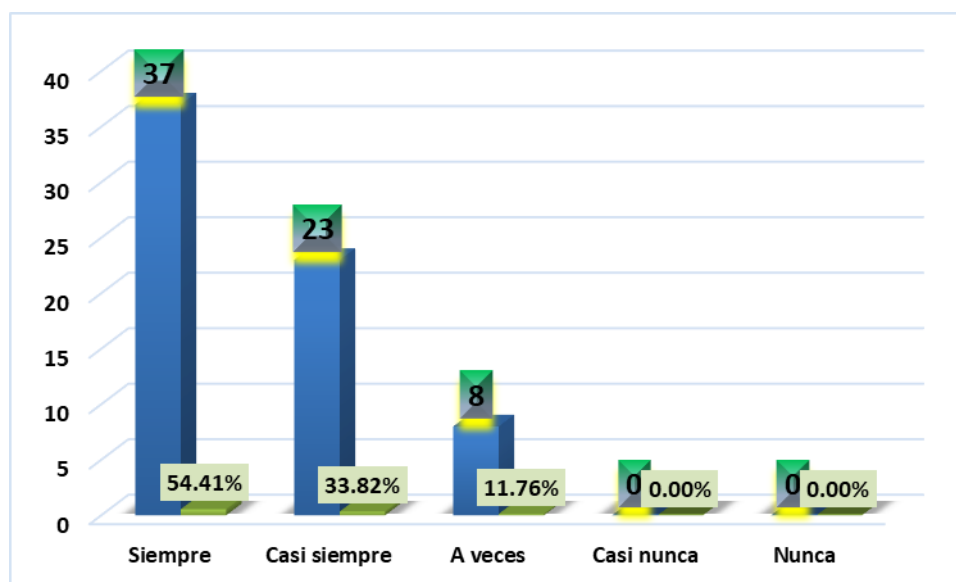


**Segundo objetivo específico:** Conocer los beneficios de gestión de calidad en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020.

**Tabla 6 Evaluación continua**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	37	54.41%
Casi siempre	23	33.82%
A veces	8	11.76%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*



**Figura 6. Evaluación continua**

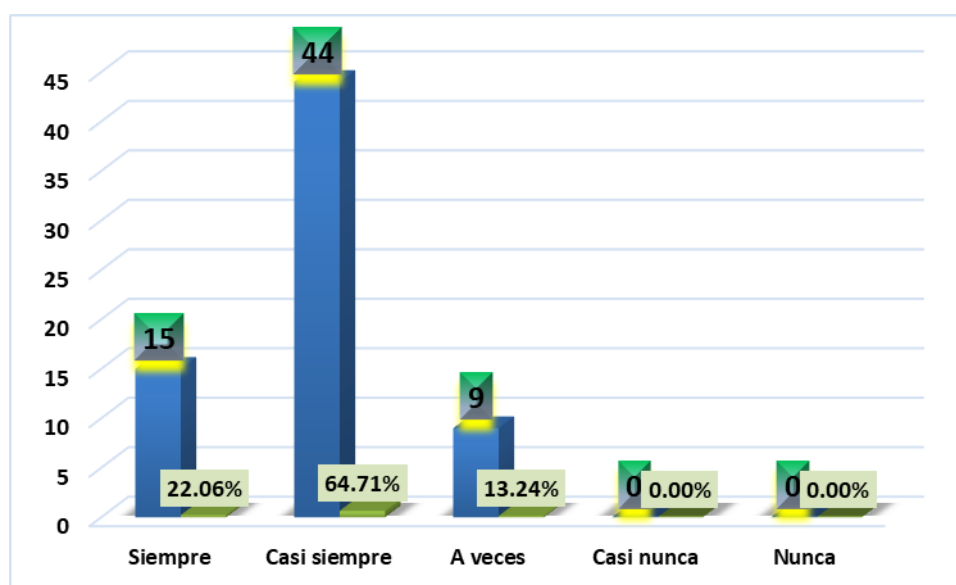
**Interpretación:**

Respecto a la tabla y figura 6 del total de los clientes encuestados el 54,41% considera que el sistema de gestión de calidad siempre requiere de la evaluación continua de todos los procesos procedimientos asistenciales y administrativos que permitan detectar fallas, corregir y mejorar continuamente, mientras que el 33,82% afirma que el sistema de gestión de calidad casi siempre requiere de la evaluación continua de todos los procesos procedimientos asistenciales y administrativos, el 11,76% manifiesta que el sistema de gestión de calidad a veces requiere de la evaluación continua de todos los procesos procedimientos asistenciales y administrativos que permitan detectar fallas, corregir y mejorar continuamente.

**Tabla 7 Desempeño de sus procesos**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	15	22.06%
Casi siempre	44	64.71%
A veces	9	13.24%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*



**Figura 7. Desempeño de sus procesos**

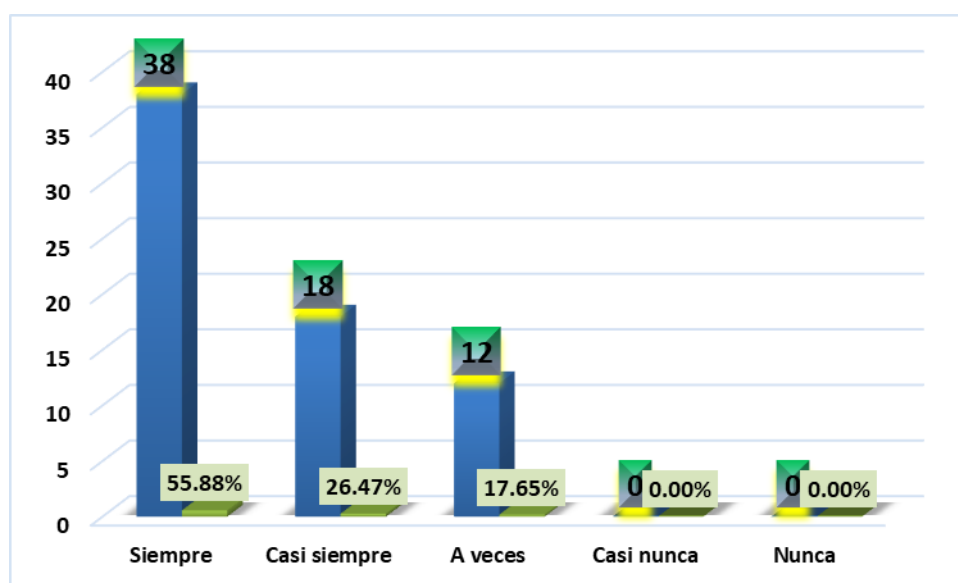
**Interpretación:**

Respecto a la tabla y figura 7 del total de los clientes encuestados el 64,711% consideró que el laboratorio casi siempre permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su mejora en los procesos de análisis clínico, mientras que el 22,06% indica que el laboratorio siempre permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su mejora en los procesos de análisis clínico, y el 13,24% afirma que el laboratorio a veces permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su mejora en los procesos de análisis clínico.

**Tabla 8 Cambios constantes**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	38	55.88%
Casi siempre	18	26.47%
A veces	12	17.65%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*



**Figura 8. Cambios constantes**

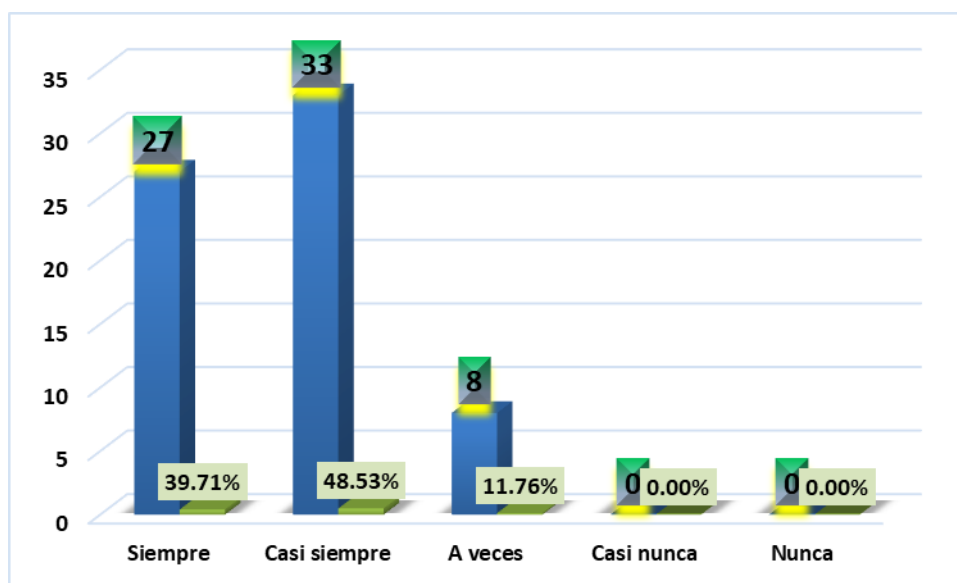
**Interpretación:**

Respecto a la tabla y figura 8 del total de los clientes encuestados el 55,88% consideró que el personal siempre se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los conocimientos, mientras que el 26,47% afirma que el personal casi siempre se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los conocimientos, el 17,65% manifiesta que el personal a veces se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los conocimientos.

**Tabla 9 Equipo y maquinaria**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	27	39.71%
Casi siempre	33	48.53%
A veces	8	11.76%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*



**Figura 9. Equipo y maquinaria**

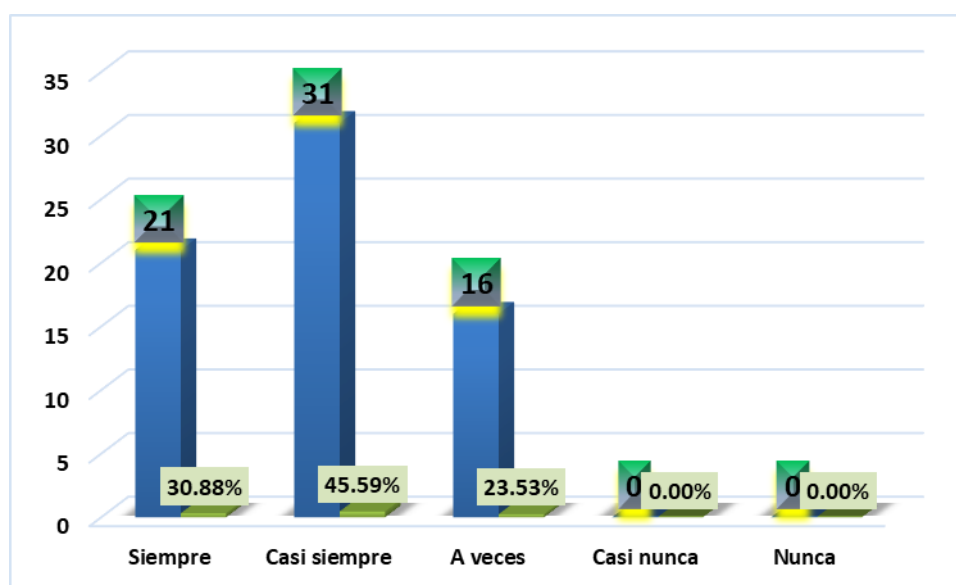
**Interpretación:**

Respecto a la tabla y figura 9 del total de los clientes encuestados el 48,53% consideró que el laboratorio casi siempre ha innovado su equipo y maquinaria para realizar el análisis clínico, mientras que el 39,71% considera que el laboratorio siempre ha innovado su equipo y maquinaria para realizar el análisis clínico, el 11,76% considera que el laboratorio a veces ha innovado su equipo y maquinaria para realizar el análisis clínico.

**Tabla 10 Imagen de los servicios**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	21	30.88%
Casi siempre	31	45.59%
A veces	16	23.53%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*



**Figura 10. Imagen de los servicios**

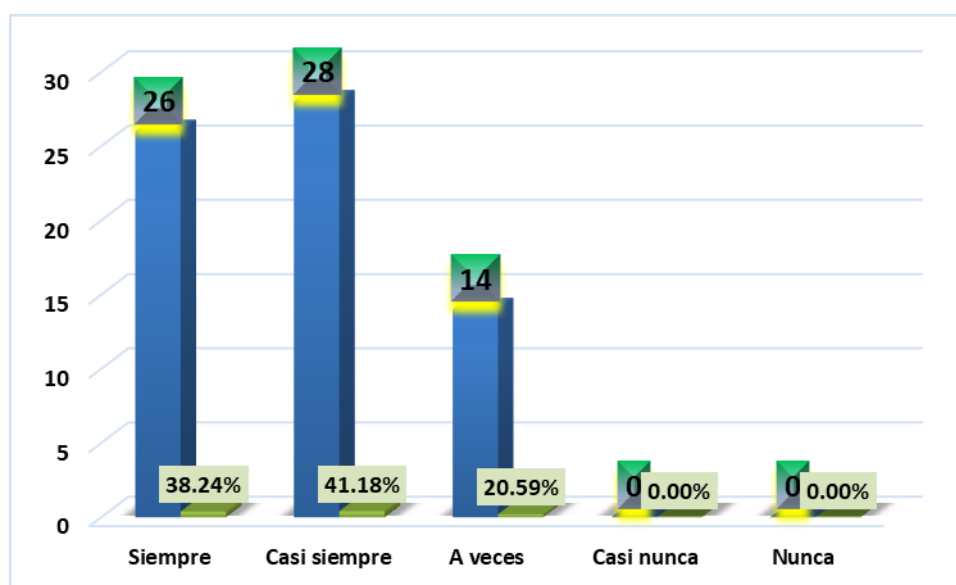
**Interpretación:**

Respecto a la tabla y figura 10 del total de los clientes encuestados el 45,59% consideró que la empresa casi siempre brinda una mejor imagen de los servicios por el sistema de calidad que tiene, mientras que el 30,88% indica que la empresa siempre brinda una mejor imagen de los servicios por el sistema de calidad que tiene, el 23,53% indica que la empresa a veces brinda una mejor imagen de los servicios por el sistema de calidad que tiene.

