



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE
Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO
CASO: CLÍNICA CORAZÓN DE JESÚS, CAÑETE –
2019.**

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

AUTOR

GARCIA DE LA CRUZ, YOMYRIA

ORCID: 0000-0003-2674-9936

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ JOSÉ FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

HUARAZ – PERÚ

2021

1. TÍTULO DE LA TESIS

Caracterización de la atención al cliente y gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, cañete – 2019.

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Garcia De La Cruz, Yomyria

ORCID: 0000-0003-2674-9936

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

ASESOR

Escobedo Gálvez José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

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

JURADO

Azabache Arquinio Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Norabuena Mendoza César Hernán

ORCID: 0000-0001-9832-5126

Lazaro Diaz Juan Reneé

ORCID: 0000-0002-0604-785X

3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Azabache Arquinio Carmen Rosa
Presidente

Mgtr. Norabuena Mendoza Cesar Hernán
Miembro

Mgtr. Lazaro Diaz Juan Reneé
Miembro

Mgtr. Escobedo Gálvez, José Fernando
Asesor

4. AGRADECIMIENTO

Agradecer a mi casa de estudios que tiene como nombre **universidad católica lo ángeles de Chimbote** por haberme permitido ser parte de esta gran casa de estudio. Por compartir, retos, grandes momentos y alegrías inolvidables. Gracias alma mater.

Agradecer a dicha empresa que ha permitido la facilidad de utilizar su nombre de la empresa y ayudarme con este trabajo de investigación y así mismo ayudándome a crecer como profesional muchas gracias clínica corazón de Jesús.

Agradecer a todos los magister de esta casa de estudio **ULADECH** por la paciencia y por cada detalle y momento dedicado para aclarar cualquier tipo de duda que me surgiera, agradecerle por la caridad y exactitud con la que enseñó cada fase de esta investigación

DEDICATORIA

A mis PADRES por el esfuerzo que hacen para poder tener una educación universitaria y a mi ABUELA que está en el cielo por enseñarme ser una persona fuerte y cumplir las metas propuesta y a futuro ser el orgullo de ellos.

5. RESUMEN

En la presente investigación ha tenido como objetivo general: Identificar las Caracterización de la atención al cliente y gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, Cañete – 2019; el cual responde a la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las Caracterización de la atención al cliente y gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús Cañete – 2019? la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 16 preguntas cerradas. La población en la variable gestión de calidad y atención al cliente fue dirigido a los trabajadores, aplicando formula estadística se determinó 38 trabajadores a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables. Teniendo los resultados el 93% de trabajadores nos comentan a través de la encuesta manifiesta que las clínicas dan un servicio de buena calidad sus requisitos es tener una atención inmediata, horarios de acuerdo, un diagnóstico fiable de confianza; el tiempo de espera es un tiempo récord menor que aun hospitales del estado. Se puede decir que los elementos de la gestión de calidad son: Los personales administrativos aplican una buena calidad, y las estrategias de atención al cliente que utilizan los personales de la clínica es el trato que brinda favorable para el público.

Palabras clave: Atención al cliente, Gestión de calidad, estrategias, elementos, factores.

ABSTRACT

The general objective of this research has been to: Identify the Characterization of customer service and quality management in micro and small companies in the case service sector: Corazón de Jesús Clinic, Cañete - 2019; which answers the following question: What are the Characterization of customer service and quality management in micro and small companies in the case service sector: Corazón de Jesús Cañete Clinic - 2019? the research is descriptive, quantitative level, non-experimental design. To collect the information, the survey technique and the questionnaire tool were used, made up of 16 closed questions. The population in the variable quality management and customer service was directed to the workers, applying a statistical formula, 38 workers were determined to be surveyed, after applying a pre-designed survey to determine the value of the variables. Taking the results, 93% of workers tell us through the survey that the clinics provide a good quality service, their requirements are to have immediate attention, agreed schedules, a reliable diagnosis of trust; the waiting time is a record time shorter than even state hospitals. It can be said that the elements of quality management are: The administrative personnel apply a good quality, and the customer service strategies used by the clinic personnel is the treatment that they provide favorable to the public.

Keywords: *Customer service, Quality management, strategies, elements, factors.*

6. CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS	ii
2. EQUIPO DE TRABAJO	iii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iv
4. AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
5. RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
6. CONTENIDO	ix
7. ÍNDICE DE TABLA	x
7. INDICE DE FIGURA	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	7
2.1. Antecedentes	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales:	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales:	11
2.1.3. Antecedentes Locales:	14
2.2. Bases teóricas de la investigación	17
2.2.1. Atención al cliente	17
2.2.2. Gestión de calidad	19
2.2.3. Clínicas privadas	22
2.2.4. MyPes	24
III. HIPOTESIS	26

