



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE COMO  
FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO,  
RUBRO LABORATORIO CLÍNICO DE LA PROVINCIA DE  
TALARA, 2019

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

**AUTORA**

TINOCO SANDOVAL, DIANA VARINIA

ORCID: 0000-0003-3364-9052

**ASESOR**

RAMOS ROSAS CARLOS DAVID

ORCID: 0000-0002-5868-2441

**SULLANA – PERÚ**

**2021**

## **Equipo de trabajo**

### **AUTOR**

Tinoco Sandoval, Diana Varinia

ORCID: 0000-0003-3364-9052

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

### **ASESOR**

Ramos Rosas Carlos David

ORCID: 0000-0002-5868-2441

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Sullana,  
Perú

### **JURADO**

Rosillo de Purizaca María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

## **Hoja de firma de jurado y asesor**

Rosillo de Purizaca María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

**Presidente**

Salinas Gamboa José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

**Miembro**

Mino Asencio María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

**Miembro**

Ramos Rosas Carlos David

ORCID: 0000-0002-5868-2441

**ASESOR**

## **Agradecimiento y dedicatoria**

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

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

A los protagonistas de esta investigación quienes gentilmente participaron y 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.

## Resumen y abstract

La presente investigación tuvo por objetivo general: Determinar las características de la propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019; la investigación fue de diseño no experimental, transversal, descriptivo. Para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 7 micro y pequeñas empresas. A quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 25 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: el 57,14% de los encuestados de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años, el 85,71% de los representantes son de género masculino, el 71,43% de los representantes tienen el grado de instrucción de superior universitaria, el 85,71% de las unidades económicas en estudio tienen de 1 a 5 trabajadores, el 57,14% de las micro y pequeñas empresas las personas que trabajan no son familiares; el 85,71% de creación de los negocios correspondientes es para tener ganancia, y concluye que permite fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que presta el laboratorio, con el cual tiene métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad, ya que es una empresa muy delicada en los resultados, porque trata de la salud de las personas, y sobre todo la calidad le va a ayudar en crecer en su negocio y hacerse conocido en el mercado.

**Palabras claves:** Atención al cliente, gestión de calidad, micro y pequeña empresa.

## Abstract

The present research had the general objective: To determine which are the characteristics of the improvement of customer service as a relevant factor allows quality management in micro and small companies in the service sector, clinical laboratory area of the province of Talara, 2019; The research was of a non-experimental, cross-sectional, descriptive design. To collect the information, a sample population of 7 micro and small companies was used. To whom a structured questionnaire of 25 questions was applied through the survey technique. Obtaining the following results: 57.14% of the respondents from micro and small companies are between 31 and 50 years old, 85.71% of the representatives are male, 71.43% of the representatives have the degree of higher university education, 85.71% of the economic units under study have from 1 to 5 workers, 57.14% of the micro and small companies the people who work are not family members; 85.71% of the creation of the corresponding businesses is to make a profit, and concludes that it allows to strengthen and improve the processes inherent to the quality of the service provided by the laboratory, with which it has working methods and organizational processes to improve continuously in its activity, since it is a very delicate company in terms of results, because it deals with people's health, and above all quality will help you grow in your business and become known in the market.

**Keywords:** Customer service, quality management, micro and small business.

## Contenido

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Hoja de firma de jurado y asesor .....	iii
4. Agradecimiento y dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract .....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	10
2.1. Antecedentes .....	10
2.2. Bases teóricas .....	32
III. HIPÓTESIS.....	49
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	50
4.1. Diseño de la investigación.....	50
4.2. Población y muestra .....	50
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	51
4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	54



4.5.	Plan de análisis.....	54
4.6.	Matriz de consistencia.....	55
4.7.	Principios éticos.....	56
V.	Resultados.....	57
5.1.	Resultado.....	57
5.2.	Análisis de Resultados.....	83
VI.	CONCLUSIONES.....	110
	Aspectos complementarios.....	112
	Recomendaciones.....	112
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	113
	Anexos.....	118
	Anexo 1: Cronograma.....	118
	Anexo 2: Presupuesto.....	120
	Anexo 3: Cuestionario.....	121
	Anexo 4: Validación del instrumento.....	128
	Anexo 5: Consentimiento informado.....	140
	Anexo 6: Turnitin.....	147

## Índice de tablas y figuras

Tabla 1 Edad .....	57
Tabla 2 Genero.....	58
Tabla 3 Grado de instrucción.....	59
Tabla 4 Cargo que desempeña .....	60
Tabla 5 Tiempo en el cargo .....	61
Tabla 6 Tiempo de permanencia.....	62
Tabla 7 Número de trabajadores.....	62
Tabla 8 Personas que trabajan.....	64
Tabla 9 Objetivo de creación .....	65
Tabla 10 El laboratorio tiene métodos de trabajo y procesos .....	66
Tabla 11 Considera que la tecnología permite fortalecer .....	67
Tabla 12 El personal está capacitado sobre gestión de calidad .....	68
Tabla 13 El laboratorio tiene un manual de gestión de la calidad .....	69
Tabla 14 El sistema de gestión de calidad requiere de la evaluación continua .....	70
Tabla 15 El laboratorio permite medir el desempeño de sus procesos .....	71
Tabla 16 El personal se adecua a los cambios constantes .....	72
Tabla 17 El laboratorio ha innovado su equipo y maquinaria .....	73
Tabla 18 El laboratorio desarrolla un servicio altamente competitivo .....	74
Tabla 19 El personal inspira confianza y brinda atención personalizada .....	75
Tabla 20 El personal es amable y carismático .....	76
Tabla 21 El personal del laboratorio escucha los requerimientos.....	77
Tabla 22 El personal del laboratorio es empático.....	78

Tabla 23 El personal del laboratorio clínico lo responde con actitud.....	79
Tabla 24 El laboratorio tiene acciones preventivas .....	80
Tabla 25 El laboratorio brinda comodidad en la sala de espera .....	81
Tabla 26 Resumen de la propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019.....	82

## Índice de figuras

Figura 1. Edad.....	57
Figura 2. Genero .....	58
Figura 3. Grado de instrucción.....	59
Figura 4. Cargo que desempeña.....	60
Figura 5. Tiempo en el cargo .....	61
Figura 6. Tiempo de permanencia .....	62
Figura 7. Número de trabajadores.....	63
Figura 8. Personas que trabajan .....	64
Figura 9. Objetivo de creación.....	65
Figura 10. El laboratorio tiene métodos de trabajo y procesos.....	66
Figura 11. Considera que la tecnología permite fortalecer .....	67
Figura 12. El personal está capacitado sobre gestión de calidad .....	68
Figura 13. El laboratorio tiene un manual de gestión de la calidad.....	69
Figura 14. El sistema de gestión de calidad requiere de la evaluación continua. ....	70
Figura 15. El laboratorio permite medir el desempeño de sus procesos.....	71
Figura 16. El personal se adecua a los cambios constantes .....	72
Figura 17. El laboratorio ha innovado su equipo.....	73
Figura 18. El laboratorio desarrolla un servicio altamente competitivo .....	74
Figura 19. El personal inspira confianza y brinda atención personalizada.....	75
Figura 20. El personal es amable y carismático.....	76
Figura 21. El personal del laboratorio escucha los requerimientos .....	77
Figura 22. El personal del laboratorio es empático.....	78

Figura 23. El personal del laboratorio clínico lo responde con actitud. ....	79
Figura 24. El laboratorio tiene acciones preventivas .....	80
Figura 25. El laboratorio brinda comodidad en la sala de espera .....	81

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las pequeñas y medianas empresas en el mundo, 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 MYPES que han estandarizado sus procesos, pero que gracias a ello han logrado reconocimiento (Calle, 2018).

Asimismo, 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 MYPES no admite la utilización de normas que ayuden a lograr la competitividad sectorial (Pérez, 2016).

Por lo tanto, 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).

Mientras que los laboratorios clínicos en el mundo no han sido la excepción a esta regla. Sus usuarios (médicos, pacientes, etc.) no se conforman con la declaración de excelencia que los laboratoristas puedan dar con relación a los servicios. En la sociedad actual, existen diversos mecanismos para demostrar al usuario la calidad de los servicios. El primer nivel en este proceso es la autorización legal para operar un laboratorio. La exigencia legal es diversa en todo el mundo, en algunos países, este primer nivel realmente representa exigencias notables para el laboratorio. A partir de la publicación de la norma NOM-166-SSA sobre la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos, la operación legal de un laboratorio depende del cumplimiento cabal de los preceptos contenidos en la norma; sin embargo, en la práctica esto depende de la capacidad de la secretaría de salud de vigilar su cumplimiento (López, 2018).

Hoy en día, en México existen alrededor de 12 mil laboratorios de análisis clínicos, de cuya calidad se conoce muy poco. Aunque se supone que deben cumplir con la norma oficial mexicana (NOM) 166 para la organización y funcionamiento de dichos establecimientos, ésta se limita a garantizar estándares de producción. Destacó la importancia de asegurar la calidad en los procedimientos que se realizan en los laboratorios, pues el diagnóstico de enfermedades depende entre 70 y 80 por ciento de los resultados de los estudios clínicos. Por lo tanto, los laboratorios de atención pública, generan productos y servicios al paciente, a la comunidad, a su mismo personal, a las instituciones y autoridades de salud y a otras empresas, por lo que las exigencias de la salud y la seguridad, así como los requisitos legales y las leyes del mercado, obligan a los mismos a incorporar el concepto de calidad en sus rutinas diarias. Dada la importancia fundamental que tiene la evaluación de la gestión de la calidad en los laboratorios clínicos (Cruz, 2016).

Por otro lado, en Cuba no cuentan con laboratorios privados, hay un total de 468 laboratorios públicos, distribuidos en los niveles primario, secundario y terciario: nivel primario

(268), secundario (173) y terciario (27). El ente acreditador con ISO 15189 es el Órgano Nacional de Acreditación de la República de Cuba junto a la autoridad regulatoria (CECMED). Posee criterios generales para la norma ISO 15189:2012 y documentos anexos como guías u otros para acreditar, pero, a pesar de ello, hasta el momento no existe un laboratorio clínico acreditado. En Cuba falta mucho por hacer en el cambio hacia la gestión de calidad, sobre todo en las instituciones del sector salud. El área de ciencias de la salud, es un sector de servicio que enfrenta una presión continua para mejorar la gestión de calidad. Los profesionales de la salud deben enfrentarse al reto de las crecientes expectativas del público. Un desafío significativo es hacer que en el sector salud, los médicos, personal paramédico, técnico y administrativo participen en el proceso de calidad, involucrándose activamente en equipos y comités. La gestión de calidad es un atributo que por lo general se asigna a los productos, sin embargo, en la actualidad debido a la globalización y la competitividad, este concepto sirve para calificar el quehacer de las personas independientemente de que se dediquen a su profesión (Pasquel, 2017).

También, en el Ecuador el ámbito de la gestión de los laboratorios clínicos es muy incierto y desconocido. Existen laboratorios clínicos que utilizan su propia metodología de calidad, han reconocido la necesidad de utilizar herramientas que lleven a una optimización de todos los recursos del laboratorio además de una mejora continua de la calidad del servicio. Actualmente en algunos casos se manejan herramientas para la gestión de laboratorios, pero estas son rudimentarias u obsoletas. El proceso de acreditación de la norma ISO 15189 se da mediante profesionales del laboratorio con el fin de demostrar la competencia técnica y capacidad de proporcionar un servicio de alta calidad. En el Ecuador prestan servicio alrededor de 2000 laboratorios clínicos, de los cuales solamente 1001 están registrados es decir el 50%. Por lo que se



detectan anomalías en los resultados de algunos laboratorios. Por lo que 1 de cada 160 ecuatorianos deciden repetir el examen para constatar el resultado obtenido en dicho examen (Paéz, 2016).

Sin embargo, en 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).

Por lo tanto, 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).

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, se debe

considerar al paciente como una prioridad, y se debe enfocar en siempre hacer todo para lograr su satisfacción (Figuroa, 2017).

Actualmente, en Piura el servicio de atención al 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 la 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).

Asimismo, las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico en la ciudad de Talara, 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 el cual 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.

Por consiguiente, se ha demostrado que el laboratorio clínico automatizado, siempre ofrece mayor calidad en sus servicios, y tiene mayor capacidad de producir, y ofrece otros beneficios. Asimismo, las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico 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: ¿Cuáles son las características de la propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019?, y para dar respuesta a la pregunta se plantea el objetivo general: Determinar las características de la propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019.

Y para ayudar al objetivo general se formulan los siguientes objetivos específicos como son: (a) Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019; (b) Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro

laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019; (c) Determinar las principales características de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019; (d) Elaborar una propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019.

Por lo tanto, la investigación es de suma importancia porque permitió la producción de nuevos conocimientos sobre lo que ya existe respecto a ambas variables, además al investigar brinda habilidades sobre los estudios graduados en relaciones laborales, recursos humanos, planificación y dirección de las empresas. Asimismo, se justifica socialmente, porque permite conocer de cerca la problemática en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico, para luego ofrecer: al microempresario (información sobre su problemática y lo que deben hacer), para hacerse más competitivos, asimismo el estudio brinda un aporte sobre las principales características de gestión de calidad y buen trato y servicio al cliente de parte de todo el personal que labora en este negocio.

Esta investigación se justifica teóricamente, porque contribuyó a desarrollar conocimientos de las características de las variables gestión de calidad y atención al cliente de en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico, 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 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico 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 puede buscar alternativas de solución, y brindando recomendaciones con los cuales pudieron 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.

Además, se justifica en lo personal y como entes comprometidos con el desarrollo local, al involucrarnos en la investigación, amplia los conocimientos y pone en práctica lo aprendido en aulas, ampliando no sólo los conocimientos, sino desarrollar las habilidades, generando actitudes positivas hacia la investigación; que a la larga sirve en el desarrollo como profesionales ya formados. En cuanto al ámbito profesional, me permite obtener el título profesional, escalando un grado más en la carrera.

La metodología que se empleó en la presente investigación fue de tipo cuantitativa de nivel descriptivo porque se busca determinar las características de la propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019, tipo cuantitativo porque se procedió a la recolección de datos buscando la medición de variable, y el diseño fue 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 finita, para el estudio se realizó la formula estadística, para el cual se realizó una encuesta a 7 propietarios de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico. La técnica de investigación fue por medio de la encuesta, así como sus respectivos instrumentos de recolección de datos se usó los cuestionarios estructurados.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### **Variable gestión de calidad**

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*, el cual tuvo 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.

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*, teniendo como objetivo general: Planificar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Internacional NTE INEN ISO 15189: 2009 para mejorar la calidad y competitividad del Centro de Diagnóstico y Laboratorio Clínico (CEDILAB), el método que utilizo fue de los principios del paradigma crítico propositivo, de carácter descriptivo. El fin del proyecto es la Planificación de un Sistema de Gestión de Calidad para lo cual se obtendrá informaciones numéricas con aporte de la estadística y estos datos serán sometidos al análisis con el apoyo del marco teórico es decir será de carácter cuantitativo - cualitativo, lo que dará como resultado el mejoramiento de los procesos en el Laboratorio CEDILAB (Centro de Diagnóstico y Laboratorio Clínico); los principales resultados y conclusiones fueron que la segunda evaluación se constata que existe un cumplimiento del 75 % de los requisitos, la segunda evaluación se observa que el porcentaje de cumplimiento es de 70 %, la segunda evaluación corresponde a un porcentaje de cumplimiento del 57 %, la documentación el laboratorio dispone de todos los recursos necesarios para el cumplimiento de los contratos tanto en capacidad de trabajo como en el desempeño de las necesidades clínicas inmersas en dichos contratos y por lo tanto el porcentaje de cumplimiento es de 67 % para la segunda evaluación, la investigación se verifica que el



porcentaje de cumplimiento es de 100% para la segunda evaluación, y concluyo que el diagnóstico inicial de la documentación existente en el laboratorio CEDILAB en lo que se refiere al cumplimiento de requisitos de la norma NTE INEN ISO 15189:2009 es prácticamente nula; por lo tanto, no puedan tener los elementos suficientes que aseguren la calidad del servicio y la confiabilidad de los resultados analíticos. La capacitación del personal en los temas relacionados a la gestión de calidad es prácticamente nula debido al desconocimiento y poca preparación en estos temas por parte de la dirección del Laboratorio CEDILAB. La correcta elaboración de los documentos exigidos por la norma NTE – INEN – ISO 15189: 2009 constituye el éxito en la implementación de la misma en cualquier laboratorio clínico ya que asegura que el laboratorio cumpla con los requisitos inherentes a la gestión de calidad y la confiabilidad de los resultados analíticos. El desarrollo de esta investigación indica que CEDILAB no cuenta con la documentación adecuada para una correcta gestión de la calidad; por lo tanto, es necesario la implementación de los documentos elaborados en el presente trabajo para alcanzar en el futuro la acreditación por parte del Sistema de Acreditación Ecuatoriano. La matriz de calidad indica que se hace necesario sino imprescindible la revisión periódica de los documentos que se elaboraron en la presente investigación y que formaran parte del sistema de gestión puesto que solo de esta manera se asegura la mejora continua del sistema. Los sistemas de calidad no son estáticos ya que debido a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los conocimientos y 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.

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*,

teniendo como objetivo general: Evaluar el nivel de cumplimiento de los requisitos técnicos y de gestión establecidos en la norma NTE INEN-ISO 15189, empleó la metodología deductivo, inductivo, de campo, y documental bibliográfica, un nivel explorativo, los principales resultados y conclusiones fueron que el 37 % de cumplimiento de los requisitos de la norma, quedando un porcentaje de 63% de incumplimiento, un 66% de cumplimiento de los requisitos planteados en la norma, quedando un porcentaje de incumpliendo de 34%, del 29% en el cumplimiento de los requisitos de la norma con respecto a la evaluación inicial, el porcentaje faltante para llegar a cumplir satisfactoriamente con los requisitos es de 34%, el parámetro que sobresa le corresponde a los registros técnicos y de gestión, y concluyo que con la ayuda de la lista de verificación emitida por el Organismo de Acreditación Ecuatoriano se realizó el diagnóstico inicial al laboratorio clínico del Hospital Básico de Guamote, en el que se obtuvo un porcentaje total de cumplimiento del 37% de los requisitos establecidos en la norma ISO 15189:2009, este diagnóstico evidenció las principales falencias del laboratorio en parámetros como: servicios de asesoría a los usuarios, resolución de reclamos, acciones preventivas y auditorías internas. Luego de haber realizado la evaluación inicial se identificó que los procedimientos y registros con los que contaba el laboratorio clínico eran insuficientes, debido a que la mayor parte de las actividades se desarrollaban en forma verbal si ningún tipo de respaldo documentando, por lo que se procedió a la elaboración y actualización de procedimientos y registros en concordancia a los requisitos estipulados en la norma ISO 15189:2009. Se procedió al desarrollo del manual de calidad con el fin de documentar el Sistema de Gestión de Laboratorio Clínico del Hospital Básico de Guamote bajo la norma ISO 15189:2009, el mismo que le servirá de base si en un futuro opta por acreditarse. Una vez construida toda la documentación que forma parte del manual de calidad se efectuó la revisión y aprobación respectiva por el de jefe de laboratorio, concluyendo el proceso con el

apoderamiento del manual y las indicaciones acerca del manejo, funcionalidad y beneficios de trabajar con la norma ISO 15189:2009.