**Tabla 11 Competitivo y eficiente**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	26	38.24%
Casi siempre	28	41.18%
A veces	14	20.59%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*



**Figura 11. Competitivo y eficiente**

**Interpretación:**

Respecto a la tabla y figura 11 del total de los clientes encuestados el 41,18% consideró que el laboratorio casi siempre desarrolla un servicio altamente competitivo y eficiente que satisface todas sus necesidades, mientras que el 38,24% indica que el laboratorio siempre desarrolla un servicio altamente competitivo y eficiente que satisface todas sus necesidades, y el 20,59% indica que el laboratorio a veces desarrolla un servicio altamente competitivo y eficiente que satisface todas sus necesidades.

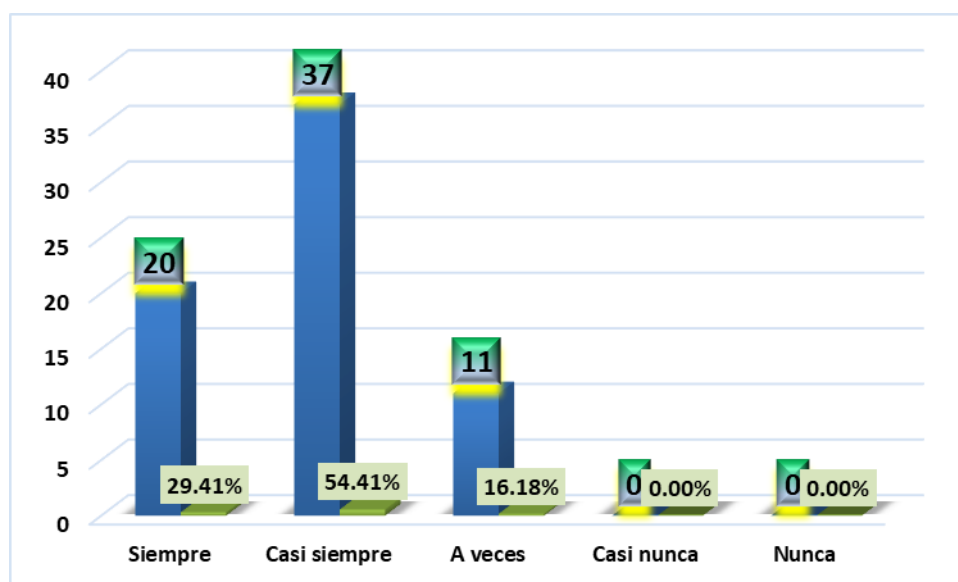
**Variable: Atención al cliente**

**Tercer objetivo específico:** Especificar las técnicas de atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020.

**Tabla 12** *El personal inspira confianza*

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	20	29.41%
Casi siempre	37	54.41%
A veces	11	16.18%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*



**Figura 12.** *El personal inspira confianza*

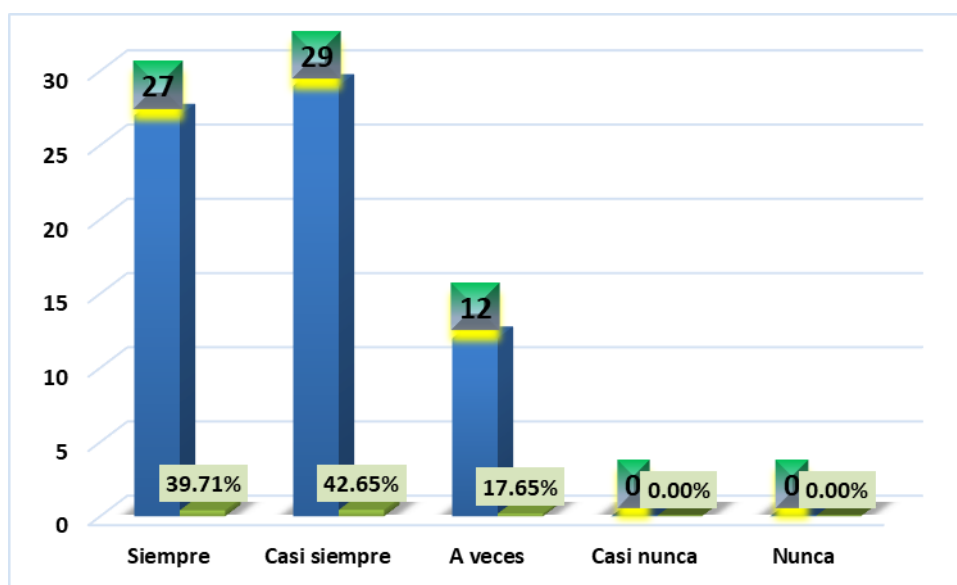
**Interpretación:**

Respecto a la tabla y figura 12 del total de los clientes encuestados el 54,41% consideró que el personal casi siempre inspira confianza y brinda atención personalizada, mientras que el 29,41% indica que el personal siempre inspira confianza y brinda atención personalizada, y el 16,18% afirma que el personal a veces inspira confianza y brinda atención personalizada.

**Tabla 13 El personal es amable y carismático**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	27	39.71%
Casi siempre	29	42.65%
A veces	12	17.65%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores*



**Figura 13. El personal es amable y carismático.**

**Interpretación:**

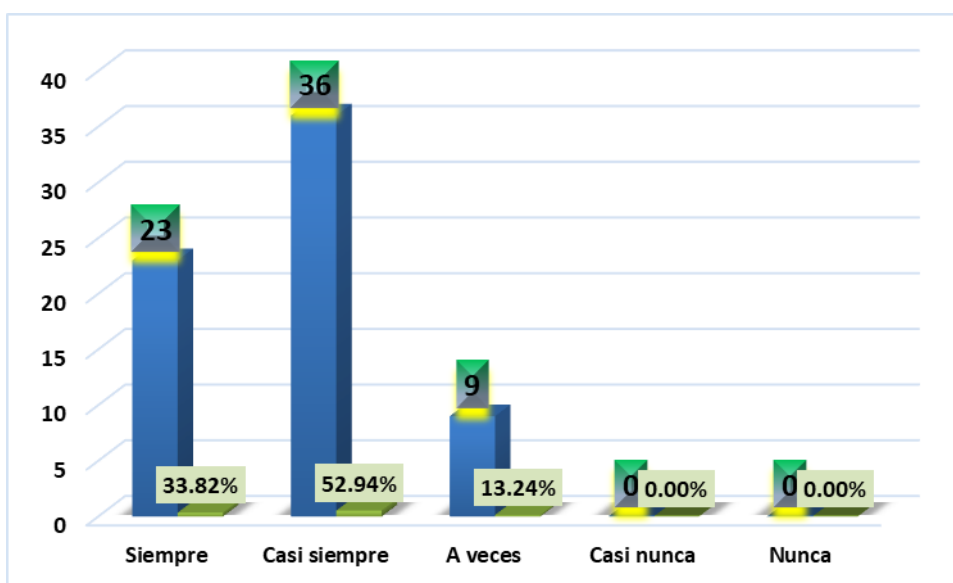
Respecto a la tabla y figura 13 del total de los clientes encuestados el 42,65% consideró que el personal casi siempre es amable y carismático, mientras que el 39,71% indica que el personal siempre es amable y carismático, el 17,65% afirma que el personal a veces es amable y carismático.



**Tabla 14 El personal tiene voluntad**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	23	33.82%
Casi siempre	36	52.94%
A veces	9	13.24%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*



**Figura 14. El personal tiene voluntad**

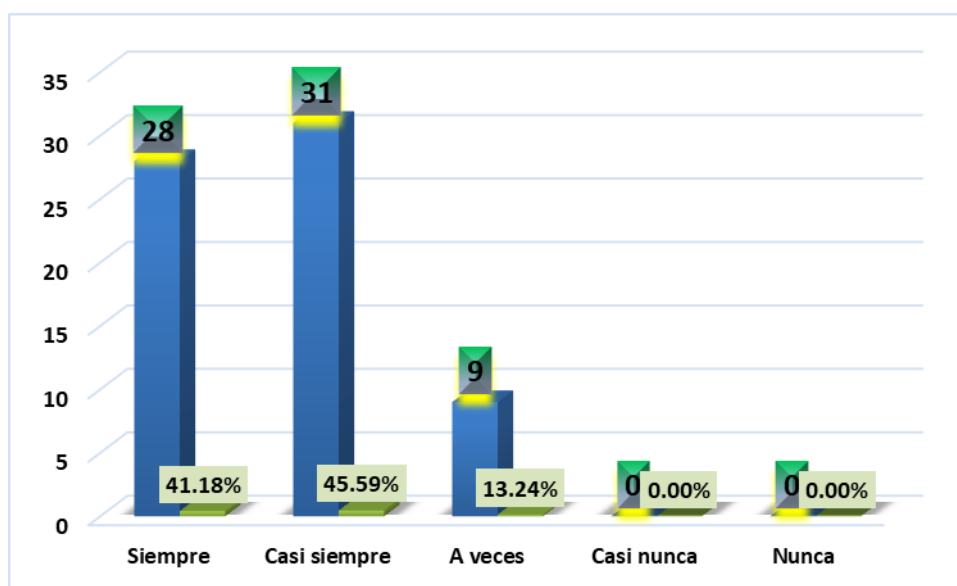
**Interpretación:**

Respecto a la tabla y figura 14 del total de los clientes encuestados el 52,94% consideró que el personal del laboratorio casi siempre tiene voluntad al momento de brindar el servicio, mientras que el 33,82% considera que el personal del laboratorio siempre tiene voluntad al momento de brindar el servicio, y el 13,24% indica que el personal del laboratorio a veces tiene voluntad al momento de brindar el servicio.

**Tabla 15 El personal escucha**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	28	41.18%
Casi siempre	31	45.59%
A veces	9	13.24%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*



**Figura 15. El personal escucha**

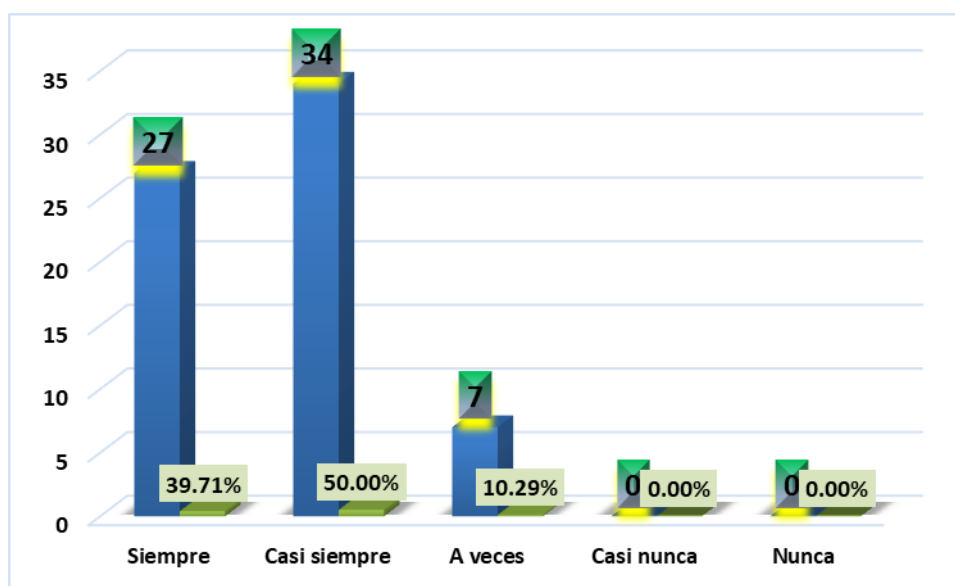
**Interpretación:**

Respecto a la tabla y figura 15 del total de los clientes encuestados el 45,59% consideró que el personal del laboratorio casi siempre escucha los requerimientos y recomendaciones de los pacientes, mientras que el 41,18% indica que el personal del laboratorio siempre escucha los requerimientos y recomendaciones de los pacientes, y el 13,24% indica que el personal del laboratorio a veces escucha los requerimientos y recomendaciones de los pacientes.

**Tabla 16 El personal le brinda solución inmediata**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	27	39.71%
Casi siempre	34	50.00%
A veces	7	10.29%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*



**Figura 16. El personal le brinda solución inmediata**

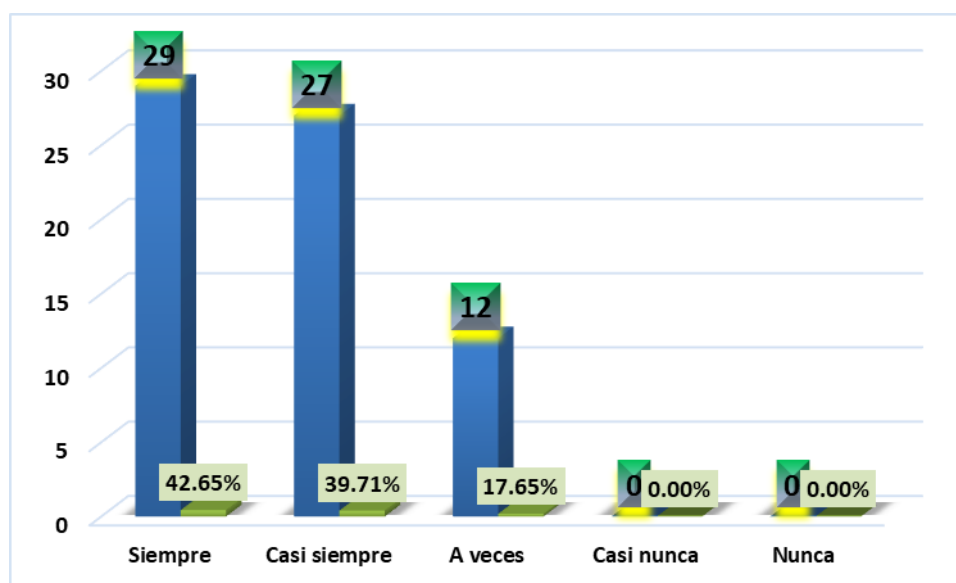
**Interpretación:**

Respecto a la tabla y figura 16 del total de los clientes encuestados el 50,00% consideró que el personal del laboratorio casi siempre le brinda solución inmediata cuando se presenta problemas con los exámenes médicos, mientras que el 39,71% indica que el personal del laboratorio siempre le brinda solución inmediata cuando se presenta problemas con los exámenes médicos, y el 10,29% indica que el personal del laboratorio a veces le brinda solución inmediata cuando se presenta problemas con los exámenes médicos.