IV. METODOLOGÍA.....	27
4.1. Diseño de la investigación	27
4.2. Población y Muestra	27
4.3. Definición y operacionalización de variable	28
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
4.5. Plan de Análisis	29
4.6. Matriz de consistencia	30
4.7. Principios éticos.....	31
V. RESULTADOS	33
5.1. Resultados.....	33
5.2. Análisis de resultados	41
VI. CONCLUSIONES.....	47
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	49
ANEXOS	53
Anexo 1: Encuesta	54
Anexo 2: Validación de encuesta.....	56
Anexo 3: figuras.....	58
Anexo 4: Consentimiento Informado	66
Anexo 5: Turniting.....	67

7. ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: <i>¿Cuál es la edad del microempresario?</i>	33
Tabla 2: <i>¿Los generos de los trabajadores?</i>	33
Tabla 3: <i>¿Con qué grado de instrucción cuenta usted?</i>	34
Tabla 4: <i>¿Considera usted si los personales administrativos no aplican una buena gestión de calidad no tendrían una buena organización?</i>	34
Tabla 5: <i>¿Considera usted que la clínica cuenta con una planificación deberían crear un área responsable donde los pacientes puedan coordinar o dar detalles de su atención?</i>	35
Tabla 6: <i>¿Considera Usted que al tener áreas de atención con tecnología moderna podrían generar mayor satisfacción al paciente?</i>	35
Tabla 7: <i>¿Considera Usted que la eficiencia y eficacia de atención al cliente o paciente influye en la calidad de servicio?</i>	36
Tabla 8: <i>¿Considera Usted cree que la clínica corazón de Jesús logra diferenciarse de la competencia por tener diversos servicios médicos?</i>	36
Tabla 9: <i>¿considera Usted que, al contar con infraestructura moderna, esta influye en la preferencia de los pacientes?</i>	37
Tabla 10: <i>¿considera usted que el personal se encuentra capacitado para cubrir las necesidades y expectativas del paciente?</i>	37
Tabla 11: <i>¿Considera usted que brinda una atención con una tecnología más avanzada que de la competencia?</i>	38

Tabla 12: <i>¿considera usted que brindan sus servicios ha establecido una fuerte conexión con los pacientes con la finalidad de fidelizar?</i>	38
Tabla 13: <i>¿considera usted que brindan sus servicios ha establecido una fuerte conexión con los pacientes con la finalidad de fidelizar?</i>	39
Tabla 14: <i>¿Considera usted que la atención medica que brinda el médico de la clínica soluciona sus problemas de salud?</i>	39
Tabla 15: <i>¿considera usted que el médico brinda una atención amable a sus pacientes y le inspira confianza?</i>	40
Tabla 16: <i>¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio de citas son inmediatas?</i>	40

7. INDICE DE FIGURA

Figura 1: <i>¿Con qué grado de instrucción cuenta usted?</i>	58
Figura 2: <i>¿Los generos de los trabajadores?</i>	58
Figura 3: <i>¿Con qué grado de instrucción cuenta usted?</i>	59
Figura 4: <i>¿Considera usted si los personales administrativos no aplican una buena gestión de calidad no tendrían una buena organización?</i>	59
Figura 5: <i>¿Considera usted que la clínica cuenta con una planificación deberían crear un área responsable donde los pacientes puedan coordinar o dar detalles de su atención?</i>	60
Figura 6: <i>¿Considera Usted que al tener áreas de atención con tecnología moderna podrían generar mayor satisfacción al paciente?</i>	60
Figura 7: <i>¿Considera Usted que la eficiencia y eficacia de atención al cliente o paciente influye en la calidad de servicio?</i>	61
Figura 8: <i>¿Considera Usted cree que la clínica corazón de Jesús logra diferenciarse de la competencia por tener diversos servicios médicos?</i>	61
Figura 9: <i>¿Considera Usted que, al contar con infraestructura moderna, esta influye en la preferencia de los pacientes?</i>	62
Figura 10: <i>¿considera usted que el personal se encuentra capacitado para cubrir las necesidades y expectativas del paciente?</i>	62
Figura 11: <i>¿Considera usted que brinda una atención con una tecnología más avanzada que de la competencia?</i>	63
Figura 12: <i>¿considera usted que brindan sus servicios ha establecido una fuerte</i>	

<i>conexión con los pacientes con la finalidad de fidelizar?</i>	<i>63</i>
<i>Figura 13: ¿considera usted que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio de citas son inmediatas?</i>	<i>64</i>
<i>Figura 14: ¿Considera usted que la atención medica que brinda el médico de la clínica soluciona sus problemas de salud?</i>	<i>64</i>
<i>Figura 15: ¿considera usted que el médico brinda una atención amable a sus pacientes y le inspira confianza?.....</i>	<i>65</i>
<i>Figura 16: ¿considera Usted Que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio de citas son inmediatas?</i>	<i>65</i>

I. INTRODUCCIÓN

En relación con las micro y pequeñas empresas representan un papel muy importante en la estructura productiva el Perú, es así que la cantidad de establecimientos como por la generación de empleo, habiendo desarrollado en los últimos años una presencia mayoritaria, constituyéndose en algunas zonas del interior del país como la única forma de organización empresarial existente sobre la cual gira la actividad económica.