Becerra & Burga (2017) en su trabajo de investigación denominada *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*, quien tuvo como objetivo general: Implementación Sistema de Gestión de Calidad en el área de Bioquímica del Servicio Académico Asistencial de Análisis Clínico (SAAAC) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la UNMSM, con base en la norma ISO 15189-2012. La metodología que ha utilizado es el método utilizado es observacional, descriptivo y analítico, los principales resultados y conclusiones fueron que el porcentaje mayor de cumplimiento corresponde al requisito de Informes de los Resultados de la norma INTE/ISO 15189:2012 con un 37% de cumplimiento, arrojando un resultado de 13% de cumplimiento con los requerimientos de gestión y un 17% de los requerimientos técnicos en la fase inicial del proyecto de tesis, y concluyo que el proyecto de implementación del Sistema de Calidad basado en los requerimientos técnico de la Norma ISO 15189-2012 aplicados al área de Bioquímica del SAAAC. El diagnóstico situacional inicial del área de Bioquímica del SAAAC de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la UNMSM permitió identificar el nivel de alineamiento con la Norma dando como resultado inicial 13% (requerimientos de gestión) y 17 % (requerimientos técnicos). Además, se realizó un Diagnóstico Final, cuyo resultado muestra que el nivel de cumplimiento con la norma ascendería notablemente cuando la organización implemente los procesos descritos en la documentación desarrollada. Un Sistema de Calidad requiere del conocimiento de los procesos / actividades clave para el servicio brindado, por tanto se diseñó el mapa de procesos del SAAAC y con ello se logró elaborar una propuesta de Manual de Calidad, el cual incluye 11 Procedimientos enfocados en los

requerimientos técnicos y 18 instructivos los cuales ayudaran a demostrar la competencia técnica del laboratorio, esto no limitará la necesidad de elaborar más documentos ya que se debe introducir el concepto de mejora continua. La implementación y sostenibilidad de un SGC requiere del involucramiento y decisión de la Alta Dirección que preside el CENPRO, a fin de que se defina y autorice los roles y responsabilidades del personal encargado de implementar y mantener el Sistema de Calidad, así como de los recursos financieros necesarios.

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*, 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 que empleo son 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*, 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 66.67% (concernientes a 6 MYPES) tienen más de 51 años de edad, 100% (concernientes a 9 MYPES) de ellos son de

género masculino, 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.

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*, 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.

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*, 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.

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*, 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, 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.

### **Variable atención al cliente**

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*, el cual tuvo 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*, el cual tuvo 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.

Manguay (2016) en su trabajo de investigación denominado *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*, teniendo como objetivo general: Diseñar estrategias para mejorar la calidad del servicio de laboratorio clínico del Área de Emergencia y de esta manera brindar resultados confiables que incidan positivamente en el diagnóstico y tratamiento de los pacientes que se atienden en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, empleó la metodología de método deductivo y correlacional para el cumplimiento de los objetivos. La población de estudio fueron los médicos del Área de Emergencias, el personal de Laboratorio Clínico en el Área de Emergencias y los resultados de los análisis de 1198 pacientes; los principales resultados y conclusiones fueron que el 70% de los médicos del Área de Emergencias respondieron que el servicio de Laboratorio Clínico no se esfuerza el laboratorio en conocer sus necesidades y requerimientos, el 60% de los médicos del Área de Emergencias respondieron que el servicio de Laboratorio Clínico no se esfuerza el laboratorio en satisfacer sus necesidades y requerimientos, el 60% de los médicos del Área de Emergencias respondieron que los responsables del laboratorio no se ponen en contacto con el personal médico del área de emergencias, el 50% de los médicos del Área de Emergencias respondieron que los responsables del Laboratorio Clínico no responden

a sus opiniones y sugerencias, el 80% de estos médicos manifestaron si han realizado esta comprobación externa, y concluyo que estadísticamente se observa que la mayoría de los errores ocurren en la fase pre analítica, por lo que el proyecto está destinado a dar a conocer la normativa y el proceso de gestión al personal esto hace que disminuya los tiempos de espera y se garantice resultados verídicos confiables para el diagnóstico y tratamiento del usuario. Mediante este proyecto se concientiza de las consecuencias de estos errores de una manera objetiva. Algunos errores no afectan clínicamente al paciente, pero otros implican la repetición de la solicitud analítica o la generación de exploraciones innecesarias, dando como resultado un incremento de los costes y retrasó en la entrega de los resultados y en ocasiones, incluso un diagnóstico incorrecto o un tratamiento inadecuado que incide en la salud del paciente.

Flores (2018) en su trabajo de investigación denominada *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*, quien tuvo como objetivo general: Establecer la gestión de calidad en la atención a los clientes en el sector servicio en los laboratorios clínicos. La metodología que empleó es un estudio descriptivo, transversal y retrospectivo, los principales resultados y conclusiones fueron que el 50% del laboratorio observado los propietarios tiene una edad entre 18 a 28 años, el 100% del laboratorio observado los propietarios son de género masculino, el 50% son de profesión médico, el 75 % del laboratorio observado son alquilado, el 75 % del laboratorio observado no cuenta con libro de reclamaciones, el 75% del laboratorio observado no tiene personal administrativo, el 75% del laboratorio observado no tiene personal administrativo, el 100% de los laboratorio observados existe confidencialidad y discreción en la entrega de resultados, el 75% de los laboratorio observados, las áreas del local no están señalizadas, y concluyo que el objetivo de la investigación se concluye que existe normativa estipulada por el

Ministerio de Salud, pero los laboratorios no cumplen. Los laboratorios que incorporan gestión de calidad y mejoras de servicio en la atención al cliente, estos tienden a mejorar sus ingresos por el incremento y demanda de pacientes. Asimismo, la investigación realizada a los laboratorios de apoyo al diagnóstico clínico se planteó como hipótesis en la investigación se acepta de manera cuantitativa y cualitativa, dado que en la concentración de variables se obtuvo una estrecha relación positiva entre las variables independientes con la variable dependiente. Es decir, los laboratorios que incorporan gestión de calidad y mejoras de servicio para una mejor atención al cliente, éstos tienden a mejorar sus ingresos por el incremento y demanda de pacientes. Debido a que con la implementación de gestión de calidad enfocada en la atención al cliente, retienen y capta nuevos clientes. Los laboratorios de apoyo al diagnóstico clínico en la provincia de Atalaya son de cobertura total y no se aplican en su totalidad las técnicas y criterios de gestión de calidad en su administración. La atención al cliente no es adecuada, los pacientes acuden a los laboratorios privados, porque no tienen otra alternativa, el personal que les atiende no recibe capacitación por parte de la administración. Existen cuatro laboratorios cuya estructura no es apta, no cuenta con el recurso humano suficiente para brindar un servicio de calidad, por lo tanto, no pasa la prueba de gestión de calidad y atención al cliente.

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 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 el 21.1 % (n=48) de la población está comprendida entre 50 a 57 años, el

63.9% (n=145) son del sexo femenino, el 43.6% (n=99) de la población evaluada tiene un grado de instrucción secundaria, 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.



Quispe (2018) en su trabajo de investigación denominada *Calidad de atención del servicio de laboratorio en usuarios externos. Hospital de apoyo de Lircay-Huancavelica. 2018*, quien tuvo como objetivo general: Determinar la calidad de atención del servicio de laboratorio en usuarios externos. Hospital de apoyo de Lircay 2018. La metodología que empleó fue Enfoque: Cuantitativo, porque se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificar. Tipo: No experimental, Nivel: Aplicada Diseño: descriptivo, los principales resultados y conclusiones fueron que el 60% de los usuarios que acuden al servicio de laboratorio del Hospital de Lircay calificaron como excelente la calidad de atención; el 44.5% calificaron como excelente la dimensión de elementos tangibles; el 46,75% de los usuarios calificaron como excelente la dimensión de fiabilidad; el 54.86% de usuarios externos calificaron de excelente la dimensión de capacidad de respuesta; el 53.6% de usuarios calificaron como excelente la calidad de atención según dimensión seguridad y el 47.6% de los usuarios opinaron como excelente la dimensión calidez o empatía.

Vilchez (2019) en su trabajo de investigación denominado *Características de la calidad de servicio y atención al cliente en el consultorio integral virgen del cobre, distrito de Ignacio Escudero, año 2018*, el cual tuvo como objetivo general: Determinar las características de la calidad de servicio y atención al cliente en el Consultorio Integral Virgen del Cobre, distrito de Ignacio Escudero, año 2018, empleo la metodología el diseño de la investigación fue no experimental, tipo descriptivo – transversal – cuantitativo. La población conformada por los pacientes del consultorio, la muestra fue 68, a quienes se aplicó un cuestionario mediante técnica de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que El 79.4% indicó que siempre el doctor brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas, el 70.6% señaló que siempre el doctor muestra interés en solucionar y mejorar el problema. Respecto a la atención al

cliente: El 72.1% señala que siempre en las instalaciones del consultorio se refleja una buena higiene y comodidad, el 61.8% señaló que siempre el personal se preocupa por conocer sus necesidades; y concluyo que las pautas de comunicación de la atención al cliente en el consultorio integral Virgen del Cobre, distrito Ignacio Escudero, año 2018 como ambientación que el consultorio siempre refleja buena higiene y comodidad que le permite tener un ambiente de confianza; la atención brindada por todo el personal del consultorio es profesional. De otra parte se tiene que los pacientes no reciben mal trato por parte del personal, son tratados con respeto y cortesía. Se describieron las estrategias de la atención al cliente en el consultorio integral Virgen del Cobre, distrito Ignacio Escudero, año 2018, con relación a evaluar las necesidades el personal del consultorio se preocupa en conocer y determinar las necesidades de los pacientes; se aprovecha la proximidad con el trato para que el doctor tenga una buena relación con los pacientes; en la continuidad del uso de los servicios el personal del consultorio informa todos los servicios que se ofrecen.

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*, 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, empleó la metodología en la investigación es 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 las estrategias de atención al cliente que identifican los clientes en las clínicas particulares es reduce tiempo de espera porque es menor que en los hospitales del estado; y aprovecha la tecnología porque se han visto limitados a innovar la empresa; aún no han establecido una fuerte conexión con los pacientes con la finalidad de fidelizar, pero no brindan promociones por medio de publicaciones en redes sociales, y menos han adquirido equipos de nueva generación y con tecnología avanzada. Los elementos de la atención al cliente que describen los clientes de las clínicas particulares son actitud porque el personal de la clínica tiene voluntad al momento de brindar el servicio; tono porque el médico que atiende en la clínica inspira confianza a través de la respuesta a las preguntas de un modo sensible y oportuno; atención porque los directivos reconocen las ventajas de calidad al cliente y están de acuerdo que genera fidelización; expectativa porque la efectividad del servicio brindado hacia los pacientes ha superado a los mismos.

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 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, la metodología que empleo 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 formula 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.

## **2.2.Bases teóricas**

### **Gestión de calidad**

#### ***Concepto de gestión de calidad***

Según Flamarique, (2017) 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 se tiene 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 regresa a comprar en el mismo lugar. A partir de ello, se puede 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 está, pues verán que su arduo esfuerzo valió la pena. Dado esto, se puede 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.

Asimismo, Flamarique, (2017) 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. En primer lugar, 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.

Por lo tanto, 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 (Capece, 2016).

### **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 elementos de la gestión de calidad. A continuación, se menciona:

***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, Cruz, (2017) 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.*** Cruz (2017) 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, Cruz, (2017) 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).

### **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 llega a ningún lugar. Un sistema de gestión de la calidad eficaz trae muchos beneficios, entre ellos, se tiene:

***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 (Couto, 2016).

Esto significa que, en todo momento se puede 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 (Couto, 2016).

***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 pierde, 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 almacenan 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 (Couto, 2016).

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 realice fácilmente. El personal autorizado pueda acceder fácilmente a las nuevas funcionalidades, y genere 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 tuvieron dificultades, si desean actualizar su software se hizo de manera fácil y sencilla y pronto pueden gozar de sus nuevas utilidades y beneficios (Couto, 2016).

***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.

## **Atención al cliente**

### ***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, se puede 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 hizo 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 separe dar respuestas rápidas y correctas.

### **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 repercute 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

olvidan. Ofrecer calidad en el servicio debe ser el fin que todas las organizaciones deben seguir. Para lograr, se muestra los métodos más beneficiosos que deben 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 (Salas, 2019).

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 cortes 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 brinda su atención (Salas, 2019).

***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 están escuchando y que deseas ayudarlos. Para ello, es necesario utilizar en algunos momentos asentar con la cabeza o de alguna u otra forma mostrarles su 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 repercute 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 sirven para que puedan brindar lo que ellos necesitan (Salas, 2019).

Patiño (2019) menciona que no basta señala 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 (Salas, 2019).

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 se preocupa por él y que se está 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 (Salas, 2019).

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 servicios y productos que vayan acorde con lo que ellos requieren (Arenal, 2018).

Salas, (2019) 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?).

### **Elementos de 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, 2018).

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, 2017).

**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, 2018).

***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 influye en la imagen que los usuarios se creen de la empresa (Ramos, 2017).

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, 2018).

En este elemento se encuentra 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, 2017).

### **III. HIPÓTESIS**

Para, Lonardi & Oliva (2017) especifican que la hipótesis descriptiva como su nombre lo indica describe una situación relacional entre las variables que se someten a estudio. Se utilizó en investigaciones de tipo descriptivo, como pudieran ser los estudios por encuesta, por lo tanto, en la presente investigación no se realizó hipótesis, ya que se realizó mediante una encuesta prediseñada.

## **IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1. Diseño de la investigación**

La presente investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo- de propuesta, no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos; transversal, puesto que se recopilarán datos en un tiempo específico y único, describiendo a la vez las variables bajo estudio en ese momento dado; descriptivo, porque especifica propiedades importantes de comunidades o cualquier otro fenómeno tal como nos dice, además utilizo criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura de los fenómenos en estudio, y de propuesta ya que se presentó una propuesta de mejora a los propietarios de las MYPES en investigación.

### **4.2. Población y muestra**

La población en estudio para la variable gestión de calidad y atención al cliente está conformada por un total de siete micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019, ya que son los propietarios quienes brindaran su apreciación.

La muestra para la variables gestión de calidad y atención al cliente fue censal, del mismo tamaño que la población, igual a siete micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, la razón es que es pequeña de la población, y la unidad de análisis muestral estuvo constituida por los siete propietarios, siendo la población menor a 50, la muestra es la misma.

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

Aspecto complementario	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Medición
<b>Representantes en las micro y pequeñas empresas.</b>	Según, Primo & Turizo, (2016) señala que empresario es aquella persona que dirige y gestiona su propia empresa, que es propietaria de los medios de producción, asumiendo los riesgos del negocio como consecuencia de sus decisiones. Pero el término empresario no es un término estático, su definición ha ido evolucionando con el paso del tiempo, llegando a plantearse concepciones bastante diversas.	Dueño: es el que posee una cosa, objeto, es está investigación una empresa. Gerente: es el encargado de planificar, organizar, dirigir, controlar y supervisar una empresa.	1. Edad	. De 18 a 30 años . De 31 a 50 años . De 50 a más años	Razón
			2. Sexo	. Femenino . Masculino . Sin Instrucción	Nominal
			3. Grado de Instrucción	. Primaria . Secundaria . Técnico . Universitario	Nominal
			4. Cargo que desempeña	. Dueño . Administrador . Gerente . 0 a 3 años . 4 a 6 años	Ordinal
			5. Tiempo que desempeña el cargo	. 7 a más años	Razón



<b>Aspecto complementario</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
<b>Las micro y pequeñas empresas</b>	Según, la ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa (Ley N° 28015) explica la MYPE es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios.	La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	1. Tiempo de permanencia de la MYPE 2. La empresa es: 3. Su empresa se creo	. 0 a 1 año . 2 a 5 años . 5 a más años . Formal . Informal . Generar ganancias . Subsistencia	Razón  Nominal  Nominal

<b>Variable</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Gestión de Calidad</b>	La gestión de calidad consiste en la implantación de programas, mecanismos, herramientas y/o técnicas en una empresa.	Componentes	Estrategia organizacional Procesos Talento humano Sistemas de información y tecnología Mejoras en la organización Control del desempeño de los procesos	Nominal
		Beneficios	Fomento del aprendizaje y la capacitación de los trabajadores Potenciar la innovación Incrementa la posición competitiva Trato personalizado Ofrecer una atención amable	Nominal
<b>Atención al cliente</b>	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.	Técnicas	Escuchar mejor Empatizar Interrogación Reclamos y cumplidos	Nominal
		Elementos	Instalaciones	Nominal

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos**

La técnica de recolección de información y análisis aplicado en la investigación fueron encuesta dirigida. Encuesta online con la finalidad de recoger información aceptable y verás de parte de los encuestados y obtener datos confiables, tanto de la variable gestión de calidad y atención al cliente, el instrumento fue el diseño del cuestionario consiste en la consolidación de preguntas, los cuales corresponden a las variables: Gestión de calidad y atención al cliente. Dado que las variables en su mayoría son cualitativas y politómicas, los ítems fueron categorizados como respuestas de elección múltiple tipo escala de Likert, que va de 1 hasta 3, las cuales forman respuestas cerradas. Dichos ítems fueron adecuados al tipo escala de Likert debido a la amplia posibilidad de respuestas, pues las actitudes de los encuestados, concerniente a la gestión de calidad y atención al cliente del propietario el consumidor se considera como un continuo que va desde lo importante a menos importante.

#### **4.5. Plan de análisis**

Para la presentación investigación los datos se obtuvo mediante la aplicación de la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario, recurriendo a los informantes o fuentes los cuales fueron incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como Microsoft Word 2010, además se utilizó el programa SPSS versión 25 con el cual se verificó la parte fiable del trabajo de investigación y la parte estadística a Microsoft Excel 2010 para el procesamiento de datos de acuerdo al tipo de investigación descriptiva, con un nivel cuantitativo respectivamente, con la presentación en tablas y gráficas, además del análisis estadístico, con el cual se llegaron a realizar la discusión con los diferentes autores en la investigación y así poder llegar a las respectivas conclusiones.