**Tabla 17 El personal comunica**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	29	42.65%
Casi siempre	27	39.71%
A veces	12	17.65%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*



**Figura 17. El personal comunica**

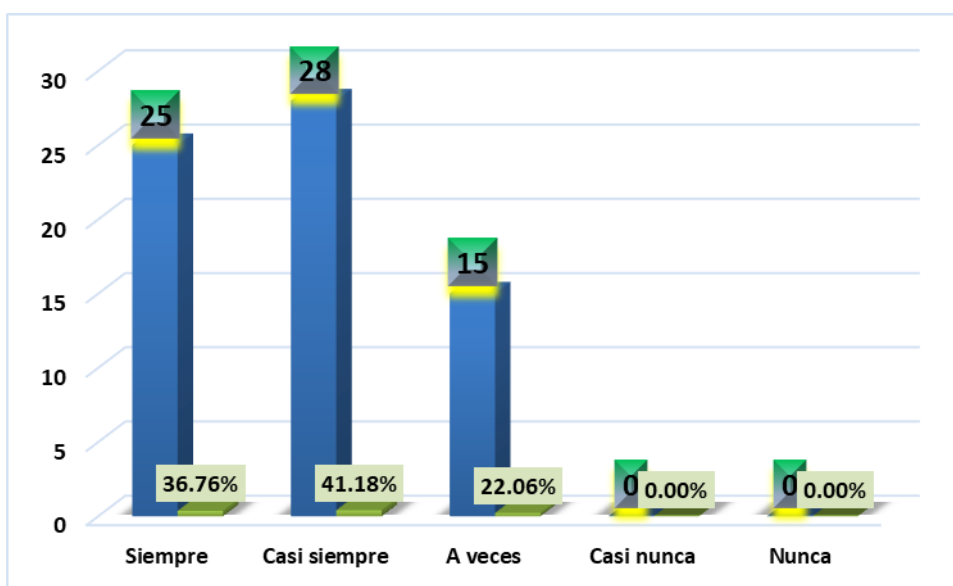
**Interpretación:**

Respecto a la tabla y figura 17 del total de los clientes encuestados el 42,65% consideró que el personal del laboratorio siempre comunica verbalmente la mayor cantidad de información relevante al análisis clínico, mientras que el 39,71% indica que el personal del laboratorio casi siempre comunica verbalmente la mayor cantidad de información relevante al análisis clínico, y el 17,65% indica que el personal del laboratorio a veces comunica verbalmente la mayor cantidad de información relevante al análisis clínico.

**Tabla 18 El personal es empático**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	25	36.76%
Casi siempre	28	41.18%
A veces	15	22.06%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*



**Figura 18. El personal es empático**

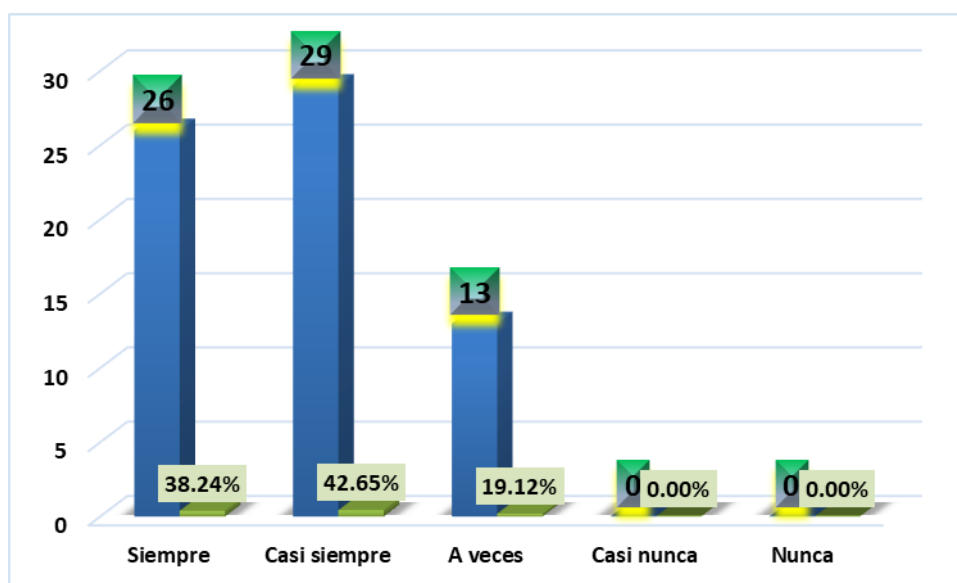
**Interpretación:**

Respecto a la tabla y figura 18 del total de los clientes encuestados el 41,18% consideró que el personal del laboratorio casi siempre es empático al momento de realizarle el análisis clínico, mientras que el 36,76% indica que el personal del laboratorio siempre es empático al momento de realizarle el análisis clínico, y el 22,06% indica que el personal del laboratorio a veces es empático al momento de realizarle el análisis clínico.

**Tabla 19 El personal lo responde con actitud**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	26	38.24%
Casi siempre	29	42.65%
A veces	13	19.12%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*



**Figura 19. El personal lo responde con actitud**

**Interpretación:**

Respecto a la tabla y figura 19 del total de los clientes encuestados el 42,65% consideró que el personal del laboratorio clínico casi siempre lo responde con actitud al momento que realiza una consulta sobre los costos de análisis clínico, mientras que el 38,24% indica que el personal del laboratorio clínico siempre lo responde con actitud al momento que realiza una consulta sobre los costos de análisis clínico, y el 19,12% indica que el personal del laboratorio clínico a veces lo responde con actitud al momento que realiza una consulta sobre los costos de análisis clínico.

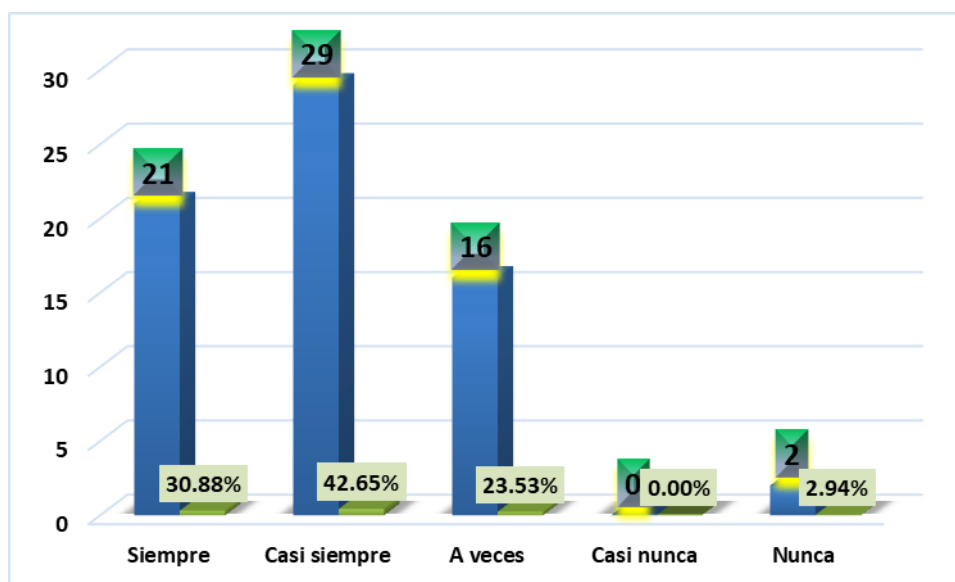
**Cuarto objetivo específico:** Identificar los elementos de atención al cliente

en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020.

**Tabla 20 Trato bueno y amable**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	21	30.88%
Casi siempre	29	42.65%
A veces	16	23.53%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	2	2.94%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*



**Figura 20. Trato bueno y amable**

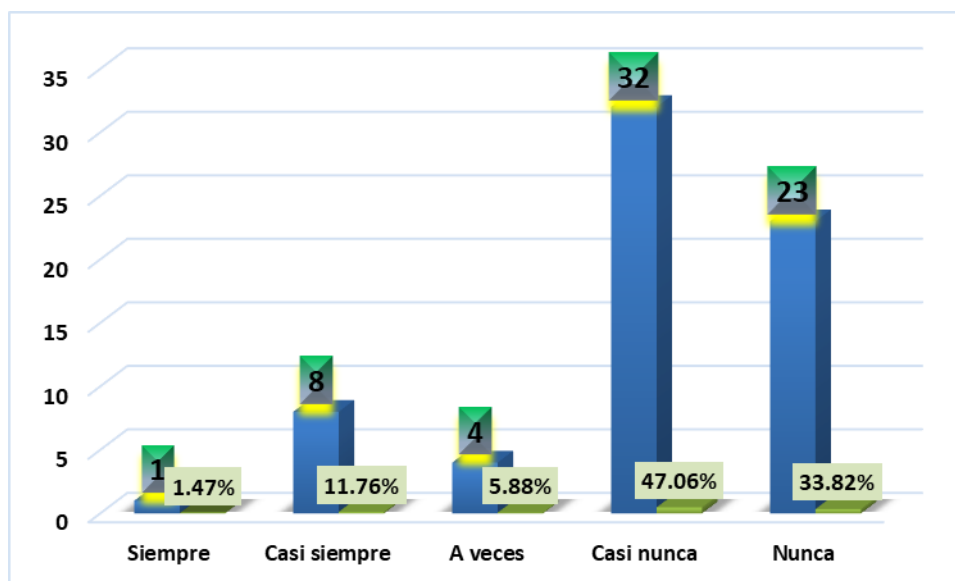
**Interpretación:**

Respecto a la tabla y figura 20 del total de los clientes encuestados el 42,65% consideró que la secretaria casi siempre brinda un trato bueno y amable al momento de brindar información sobre los diferentes precios del análisis clínico, mientras que el 30,88% indica que la secretaria siempre brinda un trato bueno y amable al momento de brindar información sobre los diferentes precios del análisis clínico, asimismo el 23,53% afirma que la secretaria a veces brinda un trato bueno y amable al momento de brindar información sobre los diferentes precios del análisis clínico, y el 2,94% afirma que la secretaria nunca brinda un trato bueno y amable al momento de brindar información sobre los diferentes precios del análisis clínico.

**Tabla 21 Información errónea o equivocada**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	1	1.47%
Casi siempre	8	11.76%
A veces	4	5.88%
Casi nunca	32	47.06%
Nunca	23	33.82%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*



**Figura 21. Información errónea o equivocada**

**Interpretación:**

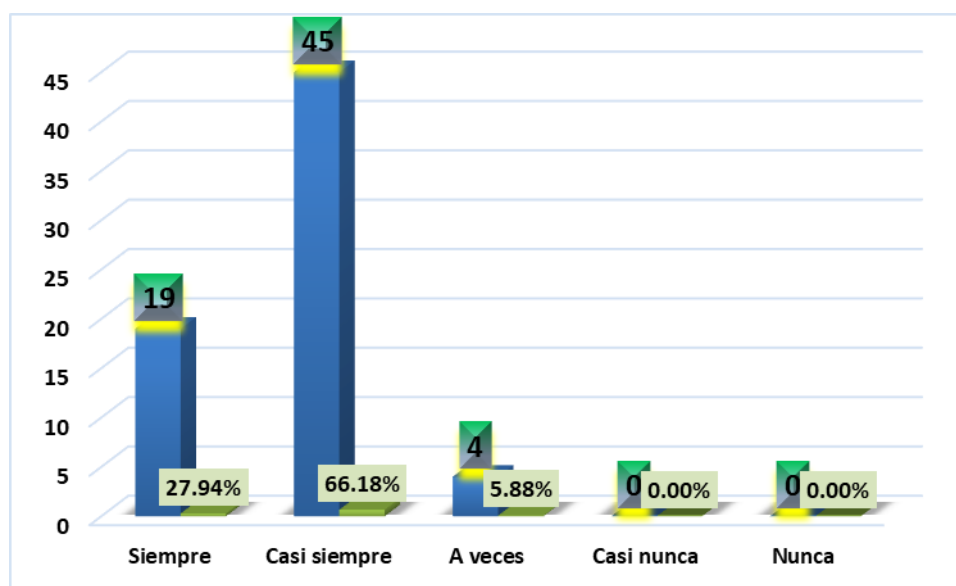
Respecto a la tabla y figura 21 del total de los clientes encuestados el 47,06% consideró que en algún momento el personal del laboratorio casi nunca le brindó una información errónea o equivocada de su examen médico, mientras que el 33,82% indica que en algún momento el personal del laboratorio nunca le brindó una información errónea o equivocada de su examen médico, asimismo el 11,76% indica que en algún momento el personal del laboratorio casi siempre le brindó una información errónea o equivocada de su examen médico, además el 5,88% indica que en algún momento el personal del laboratorio a veces le brindó una información errónea o equivocada de su examen médico, y el 1,47% indica que en algún momento el personal del laboratorio siempre le brindó una información errónea o equivocada de su examen médico.



**Tabla 22 Acciones preventivas y auditorías**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	19	27.94%
Casi siempre	45	66.18%
A veces	4	5.88%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*



**Figura 22. Acciones preventivas y auditorías**

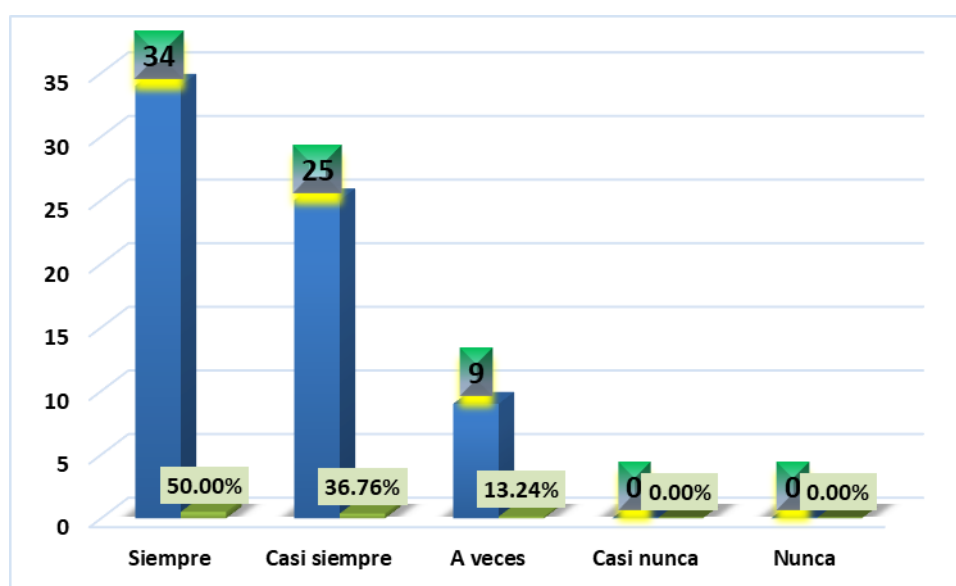
**Interpretación:**

Respecto a la tabla y figura 22 del total de los clientes encuestados el 66,18% consideró que el laboratorio casi siempre tiene acciones preventivas y auditorías internas ante un posible reclamo, mientras que el 27,94% indica que el laboratorio siempre tiene acciones preventivas y auditorías internas ante un posible reclamo, y el 5,88% indica que el laboratorio a veces tiene acciones preventivas y auditorías internas ante un posible reclamo.

**Tabla 23 El laboratorio brinda comodidad**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	34	50.00%
Casi siempre	25	36.76%
A veces	9	13.24%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*



**Figura 23. El laboratorio brinda comodidad en la sala de espera**

**Interpretación:**

Respecto a la tabla y figura 23 del total de los clientes encuestados el 50,00% consideró que el laboratorio siempre brinda comodidad en la sala de espera; aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización, mientras que el 36,76% considera que el laboratorio casi siempre brinda comodidad en la sala de espera; aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización, y el 13,24% indica que el laboratorio a veces brinda comodidad en la sala de espera; aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización.

## 4.2. Análisis de resultados

**Tabla 1:** Respecto a identificar las componentes de la gestión de calidad en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020.

Métodos: El 47,06% de los clientes considera que el laboratorio casi siempre tiene métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad (Tabla 1), por consiguiente coincide con la tesis de Barba (2019) en su trabajo de investigación denominado Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE sector servicio-rubro consultorios dentales, provincia de Sullana año 2018, quien determina que, los consultorios dentales, llevan a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad, de la misma forma coincide con el libro de Gonzales (2019) se basa en determinar los fines que busca la organización, los cuales se logran con mucho esfuerzo y dedicación. La realización de esta estrategia implica el estudio del entorno en donde se desenvuelve la empresa para así identificar los factores que pueden afectar o beneficiar a la misma. A través de ella, también se conocen y analizan las fuerzas competitivas y todo ello sirve para saber cómo actuar y así lograr un posicionamiento a largo plazo. El cual queda demostrado que, los clientes consideran que el laboratorio casi siempre tiene métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad, ya que atienden con tranquilidad y realizan sus actividades con eficiencia, demostrando efectividad al momento de brindar su servicio.

Tecnología: El 41,18% de los clientes considera que la tecnología siempre permite fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que presta el laboratorio (Tabla 2), por consiguiente coincide con la tesis de Roldán (2015) en su trabajo de investigación denominado Planificación del sistema de gestión de calidad para el laboratorio CEDILAB (Centro de Diagnóstico y Laboratorio Clínico) Basado en la norma NTE INEN ISO 15189, quien determino que la tecnología hacen que cada día existan más y mejores herramientas que ayuden a fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que prestan los laboratorios de análisis clínicos; de la misma forma coincide con el libro de Cortés (2017) determina que los procesos son los que señalan el camino que se va a seguir, además indica cuales son las obligaciones de cada empleado, y toda esta información se utiliza para poder iniciar la labor que nos va a llevar a alcanzar las metas comunes de la empresa. Los procesos son indispensables dentro de una empresa, sin estos no están bien definidos, la actividad productiva y desarrollo de la compañía se vendría abajo. El cual demuestra que los clientes consideran que la tecnología siempre permite fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que presta el laboratorio, ya que son pasos a seguir para llegar a cumplir cada actividad, y hoy en día la tecnología es una herramienta muy importante que facilita estos pasos a seguir.

Servicio: El 47,06% de los clientes consideró que casi siempre está satisfecho con el servicio brindado por el laboratorio (Tabla 3), por consiguiente coincide con

la tesis de Panta (2019) en su trabajo de investigación titulada Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción al cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018, quien especifico que satisfacción de los clientes: porque siempre están satisfechos con los servicios brindados, de la misma forma coincide con el libro de Durán (2015) Señala que un elemento principal del SGC es la necesidad de dar un seguimiento a la satisfacción del usuario para saber si la empresa está cumpliendo con los fines propuestos. Por consiguiente, a veces es muy difícil conocer el nivel de complacencia del cliente, puesto que las empresas tienen distintas definiciones y puntos de vista sobre la calidad, y la ejecutan como mejor la entienden. El cual queda demostrado que los clientes consideran que casi siempre está satisfecho con el servicio brindado por el laboratorio, ya que no han tenido ningún tipo de percance, el personal es amable y puntual con las horas de entrega de los análisis clínicos.

Capacitación: El 58,82% de los clientes consideró que el personal casi siempre está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos (Tabla 4), por consiguiente discrepa con la tesis de Alama (2019) en su trabajo de investigación titulada Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018, quien determino que no capacitan al personal sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos, sin embargo coincide con el libro de Gonzales (2019) quien define que es un elemento indispensable para lograr el cumplimiento de actividades y procesos organizacionales. La distribución de tareas y responsabilidades sirve para que el

personal de servicio tenga en claro lo que tienen que hacer, para el bien de toda la empresa. Para que los empleados estén muy bien organizados, es necesario realizar un esquema gráfico en donde se muestren las áreas de la compañía y las personas que las dirigen, es decir, desarrollar una estructura organizacional. El cual queda demostrado que los clientes consideran que el personal casi siempre está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos, porque demuestran eficiencia al momento de brindar sus servicios, además la empresa tiene prestigio en el distrito, y el propietario prefiere mantener una alta calidad de servicio.

Manual: El 47,06% de los clientes consideró que el laboratorio casi siempre tiene un manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema del área de hematología (Tabla 5), por consiguiente coincide con la tesis de Tucto & Vila (2017) en su trabajo de investigación denominada “Propuesta para la implementación de la Norma ISO 15189 en el área de Hematología del Servicio Académico Asistencial de Análisis Clínicos de la Facultad de Farmacia y Bioquímica - UNMSM, expresa que cumplen con el manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema de gestión de la calidad del área de hematología del SAAAC bajo la norma ISO 15189:2012; de la misma forma coincide con el libro de Cortés (2017) estos sistemas repercuten en el entorno de la empresa. Los SGC deben considerar que este factor influye en otras variables dentro de la empresa, como la utilización de robots, o telecomunicaciones. Se recomienda que las organizaciones también tomen en cuenta los sistemas de información y procuren establecer una cultura organizacional. El cual queda demostrado que los clientes consideran que el laboratorio casi siempre tiene un manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema del área

de hematología, para llevar un mejor control de las funciones, actividades y procedimientos a seguir en la empresa.

**Tabla 2:** Respecto a conocer los beneficios de gestión de calidad en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020.

Sistema: El 54,41% de los clientes considera que el sistema de gestión de calidad siempre requiere de la evaluación continua de todos los procesos procedimientos asistenciales y administrativos que permitan detectar fallas, corregir y mejorar continuamente (Tabla 6), por consiguiente coincide con la tesis de Alama (2019) en su trabajo de investigación titulada Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018, expresa que el sistema de gestión de calidad requiere de la evaluación continua de todos los procesos procedimientos asistenciales y administrativos que permitan detectar fallas, corregir y mejorar continuamente; de la misma forma coincide con el libro de Repullo (2014) indica que la administración de la calidad permite organizar todas las actividades y hace que la empresa logre sus objetivos de manera eficaz, también hace posible que la organización pueda ahorrarse costos y también tiempo, pues le ayuda a identificar herramientas o recursos que no dan ningún valor agregado. Además, puesto que, con este sistema, ahora se puede almacenar datos e información y acceder a ellos fácilmente, las actividades se agilizan y se cumplen óptimamente. Esto demuestra que los clientes consideran que el sistema de gestión de calidad siempre requiere de

la evaluación continua de todos los procesos procedimientos asistenciales y administrativos que permitan detectar fallas, corregir y mejorar continuamente, las funciones y actividades de cada personal, además de verificar y controlar los procedimientos de cada proceso para llegar al diagnóstico de cada análisis.

Desempeño: El 64,71% de los clientes consideró que el laboratorio casi siempre permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su mejora en los procesos de análisis clínico (Tabla 7), de la misma forma coincide con la tesis de Tucto & Vila (2017) en su trabajo de investigación denominada Propuesta para la implementación de la Norma ISO 15189 en el área de Hematología del Servicio Académico Asistencial de Análisis Clínicos de la Facultad de Farmacia y Bioquímica - UNMSM, expresa que permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su mejora; de la misma forma coincide con el libro de Alfaro (2019) menciona que los sistemas de gestión de calidad posibilitan y agilizan el cumplimiento de objetivos e indican cuando los fines propuestos no se están cumpliendo y también ayuda a conocer las causas de todo ello. Esto demuestra que los clientes consideran que el laboratorio casi siempre permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su mejora en los procesos de análisis clínico, para brindar un mejor servicio y diagnósticos sin fallas ya que trata de la salud humana y es muy importante tener satisfechos y contentos a los clientes.

Conocimientos: El 55,88% de los clientes consideró que el personal siempre se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de



los conocimientos (Tabla 8), por consiguiente discrepa con la tesis de Roldán (2015) en su trabajo de investigación denominado Planificación del sistema de gestión de calidad para el laboratorio CEDILAB (Centro de Diagnóstico y Laboratorio Clínico) Basado en la norma NTE INEN ISO 15189, expresa que los sistemas de calidad no son estáticos ya que debido a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los conocimientos; sin embargo coincide con el libro de Pradana, Pérez & García (2018) determina que al contar con la información de todos los procesos, se pueden determinar algunos recursos adicionales que el personal puede usar para desempeñar su labor de manera óptima y sobre todo para que lo haga con total compromiso. Además, promueve su aprendizaje a través de capacitaciones que facilitan su trabajo. Esto demuestra que los clientes consideran que el personal siempre se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los conocimientos tecnológicos, para brindar una mejor atención y sobre todo realizar con eficiencia su trabajo ya que de ello depende la salud y bienestar de seres humanos.

Innovación: El 48,53% de los clientes consideró que el laboratorio casi siempre ha innovado su equipo y maquinaria para realizar el análisis clínico (Tabla 9), por consiguiente discrepa con la tesis de Alama (2019) en su trabajo de investigación denominado Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018, quien concluyó que menos han adquirido equipos de nueva generación y con tecnología avanzada; por el contrario coincide con el libro de Repullo (2014) quien concluyó que los SGC promueven acciones para que la

empresa mejore constantemente sus procesos y procedimientos. La mejora continua es un proceso organizado que se enfoca en obtener mayores beneficios para la organización a través de la calidad, pero con el menor costo posible. Esto demuestra que los clientes consideran que el laboratorio casi siempre ha innovado su equipo y maquinaria para realizar el análisis clínico, ya que en este rubro tienen que ir actualizando, porque los equipos quedan obsoletos y es preferible ir adaptándose y comprando maquinaria moderna donde se obtiene mejores resultados.

Imagen: El 45,59% de los clientes consideró que la empresa casi siempre brinda una mejor imagen de los servicios por el sistema de calidad que tiene (Tabla 10), por consiguiente coincide con la tesis de Bustos (2019) en su trabajo de investigación titulada Características de la calidad de servicio y atención al cliente en la Clínica Torres S.A. en la ciudad de Talara año 2018, quien determina que transmitir una imagen porque los colaboradores son la primera figura de la clínica. De la misma forma coincide con el libro de Alfaro (2019) señala que cuando trabajas en base a un sistema de gestión de calidad, todo mejora. Los clientes perciben la calidad en todo lo que les ofreces y esto optimiza la imagen de tus bienes y servicios. Adoptar este sistema implica responsabilizarse en ofrecer calidad y siempre vivir en una mejora constante. Esto demuestra que los clientes consideran que la empresa casi siempre brinda una mejor imagen de los servicios por el sistema de calidad que tiene, ya que es una herramienta de suma importancia para las empresas, le brinda muchos beneficios tanto al empresario como los clientes, personal y proveedores.