## 4.6. Matriz de consistencia

Título	Enunciado del Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Variables	Metodología
Propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019	¿Cuáles son las características de la propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019?	Determinar las características de la propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019.	<p>a) Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019</p> <p>b) Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019</p> <p>c) Determinar las principales características de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019</p> <p>d) Elaborar una propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019</p>	Gestión de Calidad          Atención al Cliente	<p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptiva</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, corte transversal</p> <p><b>Unidades Económicas de la investigación:</b> 07 MYPE</p> <p><b>Población:</b> Finita para ambas variables.</p> <p><b>Muestra:</b> 07 propietarios</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

#### **4.7. Principios éticos**

En esta investigación se ha respetado el principio de confidencialidad y anonimato establecido en el Código de Ética para la Investigación (versión 002) aprobado por el acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, de fecha 16 de agosto de 2019 y son:

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

***Integridad científica.*** Se respetaron los derechos de autor, colocando las citas bibliográficas de acuerdo con las Normas APA, para el cual se parafraseó cada párrafo y se colocó todas las citas, donde se verifica mediante el sistema turnitin.

***Consentimiento informado y expreso.*** Se solicitó permiso a los propietarios de las MYPES, para realizar la presente investigación, con la finalidad que brinden la información adecuada y poder tener conclusiones específicas de acuerdo a las variables en investigación.

***Justicia.*** A los propietarios y colaboradores 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 cambió los datos adquiridos durante la encuesta.

## V. Resultados

### 5.1. Resultado

**Primer objetivo específico:** Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019.

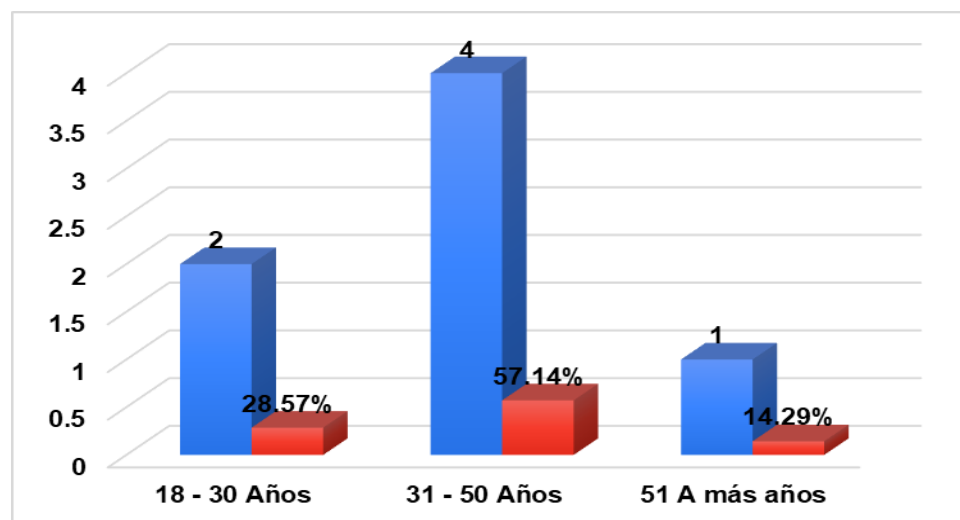
**Tabla 1**

#### Edad

Categoría	Cantidad	Porcentaje
18 - 30 Años	2	28.57%
31 - 50 Años	4	57.14%
51 a más años	1	14.29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 1**

#### Edad

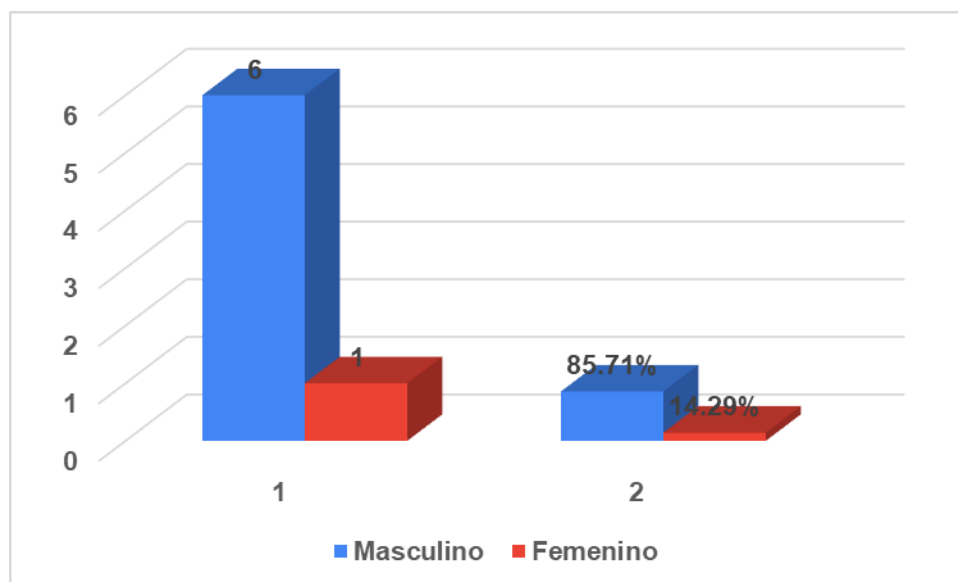


#### Interpretación:

En la tabla y figura 1 se puede visualizar que el 57,14% de los propietarios menciona que tienen entre 31 y 50 años, mientras que el 28,57% indica que tienen entre 18 y 30 años, también el 14,29% indica que tienen entre 51 a más años.

**Tabla 2****Genero**

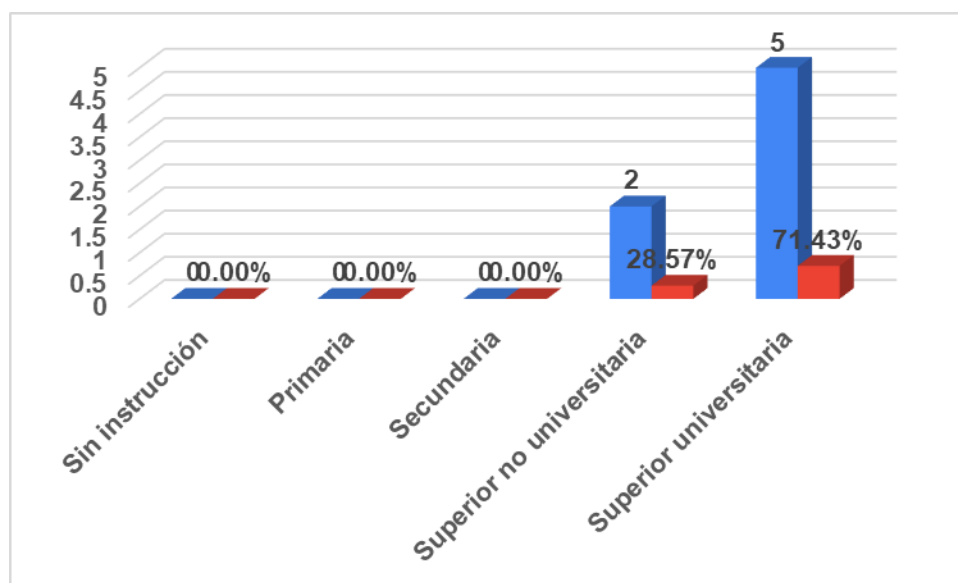
<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	6	85.71%
Femenino	1	14.29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 2.****Genero****Interpretación:**

En la tabla y figura 2 se puede visualizar que el 85,71% de los propietarios son de género masculino, también el 14,29% indica que son de género femenino.

**Tabla 3****Grado de instrucción**

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin instrucción	0	0.00%
Primaria	0	0.00%
Secundaria	0	0.00%
Superior no universitaria	2	28.57%
Superior universitaria	5	71.43%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

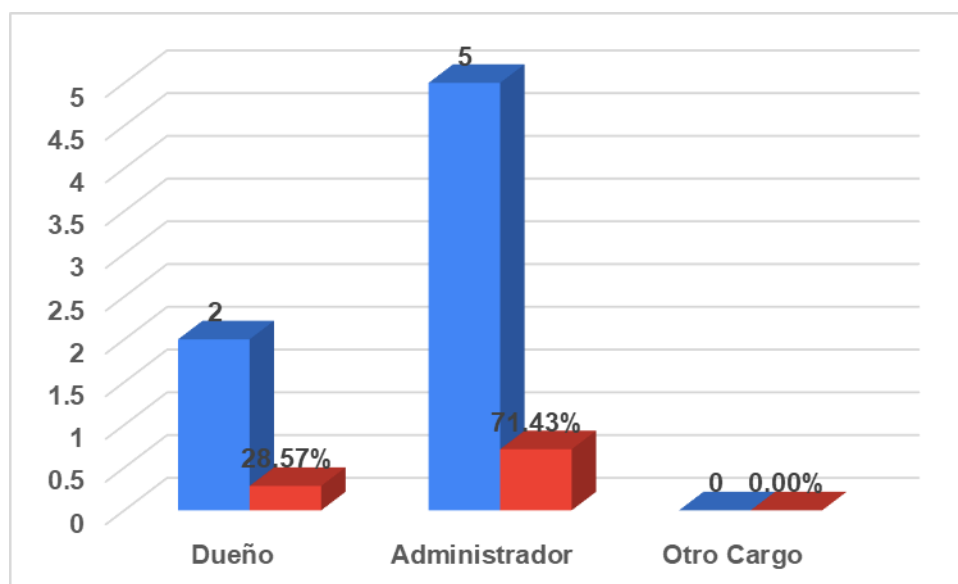
**Figura 3****Grado de instrucción****Interpretación:**

En la tabla y figura 3 se puede visualizar que el 71,43% de los propietarios menciona que el grado de instrucción es superior universitario, mientras que el 28,57% indica que de superior no universitaria.



**Tabla 4****Cargo que desempeña**

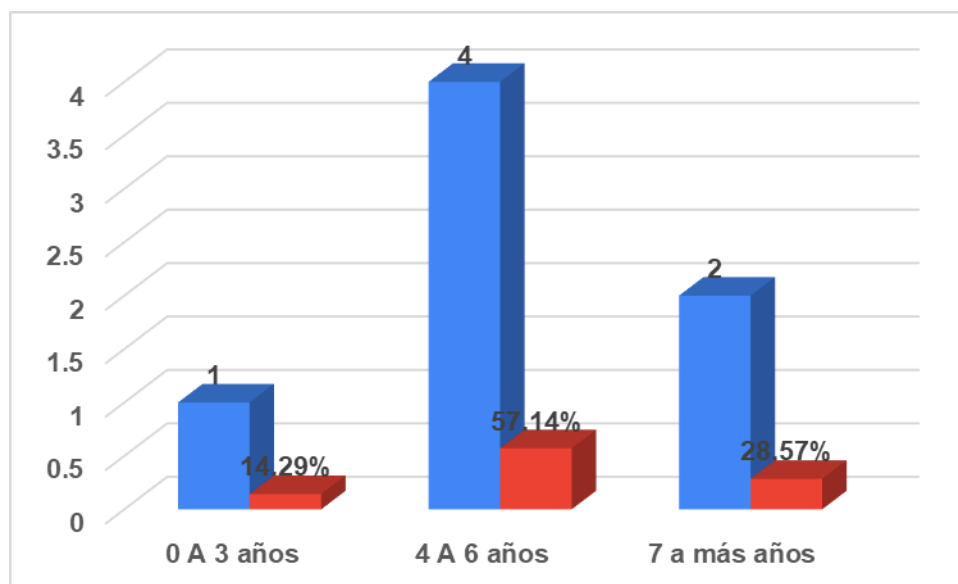
<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Dueño	2	28.57%
Administrador	5	71.43%
Otro Cargo	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 4****Cargo que desempeña****Interpretación:**

En la tabla y figura 4 se puede visualizar que el 71,43% de los propietarios menciona que el cargo que desempeña es el administrador, mientras que el 28,57% indica que el cargo que desempeñan es el dueño.

**Tabla 5****Tiempo en el cargo**

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
0 A 3 años	1	14.29%
4 A 6 años	4	57.14%
7 a más años	2	28.57%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 5****Tiempo en el cargo****Interpretación:**

En la tabla y figura 5 se puede visualizar que el 57,14% de los propietarios menciona que el tiempo que tienen en el cargo es de 4 a 6 años, mientras que el 28,57% indica que el tiempo que tiene en el cargo es de 7 a más años, también el 14,29% indica que el tiempo que tiene en el cargo es de 0 a 3 años.

*Segundo objetivo específico.* Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019.

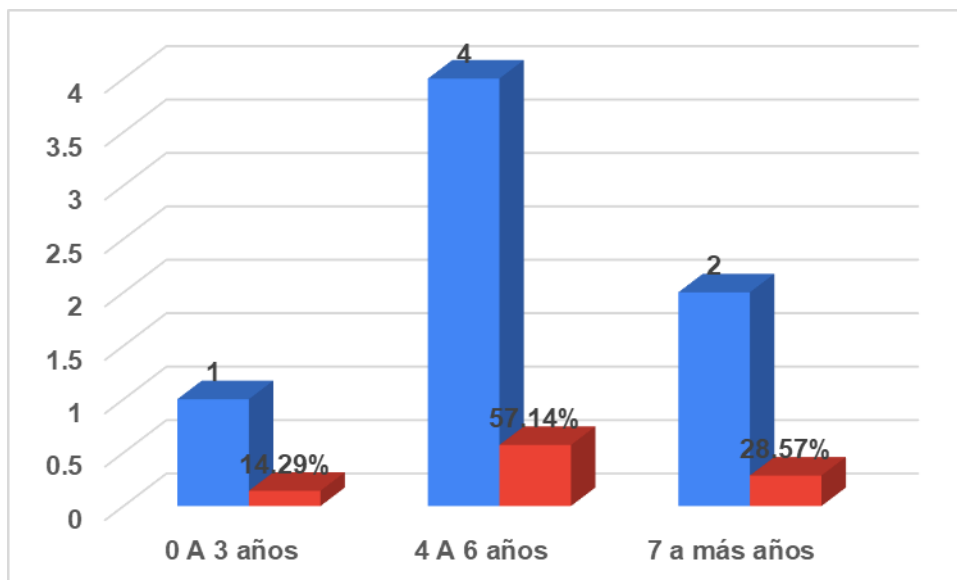
**Tabla 6**

**Tiempo de permanencia**

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
0 A 3 años	1	14.29%
4 A 6 años	4	57.14%
7 a más años	2	28.57%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 6**

**Tiempo de permanencia**

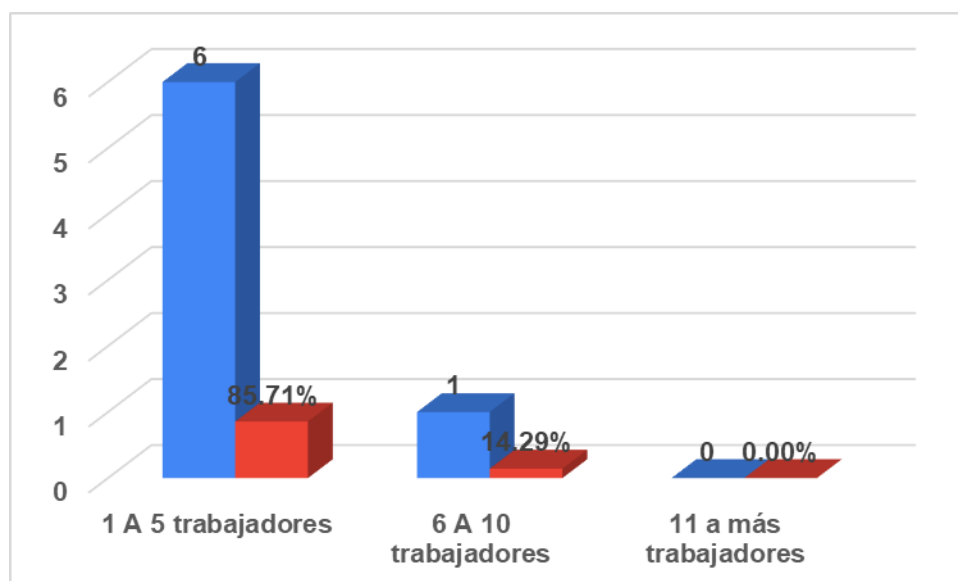


**Interpretación:**

En la tabla y figura 6 se puede visualizar que el 57,14% de los propietarios menciona que el tiempo de permanencia en el negocio es de 4 a 6 años, mientras que el 28,57% indica que el tiempo de permanencia en el negocio es de 7 a más años, también el 14,29% indica que el tiempo de permanencia en el negocio es de 0 a 3 años.

**Tabla 7****Número de trabajadores**

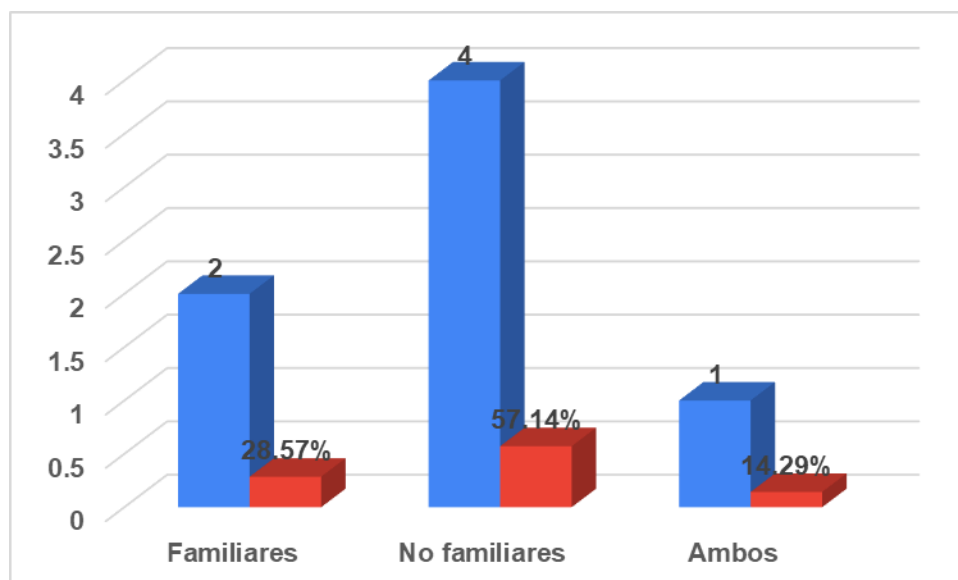
<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
1 A 5 trabajadores	6	85.71%
6 A 10 trabajadores	1	14.29%
11 a más trabajadores	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 7****Número de trabajadores****Interpretación:**

En la tabla y figura 7 se puede visualizar que el 85,71% de los propietarios menciona que tienen de 1 a 5 trabajadores en su empresa, también el 14,29% indica que tienen de 6 a 10 trabajadores en su empresa.