Competitivo: El 41,18% de los clientes consideró que el laboratorio casi siempre desarrolla un servicio altamente competitivo y eficiente que satisface todas sus necesidades (Tabla 11), por consiguiente coincide con la tesis de Holguín (2019) en su trabajo de investigación denominado Modelo de gestión de calidad para el laboratorio de hematología de la carrera de laboratorio clínico de la Universidad Estatal del Sur de Manabí de acuerdo con los lineamientos de la Norma ISO 15189:2012, quien concluyó que constituyendo una guía que permitirá desarrollar un servicio altamente competitivo y eficiente que satisfaga todas las necesidades del estudiante; de la misma forma coincide con el libro de Pradana, Pérez & García (2018) se refiere que la organización se vuelve más competitiva y logra un posicionamiento en el mercado. Los sistemas de gestión de la calidad se enfocan en el cliente y esto implica conocer y estar al tanto de sus requerimientos para poder cumplirlos y que ellos se sientan satisfechos, generando así grandes resultados para la compañía. Esto demuestra que los clientes consideran que el laboratorio casi siempre desarrolla un servicio altamente competitivo y eficiente que satisface todas sus necesidades, y el cual le permite lograr un buen posicionamiento en el mercado, esto es debido a que tienen una empresa bien planificada y organizada.

**Tabla 3:** Respecto a especificar las técnicas de atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020.

Atención personalizada: El 54,41% de los clientes consideró que el personal casi siempre inspira confianza y brinda atención personalizada (Tabla 12), por

consiguiente coincide con la tesis de Alama (2019) en su trabajo de investigación denominado Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018, quien concluyó que el médico que atiende en la clínica inspira confianza a través de la respuesta a las preguntas de un modo sensible y oportuno. De la misma forma coincide con el libro de Goodman (2014) quien concluyó que se basa en brindar un trato distinto, con el que los clientes se sientan confiados. Desde un saludo, una sonrisa, un trato cordial y amable, todo esto influye en la satisfacción del cliente. Por eso cuando te comuniques con el cliente debes ofrecerle toda la amabilidad posible, y evitar usar palabras cortantes que solo generen molestias en los clientes. Debes hacerles saber que te interesa ayudarlos y también conocer de ellos. Esto demuestra que los clientes consideran que el personal casi siempre inspira confianza y brinda atención personalizada, ya que tienen que sacar análisis de sangre y eso necesita de una atención personalizada, amable y cordial.

Personal amable: El 42,65% de los clientes consideró que el personal casi siempre es amable y carismático (Tabla 13), por consiguiente coincide con la tesis de Bustos (2019) en su trabajo de investigación titulada Características de la calidad de servicio y atención al cliente en la Clínica Torres S.A. en la ciudad de Talara año 2018, quien concluyó que al momento de ser dado de alta un paciente el personal es amable y carismático; de la misma forma coincide con el libro de Patiño (2019) Esto implica escuchar todo lo que el cliente dice, y no solo eso, sino que también es importante brindarle una sonrisa, transmitiendo siempre esa sensación de felicidad que hace que las personas se sientan bien atendidas. No importa si el cliente no se

comporta igual que como lo hace el personal, siempre es necesario mantener una actitud positiva y amable ante cualquier situación. Esto demuestra que los clientes consideran que el personal casi siempre es amable y carismático, al momento de brindar su servicio, ya que muchos clientes van a sacar a análisis de niños, y ellos requieren de personal muy amable y ellos han demostrado mucho cariño a lo que realizan.

Personal con voluntad: El 52,94% de los clientes consideró que el personal del laboratorio casi siempre tiene voluntad al momento de brindar el servicio (Tabla 14), por consiguiente coincide con la tesis de Alama (2019) en su trabajo de investigación denominado Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018, quien concluyó que el personal de la clínica tiene voluntad al momento de brindar el servicio; de la misma forma coincide con el libro de Arenal (2018) quien concluyó que mostrar una buena actitud y postura siempre resulta ser beneficios. Presentarse adecuadamente ante los clientes ayuda en mucho, y más aún si te expresas de manera correcta. Debes procurar que los clientes sepan que los estas escuchando y que deseas ayudarlos. Para ello, es necesario utilizar en algunos momentos asentar con la cabeza o de alguna u otra forma mostrarles tu atención. Esto demuestra que los clientes consideran que el personal del laboratorio casi siempre tiene voluntad al momento de brindar el servicio, ya que trabajan atendiendo a personas sensibles que necesitan una atención única, y que el personal sea muy amable al momento de atender.

Requerimiento: El 45,59% de los clientes consideró que el personal del laboratorio casi siempre escucha los requerimientos y recomendaciones de los pacientes (Tabla 15), por consiguiente discrepa con la tesis de Bustos (2019) en su trabajo de investigación titulada Características de la calidad de servicio y atención al cliente en la Clínica Torres S.A. en la ciudad de Talara año 2018, quien concluyó que al personal le falta escuchar los requerimientos y recomendaciones de los pacientes; por el contrario coincide con el libro de Goodman (2014) indica que una manera de lograr que los consumidores sean fieles, es haciéndoles saber que las empresas tienen interés en ellos y que desea sobre todo cumplir en sus necesidades y expectativas. Es por esta razón que debes darles un seguimiento a los requerimientos de los clientes y escucharlos en todo momento pues estos datos se servirán para que puedas brindarles lo que ellos necesitan. Esto demuestra que, los clientes consideran que el personal del laboratorio casi siempre escucha los requerimientos y recomendaciones de los pacientes, ya que de ellos no depende los cambios, es exclusivamente el propietario quien se encarga de hacer cambios de acuerdo a algunas sugerencias positiva de los clientes.

Brinda solución: El 50,00% de los clientes consideró que el personal del laboratorio casi siempre le brinda solución inmediata cuando se presenta problemas con los exámenes médicos (Tabla 16), por consiguiente coincide con la tesis de Bustos (2019) en su trabajo de investigación titulada Características de la calidad de servicio y atención al cliente en la Clínica Torres S.A. en la ciudad de Talara año 2018, quien concluyó que los procesos de atención al cliente en la clínica Torres S.A. es resolución del problema porque los médicos resuelven sus problemas de

enfermedades; de la misma forma coincide con el libro de Goodman (2014) menciona que cuando los clientes acuden a tus servicios necesitan que los ayudes a resolver sus problemas y dudas, y no que estos aumenten aún más. Para ello debes procurar escuchar con atención todo lo que ellos digan y poder darles una solución o respuesta efectiva que les haga sentir a gusto. Esto demuestra que, los clientes consideran que el personal del laboratorio casi siempre le brinda solución inmediata cuando se presenta problemas con los exámenes médicos, y que ha sido en pocas ocasiones, ya que se han vuelto a sacar los análisis para brindar una mejor veracidad de los resultados, o cuando hubo atrasos, siempre han mostrado empatía y buen humor con los clientes.

Información: El 42,65% de los clientes consideró que el personal del laboratorio siempre comunica verbalmente la mayor cantidad de información relevante al análisis clínico (Tabla 17), por consiguiente los resultados discrepa con la tesis de Barba (2019) en su trabajo de investigación denominado Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE sector servicio-rubro consultorios dentales, provincia de Sullana año 2018, quien concluyó que establecen indicadores en base a la información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas; sin embargo, coincide con el libro de Arenal (2018) quien concluyó que esta técnica implica dar a conocer al cliente información o datos importantes para que este pueda elegir el producto o servicio que más le convenga. Cuando los usuarios presentan alguna duda, el personal debe procurar escuchar con atención el problema, dar una solución eficaz y posteriormente dar a conocer los beneficios que se obtendrán. Esto demuestra que, los clientes consideran que el personal del

laboratorio siempre comunica verbalmente la mayor cantidad de información relevante al análisis clínico, ya que ellos no se encargan de la lectura del análisis solo brindan los resultados, y son los médicos quienes lo leen estos análisis y quienes brindan la medicina exacta para cada enfermedad.

Personal empático: El 41,18% de los clientes consideró que el personal del laboratorio casi siempre es empático al momento de realizarle el análisis clínico (Tabla 18), por consiguiente los resultados coincide con la tesis de Calderon (2018) en su trabajo de investigación denominada Satisfacción del paciente y la Calidad de Atención en el servicio de laboratorio clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, Enero del 2018, quien concluyó que la dimensión empatía de la satisfacción del paciente atendido en el servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna precisan que un 79% (n=179) están muy satisfechos; de la misma forma coincide con el libro de (Goodman, 2014) indica que son aquellas tácticas que tienen como objetivo hacerle saber al cliente que nos preocupamos por él y que estamos al tanto de sus necesidades y de lo que está pasando. Son muy beneficiosas, sin embargo, requieren de mucho esfuerzo y dedicación, pues se trata de ofrecerle a cada usuario una atención especial ya que no todos pasan por lo mismo. Esto demuestra que, los clientes consideran que el personal del laboratorio casi siempre es empático al momento de realizarle el análisis clínico, y siempre muestran una sonrisa, ya que comprenden que la buena atención al cliente les permite tener mayor cantidad de cliente y por ende incrementar sus ganancias.



Consulta: El 42,65% de los clientes consideró que el personal del laboratorio clínico casi siempre lo responde con actitud al momento que realiza una consulta sobre los costos de análisis clínico (Tabla 19), por consiguiente estos resultados coinciden con el libro de (Arenal, 2018) quien concluyo que es la que se utiliza para conocer más de cerca al cliente, se basa en el planteamiento de diversas preguntas que permiten conocer cuáles son las necesidades, gustos y expectativas de los clientes. Toda esta información sirve para brindarles mejores servicio y productos que vayan acorde con lo que ellos requieren. Esto demuestra que, los clientes consideran que el personal del laboratorio clínico casi siempre lo responde con actitud al momento que realiza una consulta sobre los costos de análisis clínico, y le brinda toda la información necesaria, incluso le llegan a dar una proforma con todos los precios detallados, el cual habla bien del personal del laboratorio clínico.

**Tabla 4:** Respecto a identificar los elementos de atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020.

Trato bueno y amable: El 42,65% de los clientes consideró que la secretaria casi siempre brinda un trato bueno y amable al momento de brindar información sobre los diferentes precios del análisis clínico (Tabla 20), por consiguiente los resultados coinciden con la tesis de Bustos (2019) en su trabajo de investigación titulada Características de la calidad de servicio y atención al cliente en la Clínica Torres S.A. en la ciudad de Talara año 2018, quien concluyó que la secretaria brinda un trato bueno y amable al momento de brindar información sobre las especialidades;

de la misma forma coincide con el libro de Tarodo (2015) define que esto implica relacionarse directamente con el cliente y ofrecerle una atención que le genere una experiencia inolvidable. Los clientes muchas veces valoran más un servicio brindado cara a cara, que el que se le ofrece a través de una pantalla o llamada. Esto mejora la relación con los usuarios y les crea satisfacción. Esto demuestra que, los clientes consideran que la secretaria casi siempre brinda un trato bueno y amable al momento de brindar información sobre los diferentes precios del análisis clínico, ya que es una persona educada y respetuosa, atiende con toda la cordialidad del caso.

Información errónea: El 47,06% de los clientes consideró que en algún momento el personal del laboratorio casi nunca le brindó una información errónea o equivocada de su examen médico (Tabla 21), por consiguiente estos resultados discrepa con el libro de Tarodo (2015) menciona que como ya se ha dicho, este componente es de suma importancia y debes tener en cuenta que todo error que cometes los usuarios lo notarán y eso les generará insatisfacción. Todas las personas merecen un trato igual. Además, cuando los clientes compran un producto o servicio desean obtener lo justo. Por otro lado, esperan que se les brinde completa atención y que no se les ignore, pues en algunas ocasiones el personal ofrece mejor trato a sus ya conocidos clientes dejando de lado a los otros. El cual demuestra que, los clientes consideran que en algún momento el personal del laboratorio casi nunca le brindó una información errónea o equivocada de su examen médico, porque el medico no ha tenido la necesidad de volver a tomar otros análisis, y las veces que lo hizo es porque necesitaba otros más precisos.

Acciones preventivas: El 66,18% de los clientes consideró que el laboratorio casi siempre tiene acciones preventivas y auditorías internas ante un posible reclamo (Tabla 22), por consiguiente estos resultados coincide con la tesis de Muñoz (2016) en su trabajo de investigación denominado Diseño de un manual de calidad basado en la norma ISO 15189 para el laboratorio clínico del hospital básico de Guamote, quien concluyó que servicios de asesoría a los usuarios, resolución de reclamos, acciones preventivas y auditorías internas; por otra parte coincide con el libro de Ramos (2014) determina que cuando el consumidor acude a los servicios de atención de la organización busca que sus quejas, reclamos o problemas sean solucionados, o que se les ofrezca una respuesta eficiente y efectiva. Esto influirá en la imagen que los usuarios se creen de la empresa. Esto demuestra que, los clientes consideran que el laboratorio casi siempre tiene acciones preventivas y auditorías internas ante un posible reclamo, ya que se trata de la vida y salud de las personas, entonces tratan de que todo este correctamente, tratan de ser eficientes y efectivos con los resultados.

Comodidad: El 50,00% de los clientes consideró que el laboratorio siempre brinda comodidad en la sala de espera; aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización (Tabla 23), por consiguiente estos resultados coincide con la tesis de Vera (2019) en su trabajo de investigación denominada Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras, quien concluyó que recomendación del servicio

brindado; comodidad de la sala de espera; aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización; por otra parte coincide con el libro de Tarodo (2015) define que son aquellas que se ofrecen al usuario para que este pueda ir y recibir un servicio cara a cara. Aunque estas instalaciones también pueden ser digitales. Esto demuestra que, los clientes consideran que el laboratorio siempre brinda comodidad en la sala de espera; aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización, la infraestructura se mantiene impecable, para la recepción de los clientes.

## **V. Conclusiones**

### **5.1. Conclusiones**

Los componentes de la gestión de calidad que se identifican en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Son procesos porque la tecnología permite fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que presta el laboratorio; talento humano ya que el personal está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos; estrategia organizacional mediante los métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad; además los clientes están satisfechos con la calidad del producto; y tiene un manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema del área de hematología para un mejor control de los clientes.