**Tabla 8****Personas que trabajan**

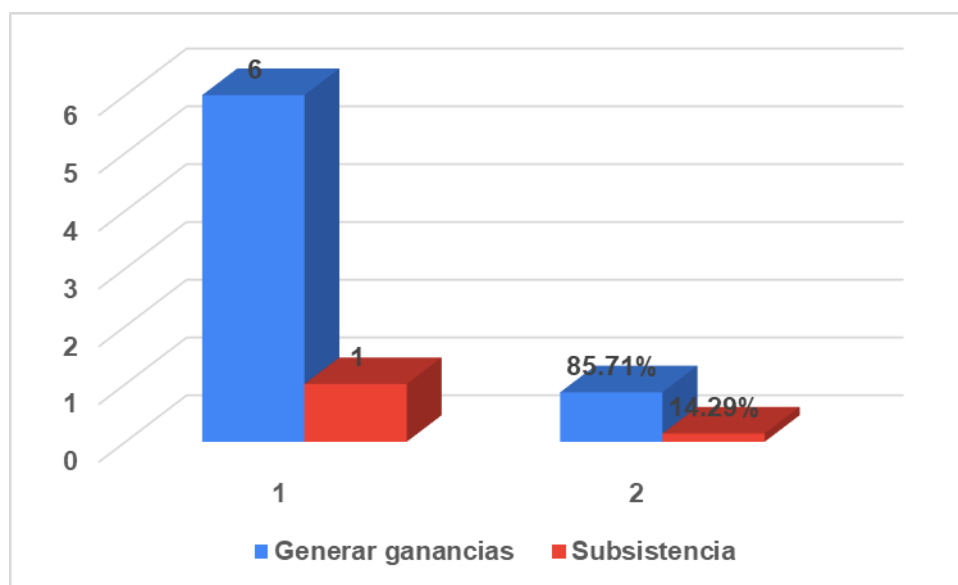
<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Familiares	2	28.57%
No familiares	4	57.14%
Ambos	1	14.29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 8****Personas que trabajan****Interpretación:**

En la tabla y figura 8 se puede visualizar que el 57,14% de los propietarios menciona que el personal que trabaja en su empresa es no familiar, mientras que el 28,57% indica que el personal que trabaja en su empresa son familiares, también el 14,29% indica que el personal que trabaja en su empresa son familiares y no familiares.

**Tabla 9****Objetivo de creación**

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Generar ganancias	6	85.71%
Subsistencia	1	14.29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 9****Objetivo de creación****Interpretación:**

En la tabla y figura 9 se puede visualizar que el 85,71% de los propietarios menciona que el objeto de creación de su empresa fue por generar ganancias, también el 14,29% indica que el objeto de creación de su empresa fue por subsistencia.

**Variable: Atención al Cliente como factor relevante de la gestión de calidad**

*Tercer objetivo específico:* Determinar las principales características de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019.

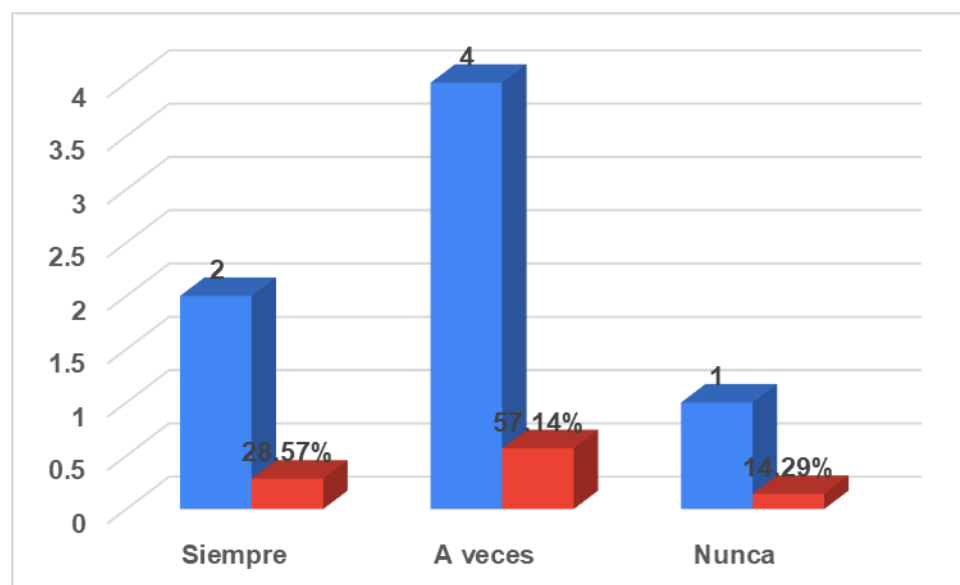
**Tabla 10**

*El laboratorio tiene métodos de trabajo y procesos*

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	2	28.57%
A veces	4	57.14%
Nunca	1	14.29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 10**

*El laboratorio tiene métodos de trabajo y procesos*

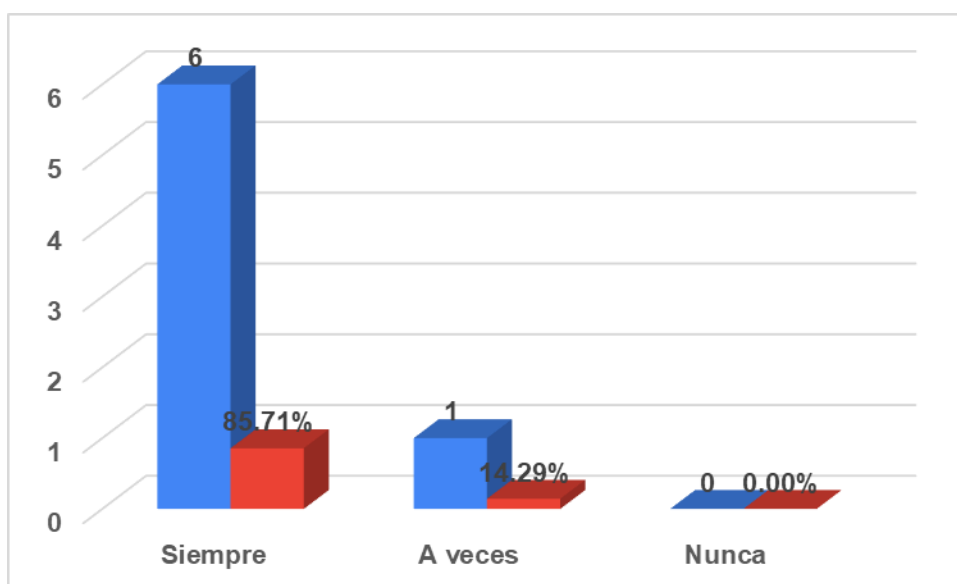


**Interpretación:**

En la tabla y figura 10 se puede visualizar que el 57,14% de los propietarios menciona que el laboratorio a veces tiene métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad, mientras que el 28,57% indica que el laboratorio siempre tiene métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad, también el 14,29% indica que el laboratorio nunca tiene métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad.

**Tabla 11****Considera que la tecnología permite fortalecer y mejorar los procesos**

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	6	85.71%
A veces	1	14.29%
Nunca	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

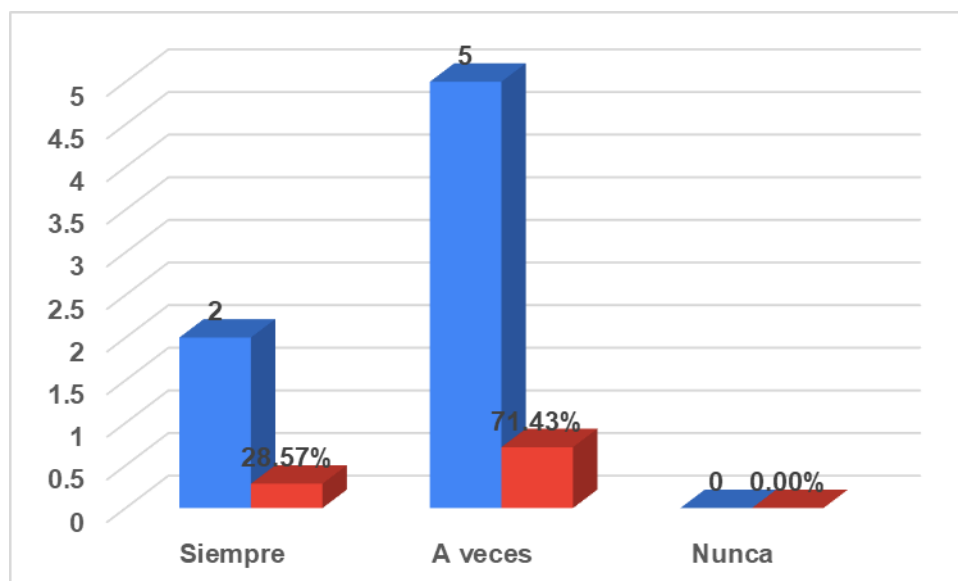
**Figura 11****Considera que la tecnología permite fortalecer y mejorar los procesos****Interpretación:**

En la tabla y figura 11 se puede visualizar que el 85.71% de los propietarios menciona que la tecnología siempre permite fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que presta el laboratorio, también el 14,29% indica que la tecnología a veces permite fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que presta el laboratorio.



**Tabla 12*****El personal está capacitado sobre gestión de calidad***

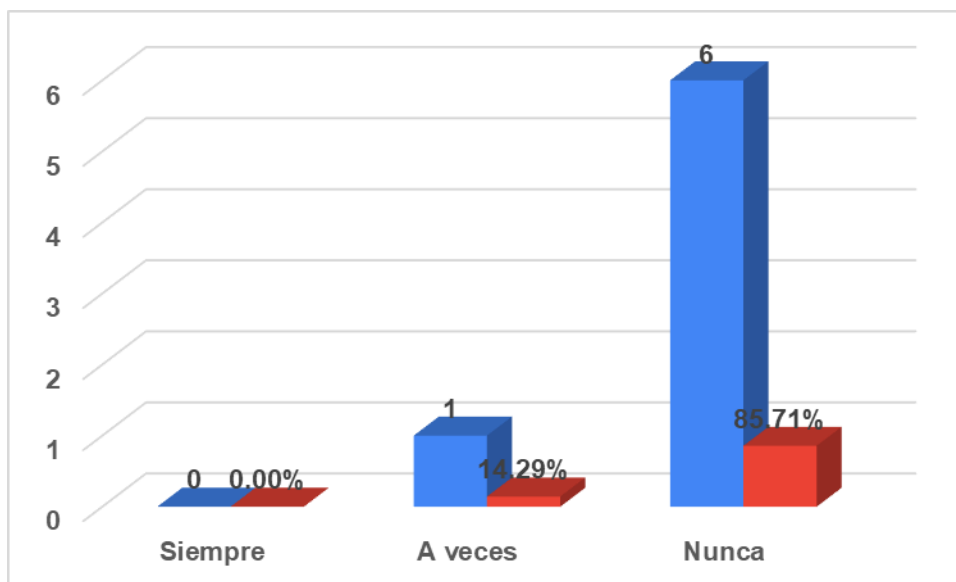
<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	2	28.57%
A veces	5	71.43%
Nunca	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 12*****El personal está capacitado sobre gestión de calidad*****Interpretación:**

En la tabla y figura 12 se puede visualizar que el 71,43% de los propietarios menciona que el personal a veces está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos, mientras que el 28,57% indica que el personal siempre está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos.

**Tabla 13*****El laboratorio tiene un manual de gestión de la calidad***

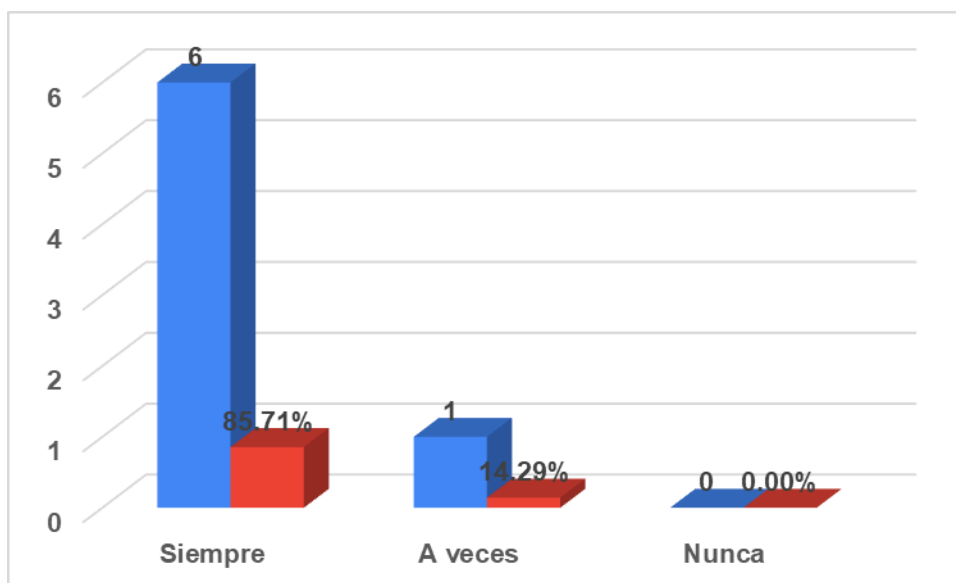
<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	0	0.00%
A veces	1	14.29%
Nunca	6	85.71%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 13*****El laboratorio tiene un manual de gestión de la calidad*****Interpretación:**

En la tabla y figura 13 se puede visualizar que el 85,71% de los propietarios menciona que el laboratorio nunca tiene un manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema del área de hematología, también el 14,29% indica que el laboratorio a veces tiene un manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema del área de hematología.

**Tabla 14***El sistema de gestión de calidad requiere de la evaluación continua*

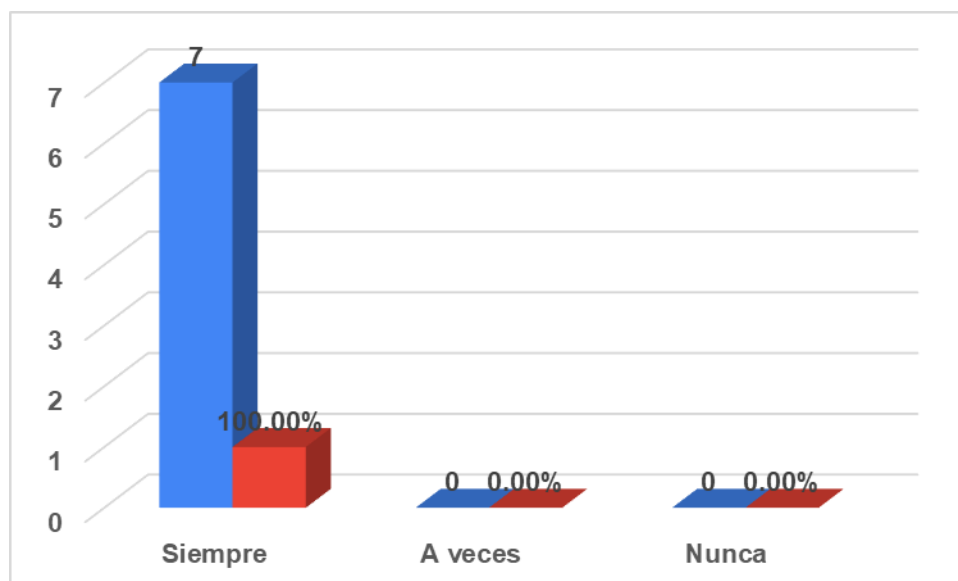
<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	6	85.71%
A veces	1	14.29%
Nunca	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 14***El sistema de gestión de calidad requiere de la evaluación continua***Interpretación:**

En la tabla y figura 14 se puede visualizar que el 85,71% de los propietarios menciona 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, también el 14,29% indica 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 15***El laboratorio permite medir el desempeño de sus procesos*

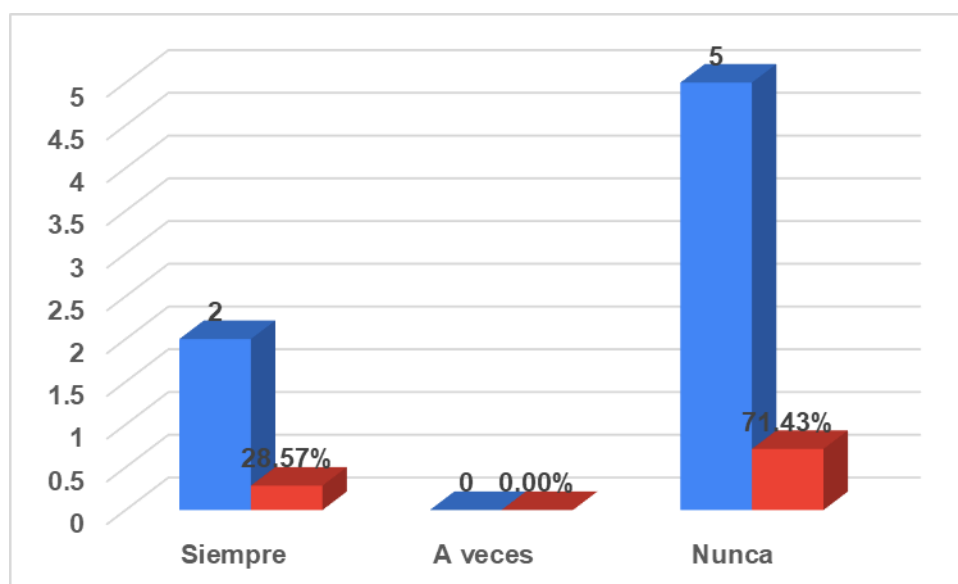
<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	7	100.00%
A veces	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 15***El laboratorio permite medir el desempeño de sus procesos***Interpretación:**

En la tabla y figura 15 se puede visualizar que el 100,00% de los propietarios menciona que el laboratorio siempre permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su mejora en los procesos de análisis clínico.

**Tabla 16***El personal se adecua a los cambios constantes*

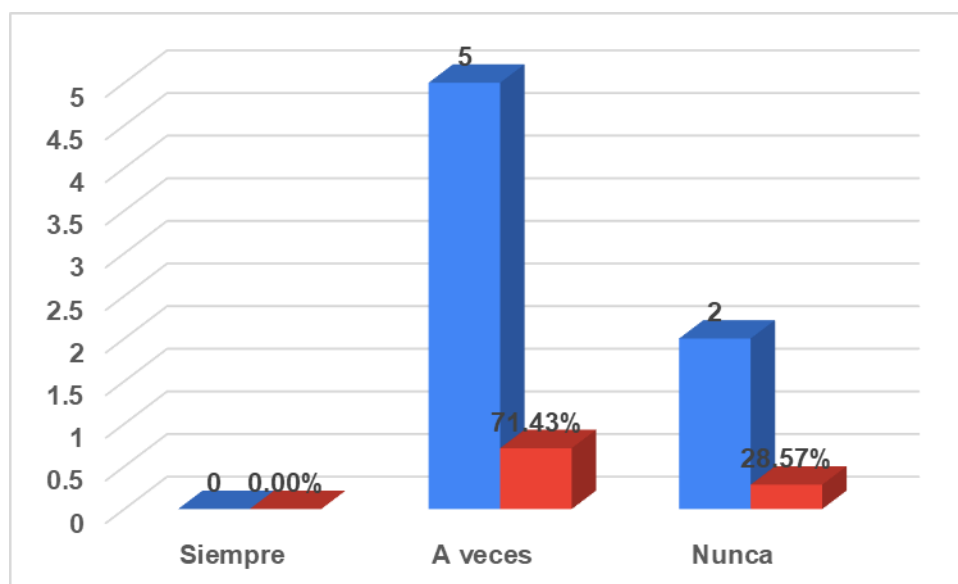
<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	2	28.57%
A veces	0	0.00%
Nunca	5	71.43%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 16***El personal se adecua a los cambios constantes***Interpretación:**

En la tabla y figura 16 se puede visualizar que el 71,43% de los propietarios menciona que el personal nunca se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los conocimientos, también el 28,57% indica que el personal siempre se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los conocimientos.