Los beneficios que brinda la gestión de calidad en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Es que el personal se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los conocimientos; además el sistema de gestión de calidad requiere de la evaluación continua de todos los procesos procedimientos asistenciales y administrativos que permitan detectar fallas, corregir y mejorar continuamente; asimismo le permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su mejora en los procesos de análisis clínico; también ha innovado su equipo y maquinaria para realizar el análisis clínico; y brinda una mejor imagen de los servicios por el sistema de calidad que tiene; y finalmente desarrolla un servicio altamente competitivo y eficiente que satisface todas sus necesidades.

Las técnicas de atención al cliente que se describen en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. es que el personal del laboratorio comunica verbalmente la mayor cantidad de información relevante al análisis clínico; donde inspira confianza y brinda atención personalizada; además tiene voluntad al momento de brindar el servicio; también brinda solución inmediata cuando se presenta problemas con los exámenes médicos; asimismo escucha los requerimientos y recomendaciones de los pacientes; siendo amable y carismático; para el cual responde con actitud al momento que realiza una consulta sobre los costos de análisis clínico; siendo empático al momento de realizarle el análisis clínico.

Los elementos de atención al cliente que se identifican en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Es que brinda comodidad en la sala de espera;

aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización; también tiene acciones preventivas y auditorías internas ante un posible reclamo; asimismo la secretaria brinda un trato bueno y amable al momento de brindar información sobre los diferentes precios del análisis clínico; y por el contrario el personal del laboratorio le brinda una información errónea o equivocada de su examen médico.

## **Aspectos complementarios**

### **Recomendaciones**

**a) Recomendaciones desde el punto de vista metodológico:**

Revisar y analizar metodologías y herramientas más avanzadas, para mejorar el sistema de gestión de calidad del laboratorio clínico, asimismo de cómo implementar técnicas y elementos de atención al cliente; para brindar un mejor servicio a los clientes.

**b) Recomendaciones desde el punto de vista práctico:**

Evaluar e implementar un avanzado manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema del área de hematología, donde el cliente pueda revisar el resultado de sus análisis en línea, sin la necesidad de recibir el documento, con el cual el médico podrá brindar un diagnóstico inmediatamente.

**c) Recomendaciones desde el punto de vista académico:**

Investigar y evaluar para adquirir la certificación de calidad, en el rubro de laboratorios clínicos, además buscar maneras prácticas para implementar modelos de capacitación al personal en técnicas de atención al cliente.

## Referencias Bibliográficas

- Alama, G. M. G. (2019). Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018. *Universidad Católica Los Angeles de CHimbote*.
- Alfaro, E. I. N. (2019). *Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas en el sector servicios, rubro actividades de Odontólogos en el Centro Histórico de Trujillo, 2019*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Arenal, C. (2018). *Técnicas de información y atención al cliente, consumidor, usuario: UF0037*, . (Avenauta (ed.)).
- Baena, G. (2015). *Planeación prospectiva estratégica*. . (Metadata.).
- Balague, Nuria & Saartí, J. (2014). *Gestión de la calidad en la biblioteca* (Editorial).
- Barba, M. C. R. (2019). Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mype sector servicio-rubro consultorios dentales, provincia de Sullana año 2018. *Universidad Católica Los Angeles de CHimbote*, 86.
- Barrios, R. (2017a). Solo el 10% de laboratorios clínicos en el Perú ofrece resultados confiables. *INACAL*.
- Barrios, R. (2017b). Solo el 10 % de laboratorios clínicos en Perú ofrece resultados confiables. *Agencia Peruana de Noticias*.
- Barrios, V. C. (2015). *Demanda laboral de técnicos en el Perú y expectativas sobre la certificación de competencias*.
- Bataller, A. (2016). *La gestión de proyectos* (E. UOC (ed.)).
- Becerra, C. M. D., & Burga, R. M. J. (2017). Implementación de un sistema de

- calidad en el área de Bioquímica del Servicio Académico Asistencial de Análisis Clínicos de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la UNMSM basado en la Norma ISO 15189:2012. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 260.
- Briceño, A. (2018). Satisfacción de los usuarios que acuden a los laboratorios clínicos públicos y privados. *Tecnica Administrativa*. <https://doi.org/1666-1680>
- Bustos, G. S. P. (2019). Características de la calidad de servicio y atención al cliente en la clínica torres s.a. en la ciudad de Talara año 2018. *Universidad Catolica Los Angeles de CHimbote*.
- Calderon, P. R. (2018). Satisfaccion del paciente y la Calidad de Atencion en el servicio de laboratorio clinico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, Enero del 2018. *Universidad Privada Norbert Winerer*, 131.
- Calle, H. C. A. (2018). Importancia de la Calidad Total en las Pequeñas y Medianas Empresas. *Iberoamerican Business Journal*, 1(2), 69–75. <https://doi.org/10.22451/5817.ibj2018.vol1.2.11012>
- Carbone, F. (2013). Ley 27657. *Ministerio de Salud*.
- Carmen, M., & Mejia, L. (2019). ¿ Cómo puedo mejorar el servicio a cliente ? Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio. *Servicio Al Cliente*, 98.
- Carrasco, E. G. (2020). Laboratorio de Innovación en Salud. *Universidad Cayetano Heredia*.
- Caurin, J. (2018). Control de calidad en las empresas. *Emprende PYME*.
- Chapilliquén, Z. F. javier. (2015). Diagnóstico Del Proceso De Atención Por Consultorio Externo De Un Establecimiento De Salud Utilizando Simulación Discreta. *Universidad Nacional de Piura*.
- Córdova, H. (2014). A todo pulmón, el crecimiento del sector salud y del



- aseguramiento privado. *Diario Gestión En Línea*.
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)* (E. ICB (ed.)).
- Díaz, V., & Sánchez, O. (2017). Calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Angel divino SAC Chiclayo -2016. *Universidad Nacional de Trujillo*, 181.
- Durán, P. D. (2015). *Gestión de la calidad de productos editoriales multimedia: MF038\_3* (IC Editori).
- Escobar, W. (2017). *Análisis situacional del servicio al cliente de la empresa “offset abad” para el desarrollo de un modelo de gestión de servicio al cliente*.
- Everardo, J., & Morales, A. (2019). *El servicio al cliente*.
- Fernandez, G. T. (2017). Calidad de servicio y atención al cliente en hostelería. *Novasoft . Mexico*, 6, 1–59.
- Figuroa, H. (2019). Juegos Panamericanos: 12 mypes de Gamarra confeccionaron uniformes por más de S/ 527 mil. *Compras Estatales*.
- Figuroa, M. L. E. (2017). Normatividad relacionada al control de calidad analítica en los laboratorios clínicos del Perú. *Scielo Peru*.
- Fischman, F. (2019). La importancia de las PYMES en Perú. *Hubspot*.  
<https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-peru>
- Flores, F. K. A. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector servicio en los laboratorios de apoyo al diagnóstico clínico en la provincia de Atalaya - año 2018. *Universidad Catolica Los Angeles de CHimbote*, 1–33.
- García, Á. (2015). *La Calidad del servicio para la conquista del cliente*.
- García, M. S., Cristina, M., & Romero, S. (2017). Medición de la calidad en el

- servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Ciencia Administrativa*, 2, 110–117.
- Gonzales, L. A. (2019). Sistemas de gestión de calidad. *EmprendePyme*.
- Goodman, J. (2014). *Atención estratégica al cliente*. ProQuest Ebook Central,,: *Pluma Digital Ediciones*.
- Heredia, F. (2019). El cuidado del medio ambiente en la empresa. *Pyme Empresario*.
- Holguín, G. M. T. (2019). “*Modelo de gestión de calidad para el laboratorio de hematología de la carrera de laboratorio clínico de la Universidad Estatal del Sur de Manabí de acuerdo con los lineamientos de la Norma ISO 15189:2012.*”
- Ibañez, P. J. (2017). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica* (Dykinson S).
- INACAL. (2017). Los laboratorios clínicos que realizan nuestros análisis son confiables. *Instituto Nacional de Calidad*.
- INEI. (2018). *Demografía Empresarial en el Perú*. Boletín de Informe Técnico.
- Izquierdo, R. (2018). Canales de comunicación con los clientes. *Integriams*.
- Llenque, T. F. (2019). LA COLUMNA DEL DÍA | Importancia de la MYPE en el Perú. *Radio RSD*.
- López, L. R. (2020). *La salud pública en riesgo. Los medicamentos en el TLC*.
- Manguay, F. M. Y. (2016). Sistema de control interno de calidad del servicio de laboratorio clínico de emergencia y su incidencia en el diagnóstico y tratamiento de los usuarios del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra. *Universidad Regional Autónoma De Los Andes, Quevedo, E*.
- Marsh, M. (2018). *Informe Global de Tendencias Médicas 2018*.
- Miranda, V. W. A. (2019). Las MYPES están creando o destruyendo valor.

*Universidad San Martín de Porras.*

- Monzón, D. (2016). MYPEs - La pequeña y mediana empresa en el Peru y analisis de si situacion actual. *Scrib*.
- Muñoz, H. M. A. (2016). Diseño de un Manual de Calidad basado en la norma ISO 15189 para el laboratorio clínico del Hospital Básico de Guamote. *Universidad Politécnica de Chamborazo, Bachelor*, 136.
- Ornelas, C., Medina Tafoya, E., & Carmen, L. (2016). Beneficios de las certificaciones en iso 9001: 2008 y en iso ts 16949:2009 en empresas de aguas calientes. *Ciencia Tecnológica*, 52, 19–25.
- Panta, S. jorge L. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción al cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de sullana año 2018*.
- Paredes, D. (2019). Una mirada a desarrollos, tendencias e innovaciones en laboratorios clínicos en 2018. *El Hospital*.
- Patiño, C. L. (2019). Modelos de atención orientados a la satisfacción y recomendación de los clientes liliana. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Pérez, T. C. V. (2016). *Calidad total en la atención al cliente. pautas para garantizarla excelencia en el servicio*.
- Pin, vargas J. N. (2019). Estrategias de atención al cliente para la empresa Rosita en la ciudad de Babahoyo. *Universidad Regional Autonoma de Los Andes*, 1–9. <https://doi.org/1037//0033-2909.I26.1.78>
- Pradana, Pérez Juan Ángel & García, A. J. (2018). *Criterios de calidad y gestión del agua potable (UNED-Uni)*.

- Prendes Espinosa, M. P., Gutiérrez Porlán, I., & Castañeda Quintero, L. (2015).  
Perfiles de uso de redes sociales: Estudio descriptivo con alumnado de la  
Universidad de Murcia. *Revista Complutense de Educacion*, 26, 175–195.  
[https://doi.org/10.5209/rev\\_RCED.2015.v26.46439](https://doi.org/10.5209/rev_RCED.2015.v26.46439)
- Quintero, A. M. (2019). Sistema de gestion de calidad en las PYMES Colombianas.  
*Universidad Militar Nueva Granada*, 39(1), 1–24.  
<https://doi.org/10.4324/9781315853178>
- Quispe, H. D. (2018). Calidad de Atención del Servicio de Laboratorio en Usuarios  
Externos. Hospital de Apoyo de Lircay-Huancavelica. 2018. *Universidad Cesar  
Vallejo*.
- Rabanal, R. L. A. (2019). Gestión de calidad y eficacia de los procesos  
administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro  
clínicas en el distrito de Callería, año 2019. *Universidad Catolica Los Angeles  
de CHimbote*, 152. <https://doi.org/1>
- Ramos, R. P. (2014). *Atención al cliente (3a. ed.)* (E. ICB (ed.)).  
<https://doi.org/9781512966176>, 9788492889945
- Repullo, L. J. R. (2014). *Gestión sanitaria para la calidad y la excelencia*  
(Ediciones).
- Roesler, B. (2019). El cuidado del medio ambiente, una cuestión empresarial.  
*Fortuna*.
- Roldán, R. D. (2015). “Planificación del sistema de gestión de calidad para el  
laboratorio CEDILAB (Centro de Diagnóstico y Laboratorio Clínico) Basado  
en la norma NTE INEN ISO 15189”,. *Universidad Central Del Ecuador, Figura  
1*, 2–3.

- Romero, L. (2016). Metodología de investigación jurídica. España: *Ediciones de La Universidad de Castilla-La Mancha*.
- Sabogal, J. M. (2018). Mercado de laboratorios clínicos crecería 20% este año impulsado por demanda en provincias. *Agencia Peruana de Noticias*.
- Salardí, J. (2020). Más de 100,000 mipymes podrán usar órdenes de compra como fuente de liquidez. *Compras Estatales*.
- Sánchez, E. A. L. (2017). “Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza burger diner de gualan, zacapa.” *universidad rafael landívar*, 200.
- Sánchez, K. M., & Bermello, V. J. (2017). Propuesta para implementación de un proceso de mejora continua de calidad de servicio del Laboratorio Clínico en el Hospital Básico de El Empalme. *Universidad Politécnica de Litoral*.
- Silva, M. (2016). Acuerdos comerciales favorecen la expansión de las exportaciones no tradicionales y permiten mejoras de competitividad a las empresas peruanas. *MINCETUR*.
- Talledo, P. (2019). El 26% de las mypes en el Perú están lideradas por papás. *Agencia Peruana de Noticias*.
- Tarodo, P. C. (2015). *Comunicación empresarial y atención al cliente* (RA-MA Edit). <https://doi.org/9788499643526>, 9788499641027
- Torres, G. C. A. (2018). *Gestión de la atención al cliente/consumidor* (IC Editori). <https://doi.org/9788491986270>
- Torres, L. F. (2017). Los dueños de la salud privada en el Perú. *Ojo Publico*.
- Tucto, C. R. E., & Vila, D. P. (2017). Propuesta para la implementación de la Norma ISO 15189 en el área de Hematología del Servicio Académico Asistencial de

- Análisis Clínicos de la Facultad de Farmacia y Bioquímica -UNMSM TESIS  
Para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutica. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.
- ULADECH. (2019). Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, de fecha 16 de agosto del 2019. *Código de ética para la investigación versión 002*, 1–7.
- Uria, R. (2019). Infraestructura en la Calidad en el Perú. *Indecopi Boletín*, 1–18.
- Vargas, G. V. (2016). El Servicio al cliente:¡ Más que un querer, un deber!. *TEC Empresarial*, 1(1), 17–19.
- Vasquez, E. (2016). Política de competencia en los acuerdos comerciales de Perú. *ICTSD*.
- Vera, B. V. H. (2019). “ Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa , en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur , Propuesta de un Plan de Mejoras . VERA BUSTOS , VÍCTOR HUGO. *Universidad Católica Santiago de Guayaquil*.