**Tabla 17*****El laboratorio ha innovado su equipo y maquinaria para realizar el análisis clínico***

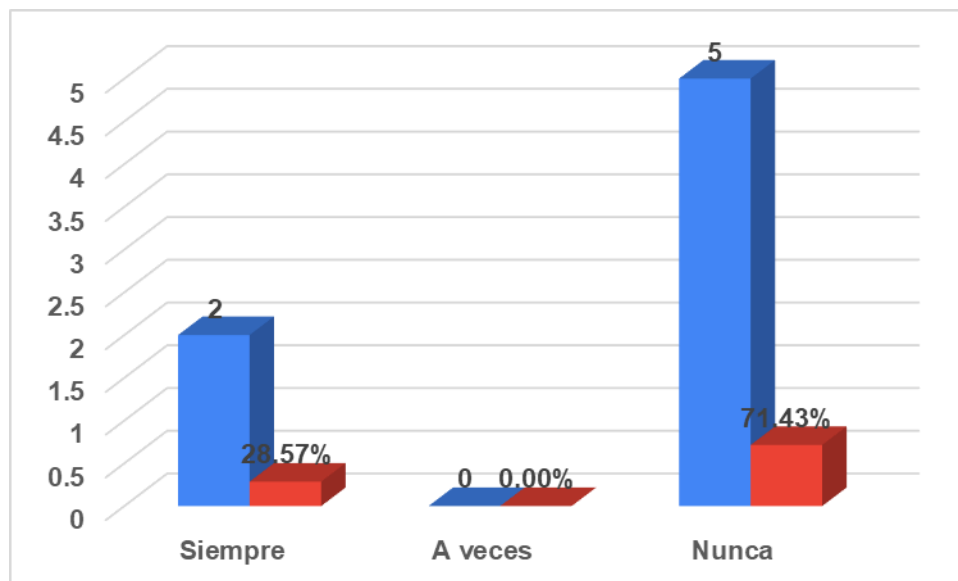
<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	0	0.00%
A veces	5	71.43%
Nunca	2	28.57%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 17*****El laboratorio ha innovado su equipo y maquinaria para realizar el análisis clínico*****Interpretación:**

En la tabla y figura 17 se puede visualizar que el 71,43% de los propietarios menciona que el laboratorio a veces ha innovado su equipo y maquinaria para realizar el análisis clínico, también el 28,57% indica que el laboratorio nunca ha innovado su equipo y maquinaria para realizar el análisis clínico.

**Tabla 18*****El laboratorio desarrolla un servicio altamente competitivo***

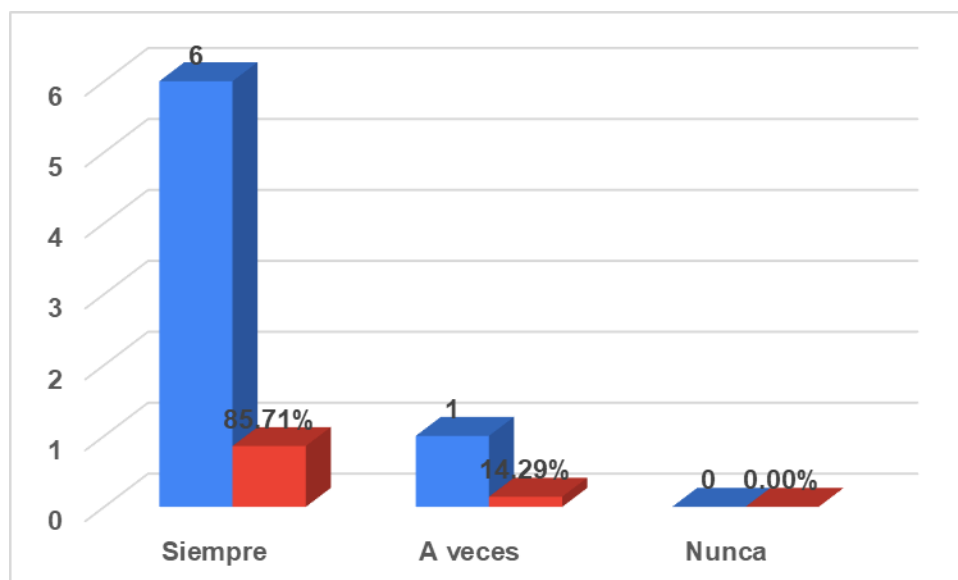
<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	2	28.57%
A veces	0	0.00%
Nunca	5	71.43%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 18*****El laboratorio desarrolla un servicio altamente competitivo*****Interpretación:**

En la tabla y figura 18 se puede visualizar que el 71,43% de los propietarios menciona que el laboratorio nunca desarrolla un servicio altamente competitivo y eficiente que satisface todas sus necesidades, también el 28,57% indica que el laboratorio siempre desarrolla un servicio altamente competitivo y eficiente que satisface todas sus necesidades.

**Tabla 19*****El personal inspira confianza y brinda atención personalizada***

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	6	85.71%
A veces	1	14.29%
Nunca	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

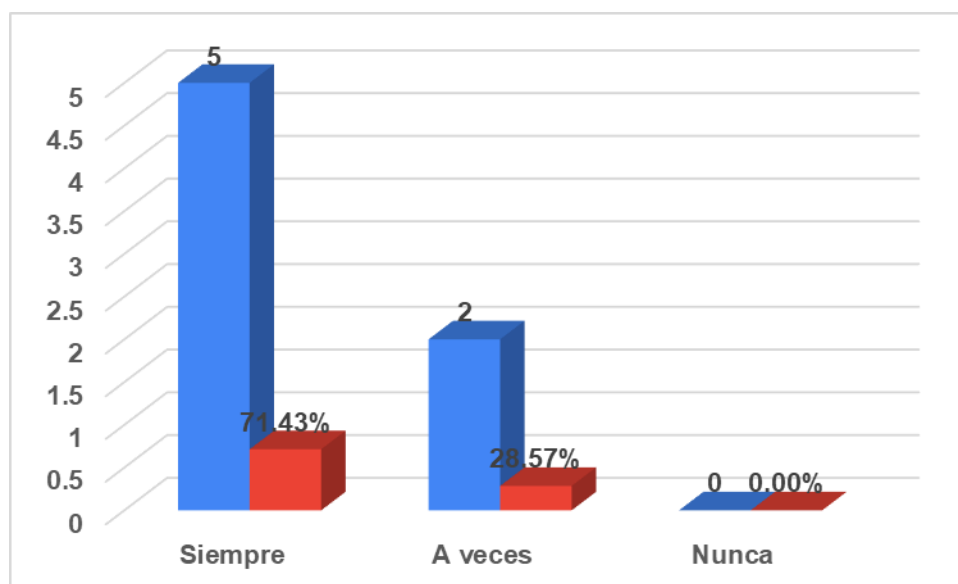
**Figura 19*****El personal inspira confianza y brinda atención personalizada*****Interpretación:**

En la tabla y figura 19 se puede visualizar que el 85,71% de los propietarios menciona que el personal siempre inspira confianza y brinda atención personalizada, también el 14,29% indica que el personal a veces inspira confianza y brinda atención personalizada.



**Tabla 20*****El personal es amable y carismático***

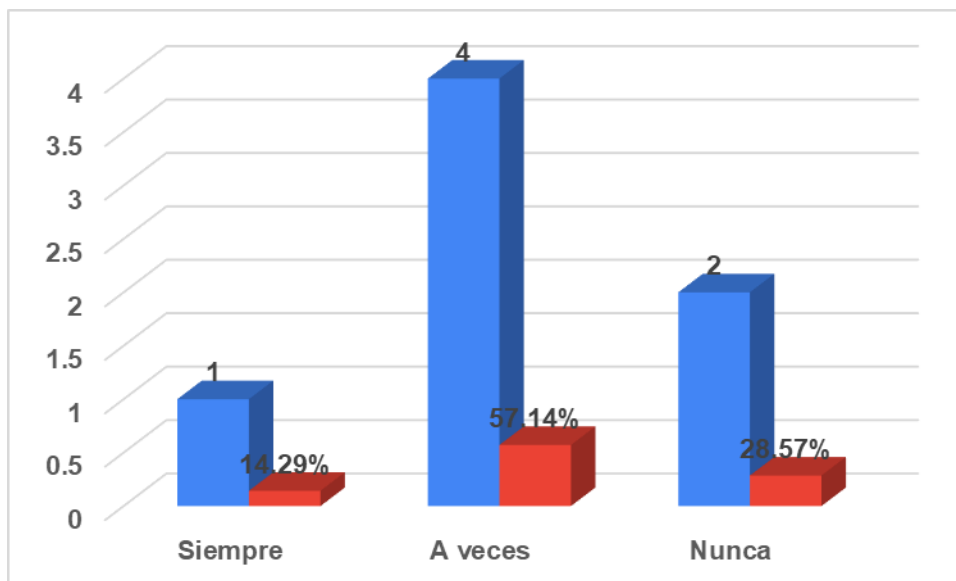
<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	5	71.43%
A veces	2	28.57%
Nunca	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 20*****El personal es amable y carismático*****Interpretación:**

En la tabla y figura 20 se puede visualizar que el 71,43% de los propietarios menciona que el personal siempre es amable y carismático, también el 28,57% indica que el personal a veces es amable y carismático.

**Tabla 21****El personal del laboratorio escucha los requerimientos**

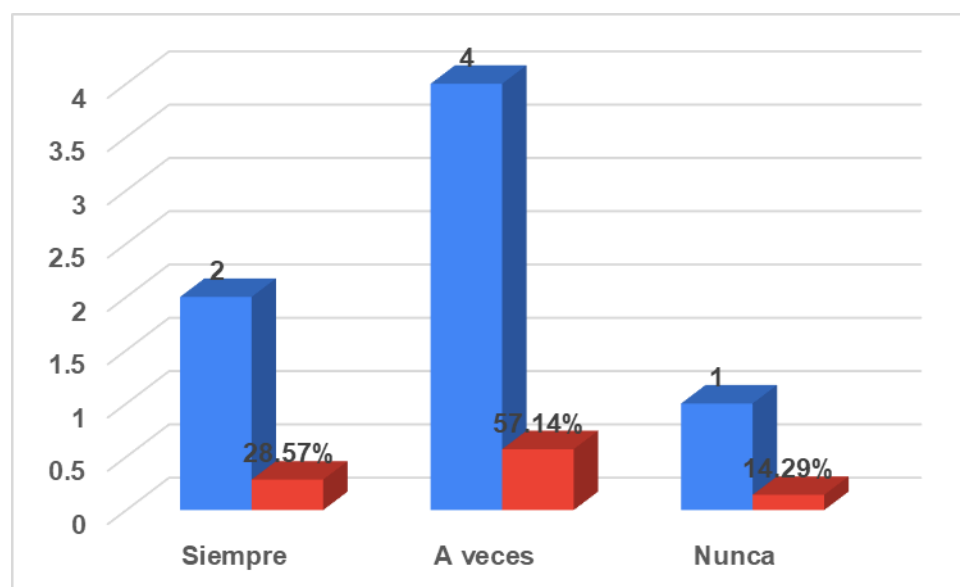
<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	1	14.29%
A veces	4	57.14%
Nunca	2	28.57%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 21****El personal del laboratorio escucha los requerimientos****Interpretación:**

En la tabla y figura 21 se puede visualizar que el 57,14% de los propietarios menciona que el personal del laboratorio a veces escucha los requerimientos y recomendaciones de los pacientes, también el 28,57% indica que el personal del laboratorio nunca escucha los requerimientos y recomendaciones de los pacientes; y el 14,29% indica que el personal del laboratorio siempre escucha los requerimientos y recomendaciones de los pacientes.

**Tabla 22*****El personal del laboratorio es empático***

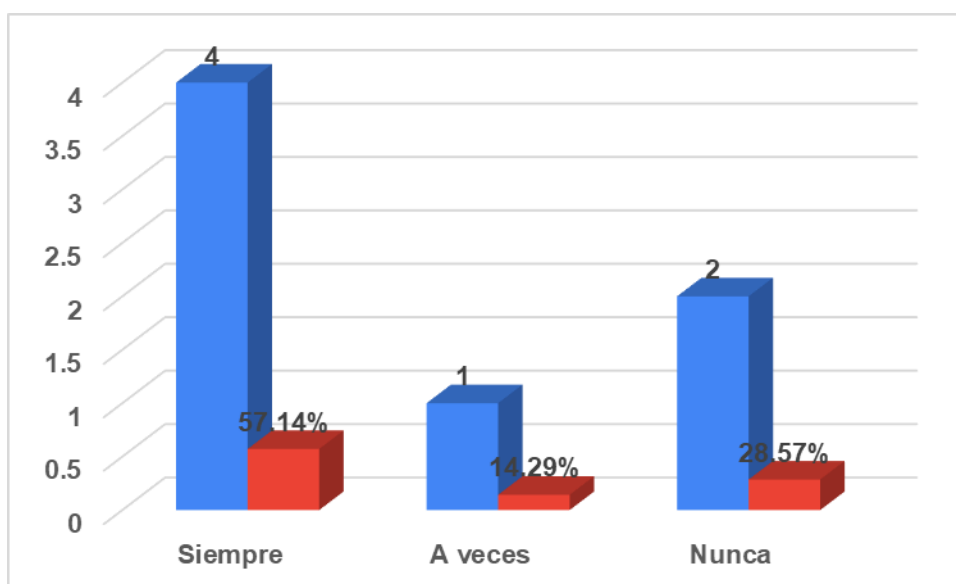
<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	2	28.57%
A veces	4	57.14%
Nunca	1	14.29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 22*****El personal del laboratorio es empático*****Interpretación:**

En la tabla y figura 22 se puede visualizar que el 57,14% de los propietarios menciona que el personal del laboratorio a veces es empático al momento de realizarle el análisis clínico, también el 28,57% indica que el personal del laboratorio siempre es empático al momento de realizarle el análisis clínico; y el 14,29% indica que el personal del laboratorio nunca es empático al momento de realizarle el análisis clínico.

**Tabla 23*****El personal del laboratorio clínico lo responde con actitud***

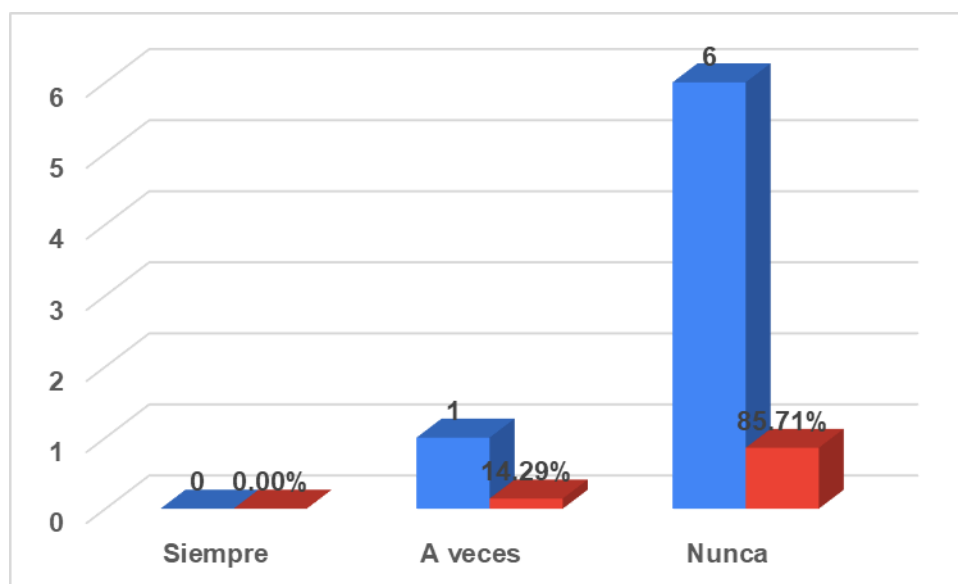
<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	4	57.14%
A veces	1	14.29%
Nunca	2	28.57%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 23*****El personal del laboratorio clínico lo responde con actitud*****Interpretación:**

En la tabla y figura 23 se puede visualizar que el 57,14% de los propietarios menciona que el personal del laboratorio clínico siempre lo responde con actitud al momento que realiza una consulta sobre los costos de análisis clínico, también el 28,57% indica que el personal del laboratorio clínico nunca lo responde con actitud al momento que realiza una consulta sobre los costos de análisis clínico; y el 14,29% 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.

**Tabla 24****El laboratorio tiene acciones preventivas**

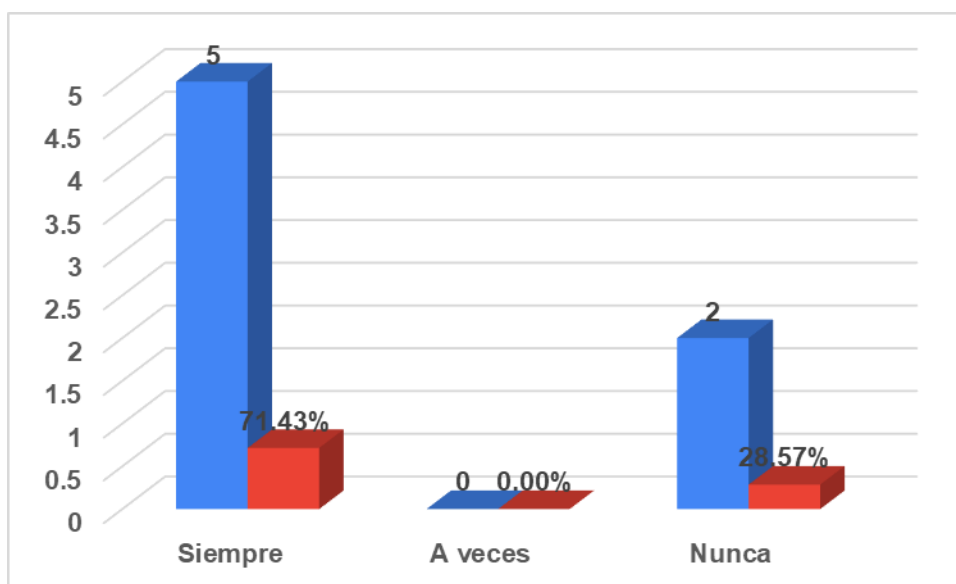
<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	0	0.00%
A veces	1	14.29%
Nunca	6	85.71%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 24****El laboratorio tiene acciones preventivas****Interpretación:**

En la tabla y figura 24 se puede visualizar que el 85,71% de los propietarios menciona que el laboratorio nunca tiene acciones preventivas y auditorías internas ante un posible reclamo, también el 14,29% indica que el laboratorio a veces tiene acciones preventivas y auditorías internas ante un posible reclamo.