## **Anexos**

## 1. Instrumento de la recolección de datos



### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

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

#### CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que tiene por objetivo la recopilación de información, que presenta fines relativamente académicos, en este caso la realización de mi tesis universitaria. Considerando al Laboratorio Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Como una de las seleccionadas para dicho trabajo; esperando contar con sincero apoyo.

El cuestionario tiene por objetivo: Determinar las principales características de la Gestión de calidad y atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020.

**Instrucciones:** Sírvase a marcar con una “x” la opción que usted considera la correcta.

N°	PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>						
1	¿Considera que el laboratorio tiene métodos de trabajo y procesos organizativos para ir					



	mejorando continuamente en su actividad?					
2	¿Considera que la tecnología permite fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que presta el laboratorio?					
3	¿Usted está satisfecho con el servicio brindado por el laboratorio?					
4	¿Considera que el personal está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos?					
5	¿Conoce si el laboratorio tiene un manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema del área de hematología?					
6	¿Considera que el sistema de gestión de calidad requiere de la evaluación continua de todos los procesos procedimientos asistenciales y administrativos que permitan detectar fallas, corregir y mejorar continuamente?					
7	¿Considera que el laboratorio permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su mejora en los procesos de análisis clínico?					
8	¿Considera que el personal se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los conocimientos?					
9	¿El laboratorio ha innovado su equipo y maquinaria para realizar el análisis clínico?					
10	¿Considera que la empresa brinda una mejor imagen de los servicios por el sistema de calidad que tiene?					

11	¿El laboratorio desarrolla un servicio altamente competitivo y eficiente que satisface todas sus necesidades?					
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>						
12	¿El personal inspira confianza y brinda atención personalizada?					
13	¿El personal es amable y carismático?					
14	¿El personal del laboratorio tiene voluntad al momento de brindar el servicio?					
15	¿El personal del laboratorio escucha los requerimientos y recomendaciones de los pacientes?					
16	¿El personal del laboratorio le brinda solución inmediata cuando se presenta problemas con los exámenes médicos?					
17	¿El personal del laboratorio comunica verbalmente la mayor cantidad de información relevante al análisis clínico?					
18	¿El personal del laboratorio es empático al momento de realizarle el análisis clínico?					
19	¿El personal del laboratorio clínico lo responde con actitud al momento que realiza una consulta sobre los costos de análisis clínico?					
20	¿La secretaria brinda un trato bueno y amable al momento de brindar información sobre los diferentes precios del análisis clínico?					
21	¿En algún momento el personal del laboratorio le brindo una información errónea o equivocada de su examen médico?					
22	¿El laboratorio tiene acciones preventivas y auditorías					

	internas ante un posible reclamo?					
23	¿El laboratorio brindada comodidad en la sala de espera; aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización?					

**Muchas gracias por su colaboración.**

**Sullana, noviembre del 2019.**

## 2. Cuadro de resultados

PR	Variable	Dimensiones	OE// Indicadores	Items	RESULTADOS POR PORCENTAJES				
			Primer OE		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	Gestión de calidad	Componentes	Estrategia organizacional	¿Considera que el laboratorio tiene métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad?	36.76%	47.06%	16.18%	0.00%	0.00%
2			Procesos	¿Considera que la tecnología permite fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que presta el laboratorio?	41.18%	30.88%	27.94%	0.00%	0.00%
3			Satisfacción del cliente con la calidad del producto	¿Usted está satisfecho con el servicio brindado por el laboratorio?	36.76%	47.06%	16.18%	0.00%	0.00%
4			Talento humano	¿Considera que el personal está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos?	14.71%	58.82%	26.47%	0.00%	0.00%
5			Sistemas de información y tecnología	¿Conoce si el laboratorio tiene un manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema del área de hematología?	27.94%	47.06%	25.00%	0.00%	0.00%
					<b>Segundo OE</b>				

6	Beneficios	Mejoras en la organización	¿Considera que el sistema de gestión de calidad requiere de la evaluación continua de todos los procesos procedimientos asistenciales y administrativos que permitan detectar fallas, corregir y mejorar continuamente?	54.41%	33.82%	11.76%	0.00%	0.00%
7		Control del desempeño de los procesos	¿Considera que el laboratorio permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su mejora en los procesos de análisis clínico?	22.06%	64.71%	13.24%	0.00%	0.00%
8		Fomento del aprendizaje y la capacitación de los trabajadores	¿Considera que el personal se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los conocimientos?	55.88%	26.47%	17.65%	0.00%	0.00%
9		Potenciar la innovación	¿El laboratorio ha innovado su equipo y maquinaria para realizar el análisis clínico?	39.71%	48.53%	11.76%	0.00%	0.00%
10		Mejora la imagen de productos y servicios	¿Considera que la empresa brinda una mejor imagen de los servicios por el sistema de calidad que tiene?	30.88%	45.59%	23.53%	0.00%	0.00%
11		Incrementa la posición competitiva	¿El laboratorio desarrolla un servicio altamente competitivo y eficiente que satisface todas sus necesidades?	38.24%	41.18%	20.59%	0.00%	0.00%

PR	Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	RESULTADOS POR PORCENTAJES				
			Tercer OE		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
12	Atención al Cliente	Técnicas	Trato personalizado	¿El personal inspira confianza y brinda atención personalizada?	29.41%	54.41%	16.18%	0.00%	0.00%
13			Ofrecer una atención amable	¿El personal es amable y carismático?	39.71%	42.65%	17.65%	0.00%	0.00%
14			Buena actitud y presencia	¿El personal del laboratorio tiene voluntad al momento de brindar el servicio?	33.82%	52.94%	13.24%	0.00%	0.00%
15			Escuchar mejor	¿El personal del laboratorio escucha los requerimientos y recomendaciones de los pacientes?	41.18%	45.59%	13.24%	0.00%	0.00%
16			Dar una solución	¿El personal del laboratorio le brinda solución inmediata cuando se presenta problemas con los exámenes médicos?	39.71%	50.00%	10.29%	0.00%	0.00%
17			Explicación	¿El personal del laboratorio comunica verbalmente la mayor cantidad de información relevante al análisis clínico?	42.65%	39.71%	17.65%	0.00%	0.00%
18			Empatizar	¿El personal del laboratorio es empático al momento de realizarle el análisis clínico?	36.76%	41.18%	22.06%	0.00%	0.00%
19			Interrogación	¿El personal del laboratorio clínico lo responde con actitud al momento que realiza una consulta sobre los costos de análisis clínico?	38.24%	42.65%	19.12%	0.00%	0.00%
					<b>Cuarto OE</b>				

20		Elementos	Contacto cara a cara	¿La secretaria brinda un trato bueno y amable al momento de brindar información sobre los diferentes precios del análisis clínico?	30.88%	42.65%	23.53%	0.00%	2.94%
21			Correspondencia	¿En algún momento el personal del laboratorio le brindo una información errónea o equivocada de su examen médico?	1.47%	11.76%	5.88%	47.06%	33.82%
22			Reclamos y cumplidos	¿El laboratorio tiene acciones preventivas y auditorías internas ante un posible reclamo?	27.94%	66.18%	5.88%	0.00%	0.00%
23			Instalaciones	¿El laboratorio brinda comodidad en la sala de espera; aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización?	50.00%	36.76%	13.24%	0.00%	0.00%

### 3. Libro de códigos

Cliente	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9	CS10	CS11
1	1	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2
2	2	1	3	3	3	1	3	3	1	3	1
3	3	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1
4	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	2
5	2	1	2	2	1	1	3	1	3	1	2
6	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
7	2	2	3	2	3	1	2	2	2	1	2
8	3	2	1	2	3	2	3	1	2	3	1
9	2	3	1	2	3	2	1	2	1	2	1
10	2	3	2	2	3	1	2	3	1	2	2
11	2	1	3	2	2	2	2	2	3	1	2
12	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1
13	1	2	2	3	2	1	2	2	3	1	2
14	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3
15	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2
16	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	3
17	1	3	2	2	1	2	3	1	2	1	3
18	1	3	1	1	2	1	3	1	2	2	3
19	2	2	1	3	2	1	2	1	2	1	3
20	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	3
21	2	2	3	2	3	1	2	2	1	2	2
22	2	3	1	2	3	2	1	2	1	2	1
23	3	2	1	2	3	2	3	1	2	3	1
24	2	3	2	2	3	1	2	3	1	2	2
25	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1
26	2	1	3	2	2	2	2	2	3	1	2
27	1	2	2	3	2	1	2	2	3	1	2
28	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2
29	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3
30	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	3
31	1	3	1	1	2	1	3	1	2	2	3
32	1	3	2	2	1	2	3	1	2	1	3
33	2	2	1	3	2	1	2	1	2	1	3
34	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3
35	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	3
36	2	1	2	1	1	3	2	1	1	1	2
37	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1
38	3	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2
39	2	3	1	2	1	1	2	3	2	1	1
40	1	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2
41	1	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2
42	2	1	1	2	2	1	2	1	2	3	1
43	2	3	1	2	1	3	2	1	1	2	1
44	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1
45	2	1	2	1	1	3	2	1	1	1	2
46	3	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2
47	1	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2
48	2	3	1	2	1	1	2	3	2	1	1
49	2	1	1	2	2	1	2	1	2	3	1
50	1	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2
51	2	3	1	2	1	3	2	1	1	2	1
52	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1
53	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2
54	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1
55	1	1	2	2	1	2	1	2	2	3	1
56	1	2	1	3	2	1	1	3	2	1	1
57	3	3	3	1	1	3	2	1	1	3	2
58	1	1	2	3	2	1	1	1	3	2	1
59	1	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2
60	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2
61	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1
62	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2
63	1	1	2	2	1	2	1	2	2	3	1
64	3	3	3	1	1	3	2	1	1	3	2
65	1	2	1	3	2	1	1	3	2	1	1
66	1	1	2	3	2	1	1	1	3	2	1
67	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1
68	1	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2
Porcentajes	1 = 36.76%	1 = 88.24%	1 = 36.76%	1 = 14.71%	1 = 27.94%	1 = 54.41%	1 = 22.06%	1 = 55.88%	1 = 39.71%	1 = 30.88%	1 = 38.24%
	2 = 47.06%	2 = 4.41%	2 = 47.06%	2 = 58.82%	2 = 47.06%	2 = 33.82%	2 = 64.71%	2 = 26.47%	2 = 48.53%	2 = 45.59%	2 = 41.18%
	3 = 16.18%	3 = 2.94%	3 = 16.18%	3 = 26.47%	3 = 25.00%	3 = 11.76%	3 = 13.24%	3 = 17.65%	3 = 11.76%	3 = 23.53%	3 = 20.59%
	4 = 0%	4 = 4.41%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%
	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%