**Tabla 25*****El laboratorio brinda comodidad en la sala de espera***

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	5	71.43%
A veces	0	0.00%
Nunca	2	28.57%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 25*****El laboratorio brinda comodidad en la sala de espera*****Interpretación:**

En la tabla y figura 25 se puede visualizar que el 71,43% de los propietarios menciona que el laboratorio siempre brinda comodidad en la sala de espera; aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización, también el 28,57% indica que el laboratorio nunca brinda comodidad en la sala de espera; aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización.

**Cuarto objetivo específico:** Elaborar una propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019.

**Tabla 26**

**Resumen de la propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019.**

<b>Problema encontrado</b>	<b>Surgimiento del problema</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsable</b>
No tiene un manual de gestión de calidad	La empresa no ha implementado un manual de gestión de calidad	Diseñar e implementar un manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema del área de hematología, con el cual la empresa tendrá mayor prestigio.	Responsable
Falta de capacitación del personal en avances tecnológicos	La empresa no capacita al personal por falta de conocimientos.	Elaborar y brindar un plan de capacitación al personal en avances tecnológicos y globalizados, con la finalidad que se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y los avances tecnológicos.	Responsable
La empresa le falta mejorar la calidad del servicio para ser competitivo y eficiente	El administrador no ha mejorado la calidad del servicio, ya que no tiene interés por ser competitivo y eficiente.	Implementar y desarrollar un servicio de calidad altamente competitivo y eficiente que satisface todas las necesidades de los clientes (pacientes), con el cual se hará conocido en el medio, y los clientes le recomendaran entre sus conocidos.	Responsable

La empresa no realiza acciones preventivas y auditorías internas	El administrador no se ha preocupado por realizar acciones preventivas y auditorías internas en la empresa	Implementar un plan de acciones preventivas y auditorías internas ante un posible reclamo de los clientes, para no perder clientes y realicen propagandas negativas sobre la empresa.	Responsable
--	--	---	-------------

*Elaborado por el investigador*

## 5.2. Análisis de Resultados

**Tabla 1. Con respecto a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019.**

Con respecto a la edad de los representantes el 57,14% de los encuestados de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años; las cantidades que se recogieron son diferentes a los que tiene Rabanal (2019) en sus resultados tuvo que el 66.67% (concernientes a 6 MYPES) tienen más de 51 años de edad, también contrastan con los resultados encontrados por Flores (2018) quien determina que el 50% del laboratorio observado los propietarios tiene una edad entre 18 a 28 años, con Calderon (2018) quien establece que el 21.1 % (n=48) de la población está comprendida entre 50 a 57 años, lo anterior es que las unidades del estudio son administradas por adultos de 31 a 50 años, porque son unidades con experiencia en la gestión y control de negocios, independientemente de su tamaño o volumen de ventas, si te encanta lo que haces. Los adultos suelen obtener un mejor asesoramiento basado en su propia experiencia, que puede ser utilizado dentro de la empresa, convirtiéndolos en la primera persona en el ámbito comercial en realizar un trabajo dentro de la



empresa o llegar a un determinado acuerdo, especialmente en este tipo de organizaciones. En la empresa, porque se trata de la salud de las personas, requiere experiencia y conocimiento.

Con respecto al género de las personas que abanderan los negocios pertenecientes al estudio: El 85,71% de los representantes son de género masculino ; el porcentaje obtenido va en relación con el encontrado por Rabanal (2019) que halló que el 100% (concernientes a 9 MYPES) de ellos son de género masculino, las respuestas fueron igual al que tuvo Flores (2018) donde el 100% del laboratorio observado los propietarios son de género masculino, y contrasta con Calderon (2018) que el 63.9% (n=145) son del sexo femenino, esto demuestra que la mayoría de los representantes de las pequeñas y pequeñas empresas estudiadas son hombres, porque son ellos los que saben gestionar la empresa y el trato entre representantes de un mismo departamento, y pueden utilizar mejores estrategias para llamarlos. La atención de todas las personas pertenecientes al público objetivo, por lo que tiene altas ventas. Si tiene una buena gestión en el campo altamente competitivo de hoy, será muy rentable y rentable.

Con respecto al nivel de estudios de los representantes, el 71,43% de los representantes tienen el grado de instrucción de superior universitaria ; lo contabilizado contrasta con Rabanal (2019) porque manifiesta que el 40% menciona tener secundaria, con Flores (2018) quien especifica que el 43% tienen grado de instrucción secundaria, con Calderon (2018) quien establece que el 43.6% (n=99) de la población evaluada tiene un grado de instrucción secundaria, el contenido anterior muestra que las personas que cuentan con un título universitario en la empresa investigada están representadas, porque tienen la oportunidad de realizar esta importante etapa en sus vidas, y poder poner en marcha un negocio es fundamental, porque ya no se basa solo en la experiencia para trabajar por el contrario. Ya pueden tener una mejor base para ejecutar un buen proyecto de vida, tener este conocimiento les ayudará a administrar mejor la empresa y lograr la prosperidad de todo

el campo. Hoy en día tener un estudio universitario es muy fácil, porque ya puedes recibir este tipo de educación, pero ya depende de cómo todos pongan en práctica estos conocimientos, y al mismo tiempo depende de cómo líderes todas las competiciones en un entorno competitivo.

Con respecto al cargo que desempeñan, el 71,43% de los representantes desempeñan el cargo de administrador ; estos resultados coinciden con los de Rabanal (2019) porque el 50% de los representantes de las MYPES encuestadas tienen como cargo titular – gerente, con Calderon (2018) quien manifiesta que el 100 % de los encuestados de la presente investigación marcaron ser los administradores asimismo contrasta con Flores (2018) quien indica que el 80% de los encuestados son encargados, como se mencionó anteriormente, las empresas son administradas por sus administradores, tienen buenos conocimientos de gestión administrativa porque tienen una rica experiencia y / o conocimientos, otra razón es que tienen conocimientos teóricos o prácticos que pueden aprovechar sus ventajas. El mundo es próspero, los resultados mostrados indican que las unidades económicas encuestadas están dentro del alcance del estudio, porque las micro y pequeñas empresas suelen caracterizarse por tener menos personas.

Con respecto al cargo que desempeñan, el 57,14% de las personas tienen tiempo de sus funciones de entre 4 a 6 años ; las respuestas contrasta con los resultados que tiene Rabanal (2019) porque determina que el 88.89% llevan más de 7 años en el mercado; asimismo coinciden con lo que tiene Flores (2018) porque establece el 40% tiene de 0 a 3 años en el mercado, con Calderon (2018) porque manifiesta el 47 % de los encuestados marcaron de 0 a 3 años el tiempo que desempeñan en el cargo, esto demuestra que la mayoría de las pequeñas y pequeñas empresas estudiadas tienen a la misma persona en su administración, porque esa persona tiene la capacidad de manejar bien el negocio en un mercado altamente competitivo y se ha ganado la confianza. En el lugar donde realizan las actividades empresariales diarias, la situación anterior se da porque han obtenido

repetidamente conocimientos teóricos de diversas fuentes o ubicaciones reales. En estos lugares o han obtenido muchos temas de aprendizaje que se pueden aplicar en los negocios, por lo que, aunque se encuentra un problema en la carretera. El motivo de seguir ocupando un puesto importante es que sabe cómo hacer que las personas vuelvan al negocio de la obtención de bienes o servicios, es decir, logra retener a la mayoría de los clientes en la empresa que administra.

**Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019.**

Con respecto a la permanencia de la unidad económica en el rubro, el 57,14% de negocios viven más de 4 a 6 años para las personas mencionadas en este trabajo ; estos resultados contrastan con Calderon (2018) porque para su investigación el 50% tiene de 7 años a más en el rubro, con Flores (2018) porque el 40% tiene de 0 a 3 años en el mercado, y Rabanal (2019) porque el 60 % de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, tienen un tiempo de permanencia de 7 años a más, muestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas en estudio llevan 4 a 6 años en funcionamiento porque se las han arreglado bien para mantenerse en el competitivo mercado actual, y porque no temen a los nuevos competidores que nacen cada día, sino al contrario. , Se enfrentan a desafíos e intentan superar a la competencia para liderar el mercado, teniendo así una mayor participación de mercado en la mente de todos y posicionando a más personas que pertenecen a su público objetivo.

Con respecto al número de trabajadores, el 85,71% de las unidades económicas en estudio tienen de 1 a 5 trabajadores ; esto resultados contrastan Rabanal (2019) porque en el 44.44% más de 10 empleados, con Flores (2018) porque el 60 % de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, tienen de 11 a más trabajadores, con Calderon (2018) porque el 70% de representantes de las micro

y pequeñas empresas del sector servicio tienen de 7 a más personal, como se mencionó anteriormente, las empresas a estudiar rara vez cuentan con colaboradores, porque no hay capital suficiente para contratar más personas para dedicarse a diversas actividades de la empresa, y porque muchos trabajadores de este tipo de empresas tienden a tener comodidad en el trabajo a pesar de la , Pero todavía tengo un tiempo libre, pero a medida que aumenta el tiempo, el número de empleados también aumentará.

Con respecto a las personas que trabajan, en el 57,14% de las micro y pequeñas empresas las personas que trabajan no son familiares; en el 28,57% de las micro y pequeñas empresas las personas que trabajan son personas familiares ; por lo tanto, dicho resultados coinciden con Flores (2018) quien concluyo que el 87 % de las empresas encuestadas las personas que trabajan en la empresa son no familiares, con Calderon (2018) quien concluyo que el 64% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, respondieron que las personas que trabajaban eran forasteras, no familiares, de igual manera el porcentaje obtenido en los resultados de la encuesta cuenta por una razón, porque los representantes de la región son trabajadores no domésticos entre ellos, que necesitan personal calificado en todos los campos. Además de la familia, se necesitan otras personas para no confundir el trabajo familiar y empezar a no cumplir con sus funciones y políticas.

Con respecto al objetivo de creación, el 85,71% de creación de los negocios correspondientes es para tener ganancia , ello es casi igual que Rabanal (2019) porque tuvo que el 42,86% tiene como objetivo generar ganancias, con Flores (2018) porque el 93 % de las empresas encuetadas tienen como objetivo de creación generar utilidades y ganancias, la normativa anterior se da porque la mayoría de las micro y pequeñas empresas estudiadas son creadas con el objetivo de generar utilidades, pues sin este propósito la empresa no tendrá motivos para sobrevivir en el mercado del

proyecto, y también por tener Necesitan algunos ingresos (que aumentarán cada vez) para mantenerse, vestirse y vivir. Como todos sabemos, crear una empresa es tener más dinero en la casa para poder liderar la economía de la casa.

**Tabla 3. Respeto a las características de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019.**

Con respecto si el laboratorio tiene métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad, el 57,14% de los representantes de las micro y pequeñas empresas el laboratorio a veces tiene métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad, cuyo resultados coinciden con Barba (2019) quien afirma que mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad; con Gonzales (2019) en su libro “Sistemas de gestión de calidad” define que es un proceso mediante el cual la empresa analiza su entorno competitivo, para descubrir sus oportunidades y amenazas como su ambiente interno, recursos y capacidades internas así como las fuerzas competitivas e integra ambos análisis para determinar ventajas que permitan generar una posición sostenible en el tiempo; esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas en estudio el laboratorio tiene métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad, ya que es una empresa muy delicado en los resultados , porque trata de la salud de las personas, y sobre todo la calidad le va ayudar en crecer en su negocio y hacerse conocido en el mercado.

Con respecto si la tecnología permite fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que presta el laboratorio, el 85,71% de los representantes de las micro y pequeñas que

la tecnología siempre permite fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que presta el laboratorio; estos resultados coinciden a lo que tiene Roldán (2015) quien llevo a concluir que ayuden a fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que prestan los laboratorios de análisis clínicos; de igual forma pasa con Cortés (2017); por lo tanto, los resultados se han adquirido debido a que la tecnología siempre permite fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que presta el laboratorio, definitivamente la tecnología es de suma importancia en este tipo de negocio ya que permite obtener resultado concretos y veredictos, y de la misma manera se obtienen a menor tiempo, el cual es beneficioso para los clientes, y aún más para la empresa.

Con respecto si el personal está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos, el 71,43% de los representantes afirman que el personal a veces está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos ; estos resultados contrastan a lo que tiene Alama (2019) quien llevo a concluir que no capacitan al personal sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos; sin embargo, coincide con Cruz, (2017); por lo tanto, los resultados afirman que el personal a veces está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos, ya que muchas veces falta capacitar en algunos puntos, y en actualizaciones de acuerdo a los requerimientos de los cambios y avances de la salud, pero que tratan de contratar personal con capacitaciones y conocimientos en el rubro.

Con respecto si el laboratorio tiene un manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema del área de hematología, el 85,71% de los representantes afirman que el laboratorio nunca tiene un manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema del área de hematología ; estos resultados contrastan a lo que tiene Tucto & Vila (2017) quien llevo a concluir

que 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; con Cortés (2017); por lo tanto, los resultados afirman que el laboratorio nunca tiene un manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema del área de hematología, que aún están en proceso de implementación, ya que es un trámite largo y engorroso, porque se tienen que cumplir muchos requisitos de acuerdo a lo solicitado por la empresa certificadora.

Con respecto si 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, el 85,71% de los representantes afirman 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 ; estos resultados coinciden a lo que tiene Alama (2019) quien llego a determinar 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; con Couto, (2016); por lo tanto, los resultados afirman 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, obviamente es de suma importancia, ya que la calidad de resultados depende de la perfección de los procesos y procedimientos de cada punto a realizar.

Con respecto si el laboratorio permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su mejora en los procesos de análisis clínico, el 100,00% de los representantes afirman que el laboratorio siempre permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su mejora en los procesos de análisis clínico ; estos resultados coincide a lo que tiene Tucto & Vila (2017) quienes llegaron a

describir que permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su mejora; además, con Alfaro (2019); por lo tanto, los resultados afirman que el laboratorio siempre permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su mejora en los procesos de análisis clínico, ya que el sistema de calidad permite perfeccionar los procesos de todo los análisis clínico.

Con respecto si el personal se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los conocimientos, el 71,43% de los representantes afirman que el personal nunca se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los conocimientos ; estos resultados contrastan a lo que tiene Roldán (2015) quienes debido a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los conocimientos; además, contrasta con (Pradana, Pérez & García, 2018); por lo tanto, los resultados afirman que el personal nunca se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los conocimientos tecnológicos, ya que el personal por su propia cuenta no se capacita y la empresa no tiene un plan de capacitación por motivos de capital.

Con respecto si el laboratorio ha innovado su equipo y maquinaria para realizar el análisis clínico, el 71,43% de los representantes afirman que el laboratorio a veces ha innovado su equipo y maquinaria para realizar el análisis clínico ; estos resultados coincide a lo que tiene Barba (2019) quienes llegaron a describir que a veces involucra a su personal de trabajo para obtener ideas innovadoras con la finalidad de obtener mejores resultados; con Couto, (2016); por lo tanto, los resultados afirman que el laboratorio a veces ha innovado su equipo y maquinaria para realizar el análisis clínico, ya que le falta realizar compra de maquinaria de última tecnología y moderna.

Con respecto si el laboratorio desarrolla un servicio altamente competitivo y eficiente que satisface todas sus necesidades, el 100,00% de los representantes afirman que el laboratorio nunca desarrolla



un servicio altamente competitivo y eficiente que satisface todas sus necesidades; estos resultados contrastan con Holguín (2019) quien determina que permitirá desarrollar un servicio altamente competitivo y eficiente que satisfaga todas las necesidades del estudiante, con (Pradana, Pérez & García, 2018); por lo tanto, los resultados afirman que el laboratorio nunca desarrolla un servicio altamente competitivo y eficiente que satisface todas sus necesidades de los clientes, ya que muchas veces realizan preguntas basadas en los resultados, y el personal no está capacitado para brindar esa información o indicar algún tipo de medicamento de acuerdo a los diagnóstico.

Con respecto si el personal inspira confianza y brinda atención personalizada, el 85,71% de los representantes afirman que el personal siempre inspira confianza y brinda atención personalizada ; estos resultados coincide a lo que tiene Alama (2019) quienes llegaron a describir que el médico que atiende en la clínica inspira confianza a través de la respuesta a las preguntas de un modo sensible y oportuno; además, con Salas, (2019); por lo tanto, los resultados afirman que el personal siempre inspira confianza y brinda atención personalizada, a los clientes, ya que para sacar los análisis es personal, y no pueden estar otras personas, además el personal es amable y brinda un servicio eficiente.

Con respecto si el personal es amable y carismático, el 71,43% de los representantes afirman que el personal siempre es amable y carismático ; estos resultados coincide a lo que tiene Bustos (2019) quien menciona que al momento de ser dado de alta un paciente el personal es amable y carismático; además, con Patiño (2019); por lo tanto, los resultados afirman que el personal siempre es amable y carismático, con los clientes, porque muchas veces llegan niños a realizarse análisis y ellos necesitan un trato especial, por ende, el personal está capacitado para atender a los clientes con amabilidad.

Con respecto si el personal del laboratorio escucha los requerimientos y recomendaciones de los pacientes, el 57,14% de los representantes afirman que el personal del laboratorio a veces escucha los requerimientos y recomendaciones de los pacientes ; estos resultados contrasta a lo que tiene Bustos (2019) quien afirma que al personal le falta escuchar los requerimientos y recomendaciones de los pacientes; además, coincide con Salas, (2019); por lo tanto, los resultados afirman que el personal del laboratorio a veces escucha los requerimientos y recomendaciones de los pacientes, ya que son sugerencias constructivas, y algunas personas lo dicen de buena manera, el cual permite que la empresa mejore cada día porque se adecua a los requerimientos y expectativas de los clientes.

Con respecto si el personal del laboratorio es empático al momento de realizarle el análisis clínico, el 57,14% de los representantes afirman que el personal del laboratorio a veces es empático al momento de realizarle el análisis clínico ; estos resultados coincide a lo que tiene Calderon (2018) quien afirma 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; además, con Salas, (2019); por lo tanto, los resultados afirman que el personal del laboratorio a veces es empático al momento de realizarle el análisis clínico, ya que algunos veces los clientes se portan un poco groseros, o cuando no encuentran a tiempo los resultado, y algunos clientes lo necesitan los resultados con rapidez, y no entiende explicación, pero el personal trata de mantener la calma y comprender al cliente.

Con respecto si el personal del laboratorio clínico responde con actitud al momento que realizan una consulta sobre los costos de análisis clínico, el 57,14% de los representantes afirman que el personal del laboratorio clínico siempre responde con actitud al momento que realizan una consulta sobre los costos de análisis clínico ; estos resultados coincide con Arenal (2018); por lo tanto, los

resultados afirman que el personal del laboratorio clínico siempre responde con actitud al momento que realizan una consulta sobre los costos de análisis clínico, ya que son clientes fijos, y es un beneficio para la empresa para la rentabilidad económica.

Con respecto si el laboratorio tiene acciones preventivas y auditorías internas ante un posible reclamo, el 85,71% de los representantes afirman que el laboratorio nunca tiene acciones preventivas y auditorías internas ante un posible reclamo ; estos resultados contrasta a lo que tiene Muñoz (2016) quien afirma que servicios de asesoría a los usuarios, resolución de reclamos, acciones preventivas y auditorías internas; con Ramos, (2017); por lo tanto, los resultados afirman que el laboratorio nunca tiene acciones preventivas y auditorías internas ante un posible reclamo, ya que no cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos, para los clientes, y algunas veces los clientes lo han solicitado, para el cual manifiestan algunos propietarios que es necesario ya que muchas veces se han adaptado a las expectativa de los clientes.

Con respecto si el laboratorio brinda comodidad en la sala de espera; aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización, el 57,14% de los representantes afirman que el laboratorio siempre brinda comodidad en la sala de espera; aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización ; estos resultados coincide a lo que tiene Vera (2019) quien afirma que recomendación del servicio brindado; comodidad de la sala de espera; aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización; además, con Tarodo, (2018); por lo tanto, los resultados afirman que el laboratorio siempre brinda comodidad en la sala de espera; aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización, ya que son requisitos indispensables para la comodidad de los clientes, con el cual se van a sentir satisfechos.

## PROPUESTA DE MEJORA

Propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio.

### 1. Datos Generales

**Nombre o razón social:** Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico.

**Dirección:** Provincia de Talara

**Nombre del Representante:** Representantes de los laboratorios clínicos provincia de Talara.

### 2. Misión

Excelencia, Rapidez, Calidad y Confiabilidad en los Servicios del Laboratorio Clínico.

### 3. Visión

Ofrecer los servicios de Laboratorio Clínico de la más alta calidad en el menor tiempo posible, utilizando los mejores recursos humanos y tecnológicos disponibles. Además, garantizar y mantener un ambiente de amabilidad, privacidad y confiabilidad.

### 4. Objetivos Empresariales

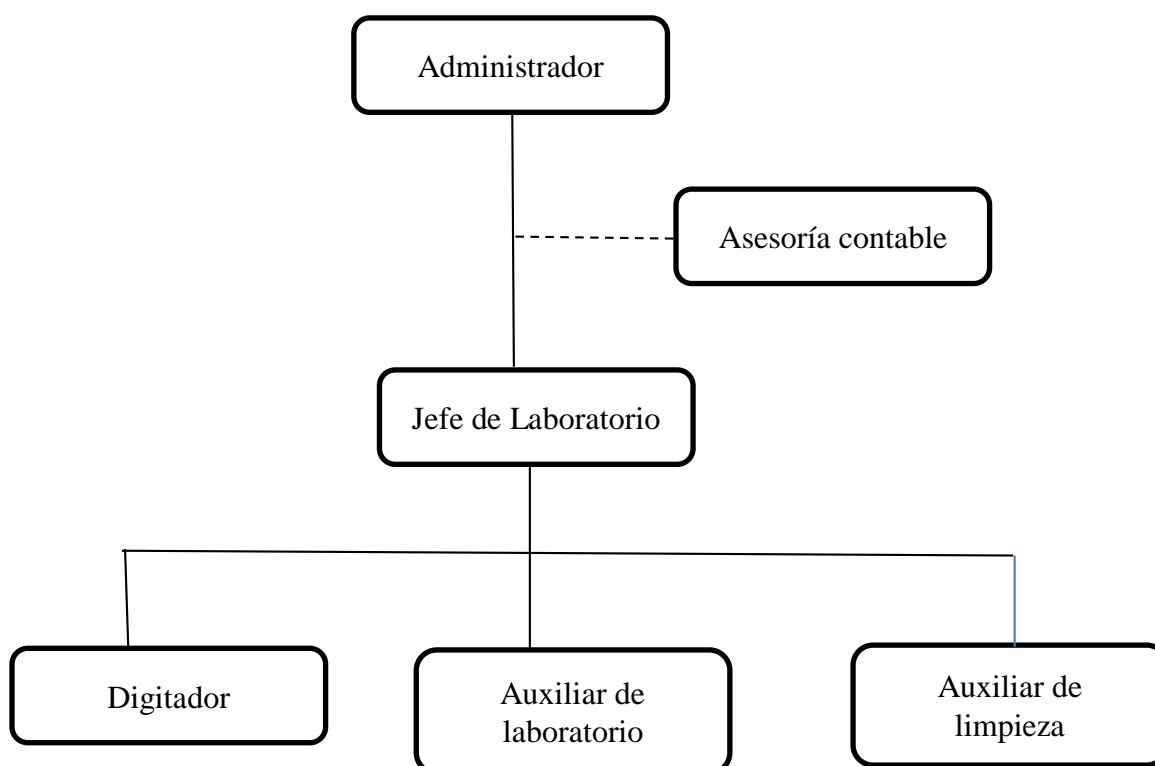
Los Laboratorios Clínicos de la provincia de Talara, es proporcionar servicios de apoyo para el diagnóstico, prevención y control médico, además de contribuir al diagnóstico y prevención de enfermedades, por medio de análisis que se ajusten a los estándares de calidad, para el cual se menciona los siguientes objetivos empresariales:

- Lograr que los servicios del laboratorio sean, eficaces, eficientes, confiables y oportunos.
- Brindar resultados de diagnósticos de calidad.
- Contar con personal calificado en el rubro.
- Crecer empresarialmente.

## 5. Servicios

Servicio dotado con modernos equipos manuales y automatizados ofrece servicios básicos en: Hematología, Química sanguínea, Parasitología, Microbiología e Inmunología, Citoquímicos de orina, igualmente se realizan algunos exámenes, especializados, además brindan servicio en las 24 horas de lunes a domingo.

## 6. Organigrama de la empresa



### 6.1. Descripción de funciones

<b>Cargo</b>	Administrador
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Licenciado en administración de empresas.</li> <li>➤ Experiencia laboral en el rubro.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Planificar, organizar, dirigir y controlar al personal durante su actividad de trabajo, además supervisar el crecimiento de la empresa mediante los balances entregados por el contador.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	Contador
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contador público colegiado.</li> <li>➤ Experiencia labores contables.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisar los ingresos y egresos, realizar, los balances contables, llevar el control de los pagos a la SUNAT.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	Jefe de laboratorio
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Licenciado en laboratorios clínicos.</li> <li>➤ Experiencia en diagnósticos de los resultados de análisis clínico.</li> </ul>

<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisar y firmar los análisis clínicos.</li> <li>➤ Supervisar al auxiliar del laboratorio clínico.</li> </ul>
------------------	--

<b>Cargo</b>	Digitador
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Técnico o auxiliar en computación.</li> <li>➤ Experiencia en digitación.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Típear todos los diagnósticos de los análisis clínicos, además elaborar un informe sobre la cantidad de pacientes durante su turno.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	Auxiliar de laboratorio
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Técnico o auxiliar de laboratorio clínico.</li> <li>➤ Experiencia en sacar los análisis clínicos para los pacientes.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sacar las muestras para realizar los análisis clínicos de los pacientes.</li> <li>➤ Leer los resultados para que el digitador realice los tipes de los diagnósticos.</li> </ul>

<b>Cargo</b> Auxiliar de limpieza	
<b>Perfil</b>	➤ Experiencia en limpieza de negocios o viviendas.
<b>Funciones</b>	➤ Realizar la limpieza de habitación, baños, y muebles de la empresa.



## 6.2. Diagnostico Empresarial

<b>Factores Internos</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Rapidez de la entrega de resultados. (F1)</li> <li>➤ Trato al paciente. (F2)</li> <li>➤ Precio. (F3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tiempo de espera para la toma de muestra. (D1)</li> <li>➤ Falta de capacitación al personal. (D2)</li> </ul>
<b>Factores Externos</b>		
<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategia FO</b>	<b>Estrategia DO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aumento en el uso de salud preventiva. (O1)</li> <li>➤ Clínicas y hospitales cercanas sin laboratorio. (O2)</li> <li>➤ Trato de la competencia no eficiente. (O3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Incremento de clientes mediante la cercanía de clínicas y hospitales. (F2) (O2) (O3).</li> <li>➤ Fidelización de los pacientes mediante la rapidez de entrega y precios, por aumento del uso de la salud. (F1, F3) (O1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contratar más personal para la atención de muestras. (D1) (O1, O2).</li> <li>➤ Elaborar un plan de capacitación para el personal. (D2) (O1, O2, O3)</li> </ul>
<b>Amenazas</b>	<b>Estrategia FA</b>	<b>Estrategia DA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Competencia de laboratorios cercana. (A1)</li> <li>➤ Precios de insumos elevados. (A2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buscar proveedores con menores precios en los insumos. (F3) (A2)</li> <li>➤ Aprovechar la rapidez de la entrega de resultados. (F1) (A1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Invertir mayor presupuesto en capacitaciones y contrataciones de nuevo personal. (D1, D2) (A1)</li> </ul>

## 7. Indicadores de Gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores en las MYPES
Implementación de un manual de gestión de calidad.	La empresa no ha implementado un manual de gestión de calidad, por falta de compromiso del administrador.
Tiempo de capacitación que recibe el personal.	El propietario no capacita al personal.
Mejorar la calidad del servicio para ser competitivo y eficiente.	El administrador no ha mejorado la calidad del servicio.
Acciones preventivas y auditorías internas.	El administrador no se ha preocupado por realizar acciones preventivas y auditorías internas.

## 8. Problemas

<b>Indicadores</b>	<b>Problema</b>	<b>Surgimiento del Problema</b>
Implementación de un manual de gestión de calidad.	La empresa no ha implementado un manual de gestión de calidad, por falta de compromiso del administrador.	La empresa no ha implementado un manual de gestión de calidad, por falta de compromiso del administrador, y desinterés en ir mejorando y creciendo empresarialmente.
Tiempo de capacitación que recibe el personal.	Falta de capacitación del personal en avances tecnológicos.	La empresa no capacita al personal por falta de conocimientos, y el bajo recursos económicos y financieros de la empresa.
Mejorar la calidad del servicio para ser competitivo y eficiente.	La empresa le falta mejorar la calidad del servicio para ser competitivo y eficiente	El administrador no ha mejorado la calidad del servicio, ya que no tiene interés por ser competitivo y eficiente, en este medio empresarial tan globalizado.

<p>Acciones preventivas y auditorías internas.</p>	<p>La empresa no realiza acciones preventivas y auditorías internas</p>	<p>El administrador no se ha preocupado por realizar acciones preventivas y auditorías internas en la empresa, para el mejoramiento de las sugerencias y quejas de los clientes.</p>
--	---	--

## 9. Establecer soluciones

### 9.1. Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Implementación de un manual de gestión de calidad.	La empresa no ha implementado un manual de gestión de calidad, por falta de compromiso del administrador.	Diseñar e implementar un manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema del área de hematología, con el cual la empresa tendrá mayor prestigio.
Tiempo de capacitación que recibe el personal.	Falta de capacitación del personal en avances tecnológicos.	Elaborar y brindar un plan de capacitación al personal, con la finalidad que se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los avances tecnológicos.
Mejorar la calidad del servicio para ser competitivo y eficiente.	La empresa le falta mejorar la calidad del servicio para ser competitivo y eficiente.	Implementar y desarrollar un servicio de calidad altamente competitivo y eficiente que satisface todas las necesidades de los clientes (pacientes),

		con el cual se hará conocido en el medio, y los clientes le recomendaran entre sus conocidos.
Acciones preventivas y auditorías internas.	La empresa no realiza acciones preventivas y auditorías internas	Implementar un plan de acciones preventivas y auditorías internas ante un posible reclamo de los clientes, para no perder clientes y realicen propagandas negativas sobre la empresa.

## 9.2. Estrategias que se desean implementar

N°	Acción de mejora	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Diseñar e implementar un manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema del área de hematología, con el cual la empresa tendrá mayor prestigio.	Falta de compromiso del administrador	1 año	Eficiencia en la gestión empresarial y obtener mayor prestigio.	Establecer reunión con el administrador, para empezar a gestionar la implementación del sistema de gestión de calidad.
2	Elaborar y brindar un plan de capacitación al personal, con la finalidad que se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los avances tecnológicos.	Falta de compromiso del personal	6 meses	Efectividad en las actividades de sus funciones.	Diseñar un plan de capacitación mensual en avances tecnológicos y maquinaria nuevas.
3	Implementar y desarrollar un	Falta de responsabilidad	1 año	Clientes satisfechos	Elaborar reuniones,

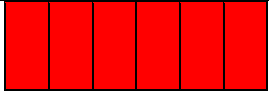
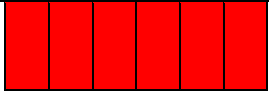
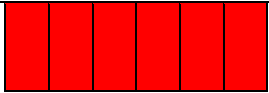
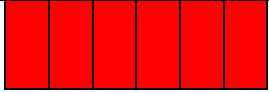
	servicio de calidad altamente competitivo y eficiente que satisface todas las necesidades de los clientes (pacientes), con el cual se hará conocido en el medio, y los clientes le recomendaran entre sus conocidos.	del administrador.		con la eficiencia del servicio de calidad.	capacitaciones y charlas a todo el personal.
4	Implementar un plan de acciones preventivas y auditorías internas ante un posible reclamo de los clientes, para no perder clientes y realicen propagandas negativas sobre la empresa.	El administrador no supervisa el trabajo de cada persona, y falta de compromiso del personal	1 año	Excelente calidad de servicio y eficientes diagnósticos de los exámenes médicos.	Evaluación constante al personal, y los documentos sobre los servicios que brinda, además de colocar un buzón de sugerencias y quejas.



### 9.3. Recursos para la implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Establecer reunión con el administrador, para empezar a gestionar la implementación del sistema de gestión de calidad.	Administrador y propietario de la empresa	S/. 5000.00	Computadora, Infraestructura, tiempo, recurso humano.	1 año
2	Diseñar un plan de capacitación mensual en avances tecnológicos y maquinaria nuevas.	Administrador y personal de la empresa	S/. 600.00	Computadora, proyector, Infraestructura, tiempo, recurso humano.	6 meses
3	Elaborar reuniones, capacitaciones y charlas a todo el personal.	Administrador y personal de la empresa	S/. 1200.00	Computadora, proyector, Infraestructura, tiempo, recurso humano.	1 año
4	Evaluación constante al personal, y los documentos sobre los servicios que brinda, además de colocar un buzón de sugerencias y quejas.	Administrador y propietario	S/. 1800.00	Computadora, Infraestructura, tiempo, recurso humano, materiales y equipos.	1 año

### 10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Junio- Julio
1	Establecer reunión con el administrador, para empezar a gestionar la implementación del sistema de gestión de calidad.	08/06/2020	08/06/2021	
2	Diseñar un plan de capacitación mensual en avances tecnológicos y maquinaria nuevas.	08/06/2020	08/12/2020	
3	Elaborar reuniones, capacitaciones y charlas a todo el personal.	08/06/2020	08/06/2021	
4	Evaluación constante al personal, y los documentos sobre los servicios que brinda, además de colocar un buzón de sugerencias y quejas.	08/06/2020	08/06/2021	

## VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes tienen entre 31 a 50 años, son de género masculino, tienen grado de instrucción superior universitario, son los administradores del negocio, y llevan en el cargo entre 4 a 6 años, ya que son ellos quienes tienen la experiencia para poder administrar y controlar un negocio, sea cual sea su tamaño o volumen de ventas, es fácil si se ama lo que se hace. Los adultos muchas veces tienen mejores propuestas basadas en sus habilidades adquiridas por su experiencia que puedan usarse dentro de la empresa para que éstas sean las primeras en el mundo de las ventas, para llevar a cabo un trabajo o poner en práctica un determinado acuerdo dentro de una organización, sobre todo en este tipo de empresas que requiere de la experiencia y conocimientos ya que trata de la salud de las personas.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas, llevan en el rubro entre 4 a 6 años, cuentan con 1 a 5 trabajadores, siendo personas no familiares, y tienen como finalidad generar ganancias, por lo tanto, los representantes, en este rubro necesitan personal calificado para cada área, y necesitan personal que no sea familia para que no confundan la familia con el trabajo, y empiecen a no cumplir con sus funciones y políticas, y son creadas con el objetivo de generar ganancias porque sin este fin la empresa no tendría razón de la existencia en el mercado de este rubro y también porque los dueños necesitan de algún ingreso (que cada vez será mayor) para poder alimentarse, vestirse y vivir. Tal como se sabe una empresa es creada con el fin de tener más ingreso de dinero dentro de un hogar y así poder salir adelante en la parte económica dentro de un hogar.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas, que permite fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que presta el laboratorio, con el cual

tiene métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad, ya que es una empresa muy delicada en los resultados , porque trata de la salud de las personas, y sobre todo la calidad le va ayudar en crecer en su negocio y hacerse conocido en el mercado, y 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; obviamente es de suma importancia, ya que la calidad de resultados depende de la perfección de los procesos y procedimientos de cada punto a realizar; además permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su mejora en los procesos de análisis clínico; e inspira confianza y brinda atención personalizada; por lo tanto el personal siempre es amable y carismático; de la misma manera el personal del laboratorio clínico siempre responde con actitud al momento que realizan una consulta sobre los costos de análisis clínico; ya que son clientes fijos, y es un beneficio para la empresa para la rentabilidad económica; y también que el laboratorio siempre brinda comodidad en la sala de espera; aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización.

## **Aspectos complementarios**

### **Recomendaciones**

Diseñar e implementar un manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema del área de hematología, con el cual la empresa tendrá mayor prestigio.

Elaborar y brindar un plan de capacitación al personal en avances tecnológicos y globalizados, con la finalidad que se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y los avances tecnológicos.

Implementar y desarrollar un servicio de calidad altamente competitivo y eficiente que satisface todas las necesidades de los clientes (pacientes), con el cual se hará conocido en el medio, y los clientes le recomendaran entre sus conocidos.

Implementar un plan de acciones preventivas y auditorías internas ante un posible reclamo de los clientes, para no perder clientes y realicen propagandas negativas sobre la empresa.

Implementar la propuesta de mejora elaborado por el autor para encontrar los problemas que se tienen en sus negocios, pudiendo subsanar fallas y errores en sus servicios.