Cliente	AC1	AC2	AC3	AC4	AC5	AC6	AC7	AC8	AC9	AC10	AC11	AC12
1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	4	2	1
2	1	2	3	1	3	1	3	1	2	2	3	3
3	3		2	1	3	2	3	1	3	1	3	2
4	2	3	1	2	3	2	1	2	1	3	1	2
5	2	3	1	3	2	1	1	3	3	2	2	1
6	1	2	3	2	1	2	3	1	2	3	1	2
7	2	3	2	2	3	3	2	2	1	4	2	2
8	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	1
9	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	1	3
10	1	1	3	2	1	2	1	3	3	2	1	2
11	3	2	1	1	2	2	2	3	1	5	2	1
12	3	1	2	3	1	2	2	1	1	4	1	2
13	2	2	1	3	1	2	2	1	2	4	2	3
14	2	1	2	1	2	2	2	1	2	5	2	1
15	2	1	2	1	2	2	1	3	2	5	1	3
16	2	2	1	2	1	1	1	2	3	4	2	1
17	2	1	3	2	2	2	1	3	2	4	2	1
18	2	1	2	1	1	3	2	1	2	5	2	1
19	1	2	1	2	1	3	2	2	1	4	2	2
20	2	1	2	1	2	2	1	1	1	5	2	1
21	2	3	2	2	3	3	2	2	1	4	2	2
22	1	3	3	1	3	2	2	1	3	2	1	3
23	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	1
24	1	1	3	2	1	2	1	3	3	2	1	2
25	3	1	2	3	1	2	2	1	1	4	1	2
26	3	2	1	1	2	2	2	3	1	5	2	1
27	2	2	1	3	1	2	2	1	2	4	2	3
28	2	2	1	2	1	2	1	3	2	5	1	3
29	2	1	2	1	2	2	2	1	2	5	2	1
30	2	2	1	2	1	1	1	2	3	4	2	1
31	2	1	2	1	1	3	2	1	2	5	2	1
32	2	1	3	2	2	2	1	3	2	4	2	1
33	1	2	1	2	1	3	2	2	1	4	2	2
34	2	1	2	1	2	2	2	1	2	5	2	1
35	2	1	2	1	2	2	1	1	1	5	2	1
36	1	3	1	2	2	1	2	2	2	4	2	2
37	2	2	1	3	1	2	2	1	2	5	2	3
38	2	1	2	1	2	1	1	2	3	4	2	1
39	2	1	2	1	2	1	1	2	3	5	1	2
40	3	3	1	2	1	1	1	2	2	4	1	2
41	2	1	2	3	2	1	3	1	1	5	1	2
42	2	1	2	2	1	1	3	2	2	4	2	2
43	1	1	2	1	2	1	1	1	2	4	2	1
44	2	2	1	3	1	2	2	1	2	5	2	3
45	1	3	1	2	2	1	2	2	2	4	2	2
46	2	1	2	1	2	1	1	2	3	4	2	1
47	3	3	1	2	1	1	1	2	2	4	1	2
48	2	1	2	1	2	1	1	2	3	5	1	2
49	2	1	2	2	1	1	3	2	2	4	2	2
50	2	1	2	3	2	1	3	1	1	5	1	2
51	1	1	2	1	2	1	1	1	2	4	2	1
52	1	2	2	1	2	1	1	2	3	5	2	1
53	1	3	1	2	2	3	2	1	2	4	1	2
54	1	2	2	2	1	1	3	2	1	4	2	1
55	2	2	2	1	2	1	3	2	1	5	2	1
56	2	2	2	1	2	1	2	3	2	4	2	1
57	3	2	1	1	2	3	1	2	5	2	3	1
58	2	2	1	2	1	1	3	2	3	4	2	2
59	2	1	3	2	1	2	3	1	2	5	2	1
60	1	1	2	2	1	1	2	2	1	4	1	1
61	1	2	2	2	1	1	3	2	1	4	2	1
62	1	3	1	2	2	3	2	1	2	4	1	2
63	2	2	2	1	2	1	3	2	1	5	2	1
64	3	2	1	1	2	3	1	2	5	2	3	1
65	2	2	2	1	2	1	2	3	2	4	2	1
66	2	2	1	2	1	1	3	2	3	4	2	2
67	1	2	2	1	2	1	1	2	3	5	2	1
68	2	1	3	2	1	2	3	1	2	5	2	1
Porcentajes	1 = 29.41%	1 = 39.71%	1 = 33.82%	1 = 41.18%	1 = 39.71%	1 = 41.65%	1 = 36.76%	1 = 38.24%	1 = 30.88%	1 = 1.47%	1 = 27.94%	1 = 50.00%
	2 = 54.41%	2 = 42.65%	2 = 52.94%	2 = 45.59%	2 = 50.00%	2 = 39.71%	2 = 41.18%	2 = 42.65%	2 = 42.65%	2 = 11.76%	2 = 66.18%	2 = 36.76%
	3 = 16.18%	3 = 16.18%	3 = 13.24%	3 = 13.24%	3 = 10.29%	3 = 17.65%	3 = 22.06%	3 = 19.12%	3 = 23.53%	3 = 5.88%	3 = 5.88%	3 = 13.24%
	4 = 0%	4 = 1.47%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 47.06%	4 = 0%	4 = 0%
	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 2.94%	5 = 33.82%	5 = 0%	5 = 0%

#### 4. Validación del instrumento

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones  (si debe eliminar o modificar un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
¿Considera que el laboratorio tiene métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad?	✓		✓			✓	✓		✓		
¿Considera que la tecnología permite fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que presta el laboratorio?	✓		✓			✓	✓		✓		
¿Usted está satisfecho con el servicio brindado por el laboratorio?	✓		✓			✓	✓		✓		
¿Considera que el personal está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos?	✓		✓			✓	✓		✓		
¿Conoce si el laboratorio tiene un manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema del área de hematología?	✓		✓			✓	✓		✓		
¿Considera que el sistema de gestión de calidad requiere de la evaluación continua de todos los procesos procedimientos asistenciales y administrativos que permitan detectar fallas, corregir y mejorar continuamente?	✓		✓			✓	✓		✓		
¿Considera que el laboratorio permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su mejora en los procesos de análisis clínico?	✓		✓			✓	✓		✓		
¿Considera que el personal se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los conocimientos?	✓		✓			✓	✓		✓		
¿El laboratorio ha innovado su equipo y maquinaria para realizar el análisis clínico?	✓		✓			✓	✓		✓		

¿Considera que la empresa brinda una mejor imagen de los servicios por el sistema de calidad que tiene?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿El laboratorio desarrolla un servicio altamente competitivo y eficiente que satisface todas sus necesidades?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿El personal inspira confianza y brinda atención personalizada?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿El personal es amable y carismático?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿El personal del laboratorio tiene voluntad al momento de brindar el servicio?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿El personal del laboratorio escucha los requerimientos y recomendaciones de los pacientes?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿El personal del laboratorio le brinda solución inmediata cuando se presenta problemas con los exámenes médicos?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿El personal del laboratorio comunica verbalmente la mayor cantidad de información relevante al análisis clínico?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿El personal del laboratorio es empático al momento de realizarle el análisis clínico?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿El personal del laboratorio clínico lo responde con actitud al momento que realiza una consulta sobre los costos de análisis clínico?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿La secretaria brinda un trato bueno y amable al momento de brindar información sobre los diferentes precios del análisis clínico?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿En algún momento el personal del laboratorio le brindo una información errónea o equivocada de su examen médico?	✓		✓			✓	✓		✓	

¿El laboratorio tiene acciones preventivas y auditorías internas ante un posible reclamo?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿El laboratorio brindada comodidad en la sala de espera; aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización?	✓		✓			✓	✓		✓	
<b>Aspectos generales</b>									<b>Si</b>	<b>No</b>
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									✓	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									✓	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial									✓	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir									✓	
VALIDEZ										
APLICABLE					✓	NO APLICABLE				
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES										
Validado por: Elizabeth Diamina Zapata Castro						c.i.:06563			Fecha: 12/05/2021	
Firma:						Teléfono: 944661797			email: ezapatc@uladech.edu.pe	
										


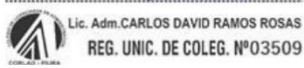
**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN**

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN**

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminar o modificar un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
¿Considera que el laboratorio tiene métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad?	✓		✓			✓	✓			✓		
¿Considera que la tecnología permite fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que presta el laboratorio?	✓		✓			✓	✓			✓		
¿Usted está satisfecho con el servicio brindado por el laboratorio?	✓		✓			✓	✓			✓		
¿Considera que el personal está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos?	✓		✓			✓	✓			✓		
¿Conoce si el laboratorio tiene un manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema del área de hematología?	✓		✓			✓	✓			✓		

¿Considera que el sistema de gestión de calidad requiere de la evaluación continua de todos los procesos procedimientos asistenciales y administrativos que permitan detectar fallas, corregir y mejorar continuamente?	✓		✓			✓	✓		✓		
¿Considera que el laboratorio permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su mejora en los procesos de análisis clínico?	✓		✓			✓	✓		✓		
¿Considera que el personal se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los conocimientos?	✓		✓			✓	✓		✓		
¿El laboratorio ha innovado su equipo y maquinaria para realizar el análisis clínico?	✓		✓			✓	✓		✓		
¿Considera que la empresa brinda una mejor imagen de los servicios por el sistema de calidad que tiene?	✓		✓			✓	✓		✓		
¿El laboratorio desarrolla un servicio altamente competitivo y eficiente que satisface todas sus necesidades?	✓		✓			✓	✓		✓		
¿El personal inspira confianza y brinda atención personalizada?	✓		✓			✓	✓		✓		

¿El personal es amable y carismático?	✓		✓			✓	✓		✓		
¿El personal del laboratorio tiene voluntad al momento de brindar el servicio?	✓		✓			✓	✓		✓		
¿El personal del laboratorio escucha los requerimientos y recomendaciones de los pacientes?	✓		✓			✓	✓		✓		
¿El personal del laboratorio le brinda solución inmediata cuando se presenta problemas con los exámenes médicos?	✓		✓			✓	✓		✓		
¿El personal del laboratorio comunica verbalmente la mayor cantidad de información relevante al análisis clínico?	✓		✓			✓	✓		✓		
¿El personal del laboratorio es empático al momento de realizarle el análisis clínico?	✓		✓			✓	✓		✓		
¿El personal del laboratorio clínico lo responde con actitud al momento que realiza una consulta sobre los costos de análisis clínico?	✓		✓			✓	✓		✓		
¿La secretaria brinda un trato bueno y amable al momento de brindar información sobre los diferentes precios del análisis clínico?	✓		✓			✓	✓		✓		
¿En algún momento el personal del laboratorio le brindo una información errónea o equivocada de su examen médico?											

	✓		✓			✓	✓		✓		
¿El laboratorio tiene acciones preventivas y auditorías internas ante un posible reclamo?	✓		✓			✓	✓		✓		
¿El laboratorio brindada comodidad en la sala de espera; aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización?	✓		✓			✓	✓		✓		
<b>Aspectos generales</b>									<b>Si</b>	<b>No</b>	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										✓	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										✓	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial										✓	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										✓	
VALIDEZ											
APLICABLE				<input checked="" type="checkbox"/>				NO APLICABLE			
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES											
Validado por: <b>Carlos David Ramos Rosas</b>						c.i.:03509			Fecha: 2019		
Firma:						Teléfono: 960656364			email: cramosr@uladech.edu.pe		
 											




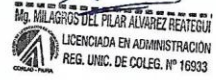
**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN**

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminar o modificar un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
¿Considera que el laboratorio tiene métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad?	✓		✓				✓	✓		✓		
¿Considera que la tecnología permite fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que presta el laboratorio?	✓		✓				✓	✓		✓		
¿Usted está satisfecho con el servicio brindado por el laboratorio?	✓		✓				✓	✓		✓		
¿Considera que el personal está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos?	✓		✓				✓	✓		✓		
¿Conoce si el laboratorio tiene un manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema del área de hematología?	✓		✓				✓	✓		✓		
¿Considera que el sistema de gestión de calidad requiere de la evaluación continua de todos los procesos procedimientos asistenciales y administrativos que permitan detectar fallas, corregir y mejorar continuamente?	✓		✓				✓	✓		✓		
¿Considera que el laboratorio permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su	✓		✓				✓	✓		✓		

  
 Mg. ANILAGROS DEL PILAR ALVAREZ REATEGUI  
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION  
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 16993

mejora en los procesos de análisis clínico?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿Considera que el personal se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los conocimientos?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿El laboratorio ha innovado su equipo y maquinaria para realizar el análisis clínico?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿Considera que la empresa brinda una mejor imagen de los servicios por el sistema de calidad que tiene?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿El laboratorio desarrolla un servicio altamente competitivo y eficiente que satisface todas sus necesidades?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿El personal inspira confianza y brinda atención personalizada?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿El personal es amable y carismático?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿El personal del laboratorio tiene voluntad al momento de brindar el servicio?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿El personal del laboratorio escucha los requerimientos y recomendaciones de los pacientes?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿El personal del laboratorio le brinda solución inmediata cuando se presenta problemas con los exámenes médicos?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿El personal del laboratorio comunica verbalmente la mayor cantidad de información relevante al análisis clínico?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿El personal del laboratorio es empático al momento de realizarle el análisis clínico?	✓		✓			✓	✓		✓	
¿El personal del laboratorio clínico lo responde con actitud al momento que realiza una consulta sobre los costos de análisis clínico?	✓		✓			✓	✓		✓	

  
**Mg. PILAR ALVAREZ REGATEGUI**  
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION  
 REG. UNIC. DE COLEG. Nº 16933

¿La secretaria brinda un trato bueno y amable al momento de brindar información sobre los diferentes precios del análisis clínico?	✓		✓		✓	✓		✓		
¿En algún momento el personal del laboratorio le brindó una información errónea o equivocada de su examen médico?	✓		✓		✓	✓		✓		
¿El laboratorio tiene acciones preventivas y auditorías internas ante un posible reclamo?	✓		✓		✓	✓		✓		
¿El laboratorio brindada comodidad en la sala de espera; aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización?	✓		✓		✓	✓		✓		
<b>Aspectos generales</b>								<b>Si</b>	<b>No</b>	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario								✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación								✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial								✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir								✓		
<b>VALIDEZ</b>										
APLICABLE					✓	NO APLICABLE				
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES										
Validado por: Mg. Milagros del Pilar Alvarez Reategui					c.i.: 16933			Fecha: 18/11/2019		
Firma:  					Teléfono: 921129584			email: milalre32@gmail.com		

## 5. Consentimiento informado



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN SEGURIDAD & SALUD OCUPACIONAL DEL PERÚ SE & SO SAC. TALARA 2020 y es dirigido por Diana Varinia Tinoco Sandoval investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las principales características de la Gestión de calidad y atención al cliente en Seguridad & Salud Ocupacional del Perú SE & SO SAC. Talara 2020 Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc\\_04GtxICyAQckJuuyEWQ2X0FqMYJXY6i8tQ0A1xm\\_u3rqw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc_04GtxICyAQckJuuyEWQ2X0FqMYJXY6i8tQ0A1xm_u3rqw/viewform?usp=sf_link).

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su número telefónico o correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo [diana2612@gmail.com](mailto:diana2612@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: LUCIO GALLO FARFAN

Fecha: 09/10/20

Correo electrónico: comercial.talara@syso.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

## 6. Turnitin

**Mis entregas**

Sección 1 Sección 2 Sección 3

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Informe final - Revisión Turnitin - Sección 1	7 may 2021 - 22:30	14 may 2021 - 16:00	7 may 2021 - 23:30

Resumen:

Estimado estudiante, en esta semana deberá:

- Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

**Nota:** Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

Actualizar entregas

Ver recibo digital	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	Entregar Trabajo
	Informe	1585871788	14/05/2021 04:42	0%	

Área personal

- Inicio del sitio
- Páginas del sitio
- Mis cursos
  - 08NP2021011117A1A
  - 18NP202101111783A
    - Participantes
    - Insignias
    - Competencias
    - Calificaciones
    - General
    - Semana 1
    - Semana 2
    - Semana 3
    - Semana 4
    - Semana 5
    - Semana 6
    - Semana 7
    - Semana 8
    - Semana 9
    - Criterios de evaluación de la II unidad