## 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.)).
- 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. (2017). Solo el 10 % de laboratorios clínicos en Perú ofrece resultados confiables. *Agencia Peruana de Noticias*.
- 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 Católica 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>
- Capece, G. (2016). *Turismo: gestión de la complejidad* (F. Proturismo (ed.)).
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)* (E. ICB (ed.)).
- Couto, C. F. (2016). *Gestión de datos de investigación* (E. UOC (ed.)).
- Cruz, F. A. (2017). *Gestión de inventarios. UF0476* (I. Editorial (ed.)).
- Cruz, M. Á. (2016). En México, incierta la calidad de laboratorios clínicos: experta. *La Jornada*.
- 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.
- Fernandez, G. T. (2017). Calidad de servicio y atención al cliente en hosteleria. *Novasoft . Mexico*, 6, 1–59.
- Figuroa, M. L. E. (2017). Normatividad relacionada al control de calidad analítica en los laboratorios clínicos del Perú. Scielo Peru.
- Flamarique, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje* (M. Books (ed.)).
- 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.
- Gonzales, L. A. (2019). Sistemas de gestión de calidad. *EmprendePyme*.
- 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.”*

INACAL. (2017). Los laboratorios clínicos que realizan nuestros análisis son confiables. *Instituto Nacional de Calidad*.

Izquierdo, R. (2018). Canales de comunicación con los clientes. *Integriams*.

Lonardi, P., & Oliva, M. (2017). *Metodología de la investigación social aplicada al turismo* (U. Editor (ed.)).

López, S. S. (2018). Acreditación y Certificación de laboratorios clínicos: Situación actual y perspectivas. *Sociedad Mexicana de Bioquímica A. C. Distrito Federal, México*.

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.

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.

Paéz, G. J. (2016). Sistema para la gestión de laboratorios clínicos conforme a la norma de calidad ISO 15189. *Escuela Politécnica Nacional*.

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.

Pasquel, M. del C. (2017). La acreditación en Latinoamérica con la norma 15189 para los laboratorios clínicos. El Sevier.

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/10.37700/0033-2909.I26.1.78>

Pradana, Pérez Juan Ángel & García, A. J. (2018). *Criterios de calidad y gestión del agua potable* (UNED-Uni).

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/10.37700/0033-2909.I26.1.78>

Ramos, R. P. (2017). *Atención al cliente (4a. ed.)* (E. ICB (ed.)). <https://doi.org/10.37700/0033-2909.I26.1.78>

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.*

- Salas, B. F. (2019). *Ejercicios de memoria y atención* (E. Paidotribo (ed.)).
- 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.
- Tarodo, P. C. (2018). *Comunicación empresarial y atención al cliente (2a. ed.)* (RA-MA Edit).  
<https://doi.org/9788499643526>, [9788499641027](https://doi.org/9788499641027)
- Torres, G. C. A. (2018). *Gestión de la atención al cliente/consumidor* (IC Editori).  
<https://doi.org/9788491986270>
- 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.
- Vargas, G. V. (2016). El Servicio al cliente:; Más que un querer, un deber!. *TEC Empresarial*, *I(1)*, 17–19.
- 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.
- Vilchez, S. W. P. (2019). Características de la calidad de servicio y atención al cliente en el consultorio integral virgen del cobre, distrito de Ignacio Escudero, año 2018. Universidad Católica Los Angeles de CHimbote, 1–33.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/Control\\_interno\\_administrativo\\_sanchez\\_adanaque\\_enid\\_yaqueline.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/Control_interno_administrativo_sanchez_adanaque_enid_yaqueline.pdf?sequence=1)

## Anexos

### Anexo 1: Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año								Año							
		2020								2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes		Mes		Mes		Mes		Mes		Mes		Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación								X								
10	Conclusiones y recomendaciones								X								



## Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
<b>Suministros (*)</b>			
· Impresiones	0.5	500	S/250.00
· Fotocopias	0.1	300	S/30.00
· Empastado	2	35	S/70.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	17	2	S/34.00
			S/0.00
<b>Servicios</b>			
· Uso de Turnitin	50	2	S/100.00
<b>Sub total</b>			S/484.00
<b>Gastos de viaje</b>			
· Pasajes para recolectar información			S/500.00
<b>Sub total</b>			S/984.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
<b>Servicios</b>			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	S/120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35	2	S/70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40	4	S/160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	S/50.00
<b>Sub total</b>			S/400.00
<b>Recurso humano</b>			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	S/252.00
<b>Sub total</b>			S/252.00
<b>Taller Cocurricular</b>			S/1,700.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			S/652.00
<b>Total (S/.)</b>			S/3,336.00

**Anexo 3: Cuestionario**

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS PROPIETARIOS**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora del planeamiento estratégico como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hidrocarburos de la provincia de Talara, 2019. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione, es confidencial o anónima.

**I. GENERALIDADES**

**1.1. REFERENTE AL REPRESENTANTE Y PERSONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA  
EMPRESA.**

1. Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años

c) 51 a más años

2. Genero

a) Masculino

b) Femenino

3. Grado de instrucción

a) Sin instrucción

b) Primaria

c) Secundaria

d) Superior no universitaria

e) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

a) Dueño

b) Administrador

c) Otro cargo

5. Tiempo que desempeña en el cargo

a) 0 a 3 años

b) 4 a 6 años

c) 7 a más años

**1.2. REFERENTE A LA CARACTERÍSTICA DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.**

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

a) 0 a 3 años

- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

7. Número de Trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.
- c) Ambos

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

**II. REFERENTE A LA ATENCIÓN AL CLIENTE COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

10. ¿El laboratorio tiene métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca



11. ¿Considera que la tecnología permite fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que presta el laboratorio?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

12. ¿El personal está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

13. ¿El laboratorio tiene un manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema del área de hematología?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

14. ¿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?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

15. ¿El laboratorio permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su mejora en los procesos de análisis clínico?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

16. ¿El personal se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los conocimientos?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

17. ¿El laboratorio ha innovado su equipo y maquinaria para realizar el análisis clínico?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

18. ¿El laboratorio desarrolla un servicio altamente competitivo y eficiente que satisface todas sus necesidades?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

19. ¿El personal inspira confianza y brinda atención personalizada?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

20. ¿El personal es amable y carismático?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

21. ¿El personal del laboratorio escucha los requerimientos y recomendaciones de los pacientes?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

22. ¿El personal del laboratorio es empático al momento de realizarle el análisis clínico?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

23. ¿El personal del laboratorio clínico lo responde con actitud al momento que realiza una consulta sobre los costos de análisis clínico?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

24. ¿El laboratorio tiene acciones preventivas y auditorías internas ante un posible reclamo?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

25. ¿El laboratorio brindada comodidad en la sala de espera; aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

**Muchas Gracias por su colaboración...**

**Sullana, Junio del 2020**

## Anexo 4: Validación del instrumento

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Milagros del Pilar Alvarez Reategui, con cédula de colegiatura 16933, con profesión Magister en Administración y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo:

“Propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Laboratorio Clínico de la provincia de Talara, 2019”, presentado por la estudiante universitaria Tinoco Sandoval, Diana Varinia de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:

  
M<sup>g</sup>. MILAGROS DEL PILAR ALVAREZ REATEGUI  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN  
REG. UNIC. DE COLEG. N° 16933

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1° OE	a) Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019								
1	Edad	✓			✓		✓		✓
2	Genero	✓			✓		✓		✓
3	Grado de instrucción	✓			✓		✓		✓
4	Cargo que desempeña	✓			✓		✓		✓
5	Tiempo que desempeña en el cargo	✓			✓		✓		✓
2° OE	b) Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019								
6	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	✓			✓		✓		✓
7	Número de Trabajadores	✓			✓		✓		✓
8	Las personas que trabajan en su empresa son:	✓			✓		✓		✓
9	Objetivo de creación	✓			✓		✓		✓

  
 M<sup>te</sup>. MILAGROS DEL PILAR ALVAREZ REATEGUI  
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION  
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 16933

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	VARIABLE DE ATENCIÓN AL CLIENTE COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD								
3° OE	c) Determinar las principales características de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019								
10	¿El laboratorio tiene métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad?	✓			✓			✓	✓
11	¿Considera que la tecnología permite fortalecer y mejorar los procesos inherentes a la calidad en el servicio que presta el laboratorio?	✓			✓			✓	✓
12	¿El personal está capacitado sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos?	✓			✓			✓	✓
13	¿Conoce si el laboratorio tiene un manual de gestión de la calidad, con el fin de documentar el sistema del área de hematología?	✓			✓			✓	✓
14	¿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?	✓			✓			✓	✓
15	¿El laboratorio permite medir el desempeño de sus procesos y facilitar su mejora en los procesos de análisis clínico?	✓			✓			✓	✓

16	¿El personal se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los conocimientos?	✓		✓		✓	✓
17	¿El laboratorio ha innovado su equipo y maquinaria para realizar el análisis clínico?	✓		✓		✓	✓
18	¿El laboratorio desarrolla un servicio altamente competitivo y eficiente que satisface todas sus necesidades?	✓		✓		✓	✓
19	¿El personal inspira confianza y brinda atención personalizada?	✓		✓		✓	✓
20	¿El personal es amable y carismático?	✓		✓		✓	✓
21	¿El personal del laboratorio escucha los requerimientos y recomendaciones de los pacientes?	✓		✓		✓	✓
22	¿El personal del laboratorio es empático al momento de realizarle el análisis clínico?	✓		✓		✓	✓
23	¿El personal del laboratorio clínico lo responde con actitud al momento que realiza una consulta sobre los costos de análisis clínico?	✓		✓		✓	✓
24	¿El laboratorio tiene acciones preventivas y auditorías internas ante un posible reclamo?	✓		✓		✓	✓
25	¿El laboratorio brindada comodidad en la sala de espera; aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización?	✓		✓		✓	✓

  
 M<sup>g</sup>. MILAGROS DEL PILAR ALVAREZ REATEGUI  
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN  
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 16933

FIRMA DEL EVALUADOR



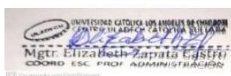
## UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

## DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

## JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Elizabeth Diamina Zapata Castro, con cédula de colegiatura 06563, con profesión Licenciada en Administración y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo:

“Propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Laboratorio Clínico de la provincia de Talara, 2019”, presentado por la estudiante universitaria Tinoco Sandoval, Diana Varinia de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:



Mgtr. Elizabeth Zapata Castro  
CODENGO ESC. PROF. ADMINISTRACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	GENERALIDADES	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1° OE	a) Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019								
1	Edad								
2	Genero								
3	Grado de instrucción								
4	Cargo que desempeña								
5	Tiempo que desempeña en el cargo								
2° OE	b) Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019								
6	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro								
7	Número de Trabajadores								
8	Las personas que trabajan en su empresa son:								
9	Objetivo de creación								



FIRMA DEL EVALUADOR



16	¿El personal se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los conocimientos?											
17	¿El laboratorio ha innovado su equipo y maquinaria para realizar el análisis clínico?											
18	¿El laboratorio desarrolla un servicio altamente competitivo y eficiente que satisface todas sus necesidades?											
19	¿El personal inspira confianza y brinda atención personalizada?											
20	¿El personal es amable y carismático?											
21	¿El personal del laboratorio escucha los requerimientos y recomendaciones de los pacientes?											
22	¿El personal del laboratorio es empático al momento de realizarle el análisis clínico?											
23	¿El personal del laboratorio clínico lo responde con actitud al momento que realiza una consulta sobre los costos de análisis clínico?											
24	¿El laboratorio tiene acciones preventivas y auditorías internas ante un posible reclamo?											
25	¿El laboratorio brindada comodidad en la sala de espera; aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización?											



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL SACRAMENTO  
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
 M. G. ELIZABETH ZÚÑIGA CASTRO  
 COORD. ESC. PROF. ADMINISTRACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR


## UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

## DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN



## JUICIO DE EXPERTOS

Yo, **Carlos David Ramos Rosas**, con cédula de colegiatura **03509**, con profesión Administrador de Empresas y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo:

“Propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Laboratorio Clínico de la provincia de Talara, 2019”, presentado por la estudiante universitaria Tinoco Sandoval, Diana Varinia de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:



  
Lic. Adm. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS  
REG. UNIC. DE COLEG. N°03509

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	GENERALIDADES	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1° OE	a) Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019								
1	Edad								
2	Genero								
3	Grado de instrucción								
4	Cargo que desempeña								
5	Tiempo que desempeña en el cargo								
2° OE	b) Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019								
6	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro								
7	Número de Trabajadores								
8	Las personas que trabajan en su empresa son:								
9	Objetivo de creación								

  
 Lic. Adm. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS  
 REG. UNIC. DE COLEG. N°03509  
 FIRMA DEL EVALUADOR




16	¿El personal se adecua a los cambios constantes determinados por la globalización y el avance de los conocimientos?																			
17	¿El laboratorio ha innovado su equipo y maquinaria para realizar el análisis clínico?																			
18	¿El laboratorio desarrolla un servicio altamente competitivo y eficiente que satisface todas sus necesidades?																			
19	¿El personal inspira confianza y brinda atención personalizada?																			
20	¿El personal es amable y carismático?																			
21	¿El personal del laboratorio escucha los requerimientos y recomendaciones de los pacientes?																			
22	¿El personal del laboratorio es empático al momento de realizarle el análisis clínico?																			
23	¿El personal del laboratorio clínico lo responde con actitud al momento que realiza una consulta sobre los costos de análisis clínico?																			
24	¿El laboratorio tiene acciones preventivas y auditorías internas ante un posible reclamo?																			
25	¿El laboratorio brindada comodidad en la sala de espera; aseo de las instalaciones; horarios de atención; señalización?																			

  
 Lic. Adm. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS  
 REG. UNIC. DE COLEG. N°03509

FIRMA DEL EVALUADOR



## Anexo 5: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**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 PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO LABORATORIO CLÍNICO DE LA PROVINCIA DE TALARA, 2019 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 características de la propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019. 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\\_04Gbx1CyAQckJuuyEWO2X0FqMYJXYG68tQ0A1xm\\_u3rqw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc_04Gbx1CyAQckJuuyEWO2X0FqMYJXYG68tQ0A1xm_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.

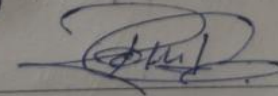
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su número telefónico o correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo [diana2612@gmail.com](mailto:diana2612@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede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

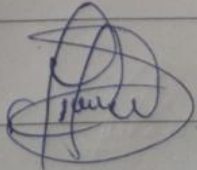
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Rodriguez Casco Juan Carlos

Fecha: 09/10/21

Correo electrónico: glpg@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

CIEI VERSION 001 Aprobado 24-07-2020



### 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 PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO LABORATORIO CLÍNICO DE LA PROVINCIA DE TALARA, 2019 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 características de la propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019. 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\\_04GtxICyAQckJuuyEWO2X0FqMYJXY6i8tQ9A}xm\\_u3rqw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc_04GtxICyAQckJuuyEWO2X0FqMYJXY6i8tQ9A}xm_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: Guerrero Paunique Oscar Alfredo

Fecha: 05/10/21

Correo electrónico: clinica2014antabatriz@outlook.es

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma manuscrita]



### 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 PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO LABORATORIO CLÍNICO DE LA PROVINCIA DE TALARA, 2019 y es dirigido por Diana Varinia Tinoco Sandoval investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019. 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\\_04Gtx1CyAQckJuuyEWQ2X0FqMYJXY6i8tQ0Alxm\\_u3rqw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc_04Gtx1CyAQckJuuyEWQ2X0FqMYJXY6i8tQ0Alxm_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: Jalupu Silva de Moranda Candido

Fecha: 09/10/21

Correo electrónico: framed.talara@gmail.com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma manuscrita]



## 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 PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO LABORATORIO CLÍNICO DE LA PROVINCIA DE TALARA, 2019 y es dirigido por Diana Varinia Tinoco Sandoval investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019. 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\\_04Gtx1CyAQckJuuyEWQ2X0FqMYJXY6i8tQ0Alxm\\_u3rqw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc_04Gtx1CyAQckJuuyEWQ2X0FqMYJXY6i8tQ0Alxm_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: Zoroberto Alvarado Julio Enrique

Fecha: 09/10/21

Correo electrónico: dnavarro@usnperu.org

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



### 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 PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO LABORATORIO CLÍNICO DE LA PROVINCIA DE TALARA, 2019 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 características de la propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019. 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\\_04GtxICyAQckJuuyEWQ2X0FqMYJXY6i8tQ0Alxm\\_u3rqw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc_04GtxICyAQckJuuyEWQ2X0FqMYJXY6i8tQ0Alxm_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: Lino Chavez Maria Zunilda

Fecha: 09/10/21

Correo electrónico: antrobelen@gmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]



### 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 PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO LABORATORIO CLÍNICO DE LA PROVINCIA DE TALARA, 2019 y es dirigido por Diana Varinia Tinoco Sandoval investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro laboratorio clínico de la provincia de Talara, 2019. 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\\_04Gbx1CyAQckJuuyEWQ2X0FqMYJXY6i8tQ0A1xm\\_u3rgw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc_04Gbx1CyAQckJuuyEWQ2X0FqMYJXY6i8tQ0A1xm_u3rgw/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.

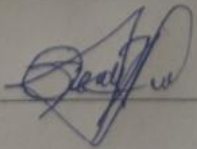
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su número telefónico o correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo [diana2612@gmail.com](mailto:diana2612@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede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

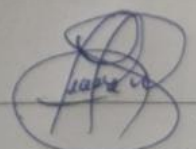
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Wale Guzman Denny Hamilton

Fecha: 09/10/21

Correo electrónico: Hamilton1357@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



### 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\\_04GtxICyAQckJuuyEWQ2X0FqMYJXY6i8tQ0Alxm\\_u3rqw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc_04GtxICyAQckJuuyEWQ2X0FqMYJXY6i8tQ0Alxm_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): 

## Anexo 6: Turnitin



### Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author:	DIANA VARINIA TINOCO SANDOVAL
Assignment title:	Informe final de tesis - Revisi&oacute;n Turnitin Secci&oacute;n 1 (...)
Submission title:	informe
File name:	SS727_DIANA_VARINIA_TINOCO_SANDOVAL_informe_179476...
File size:	757.59K
Page count:	93
Word count:	20,858
Character count:	110,230
Submission date:	19-Oct-2021 11:32AM (UTC-0500)
Submission ID:	1678200337

**I. INTRODUCCIÓN**

Este artículo constituye un estudio empírico que busca determinar el nivel de percepción de los docentes de las universidades de la ciudad de Quito respecto a la calidad de la enseñanza de la asignatura de Estadística Inferencial en los cursos de pregrado de la Universidad de Cuenca. El estudio se realizó en un curso de Estadística Inferencial en el primer semestre del 2021. El estudio se realizó en un curso de Estadística Inferencial en el primer semestre del 2021. El estudio se realizó en un curso de Estadística Inferencial en el primer semestre del 2021.

El estudio se realizó en un curso de Estadística Inferencial en el primer semestre del 2021. El estudio se realizó en un curso de Estadística Inferencial en el primer semestre del 2021. El estudio se realizó en un curso de Estadística Inferencial en el primer semestre del 2021.

1

Copyright 2021 Turnitin. All rights reserved.