Desde el punto de vista sabemos que el Perú es considerado uno de los países con mayor generación de iniciativas emprendimiento en el mundo, también es el país número uno en mortalidad fracasos de empresas, se estima que el 50% de la micro y pequeñas empresas fracasan antes de llegar al primer año, situación que se origina por una falta de conocimiento y capacitación o aprendizaje de las herramientas de gestión y habilidades gerenciales, y que se agrava por la baja productividad y baja competitividad, que impacta en una menor estabilidad, y termina con la quiebra de la empresa ((Ravelo, 2015)

En cuanto la importancia que tienen la micro y pequeñas empresas en el dinamismo del mercado en el Perú. La Sociedad de Comercio Exterior (COMEX Perú), informó y alertó que el 80% de estas unidades empresariales son informales que no se encuentra registrada ante las normas o leyes como persona jurídica o empresa individual. Peor aún que el 72 % no tiene ningún tipo de registro de ventas y el 70% de los trabajadores no están afiliados a ningún sistema de pensión a futuro (Aparicio, 2014)

Según (villarán S.F) el 60% del micro y pequeñas empresas del Perú fueron creadas o puestas por la necesidad del ser humano antes que por una oportunidad de negocio ya sea beneficioso. En el Perú el número de la micro y pequeñas empresas supera los 4 millones, en cuanto al alrededor o entorno es de 2 millones están formalizadas y registrada. De este grupo solo 500 mil acceden a créditos bancarios en el sistema financiero

Por otra parte, esto implica que Calidad ha dejado de ser un aspecto secundario y se ha convertido en uno de los primeros y principales factores de ventaja competitivos, cualquier empresa estará condenada a la quiebra o fracaso como se le conoce y a su desaparición. En el futuro las promociones y remates de ventas y la calidad es un factor importante y de mayor rentabilidad en las empresas. Si una empresa no es competitiva en cuanto a la promoción u ofertas o remates de ventas y la calidad, ni siquiera puede ingresar en el mercado quien no logre satisfacerla no podrá mantenerse en el mercado (Salazar, 2016)

En él años 2018 y 2019 el incremento de las prestaciones de salud en las clínicas particulares, es encontrar una buena salud y buena satisfacción para que la población pueda seguir acudiendo a las mismas empresas de servicios médicos y clínicas, y encontrar en cada una de ellas un servicio distinto al de Ministerio de Salud, entendemos que la diferencia debe ser la calidez, satisfacción y empatía que debe resaltar. (Vargas, 2012)

En resumen, a lo que quiere decir según a las dos variables que son la gestión de calidad de la atención en el servicio de salud existen diversas normativas y resoluciones con poder legal según la constitución.

Las directivas que regulan y orientan nos dan el conocimiento de cumplir las exigencias de abarca una buena calidad en lo que es el ámbito de la atención hacia los pacientes, ya sea pública o privada. En particular esto nos indica que las Clínicas privada no se distinguen a estos casos ya que en muchas ocasiones se les reconoce por sus factores tantos internamente como externa en la organización o entidad.

Por lo tanto, Las Clínicas particulares en la provincia de cañete, también deben de realizar el cumplimiento de las distintas exigencias que obligan una atención de calidad hacia los clientes que recurren por una atención de salud y contar con unos buenos estándares de calidad. La clínica particular es muy importante contar con una certificación de calidad ya que el certificado ayudara a ordenar y documentar los procesos administrativos como médicos.

El propósito de toda empresa es satisfacer las necesidades de sus usuarios (pacientes, empleados) para tener una ventaja competitiva y para hacer de una manera eficaz y eficiente, además de obtener y mejorar. Los procesos en las empresas del sector de salud, directrices para los planes de la calidad, busca mejorar y la satisfacción de los pacientes y por tanto lograr el éxito de la empresa (Llovera, 2012)

Para definir el problema se planteó la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuáles son las Caracterización de la atención al cliente y gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, Cañete – 2019? Por estas razones se formulan los objetivos específicos como son: (a) Identificar la estrategia de la atención al cliente en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, Cañete – 2019; (b) Describir los elementos de la atención al cliente en la micro y pequeñas empresas del sector servicio

caso: clínica corazón de Jesús, Cañete – 2019. (c) Describir que elemento de la Caracterización de la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, Cañete – 2019. (d) Identificar los factores de la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, Cañete – 2019.

Durante esta investigación se implica y se justifica de manera práctica, porque hizo que el personal desarrolle sus habilidades en la empresa y actitudes igual manera sus conocimientos en el ámbito de la salud con la finalidad de tener un buen desempeño favorable y exitoso. La empresa debe centrarse en el personal para que tengan la preparación especializada que les permita mejorar sus condiciones en sus labores diarias, una de ellas es brindar un mejor trato o atención al paciente y ayuda que la empresa sea más competitiva y reconocida también deberían contar con estándares de calidad tanto en el servicio y sistemas que utilizan a en el día. Hoy en la actualidad el éxito de una empresa depende cada vez más del talento y potencial del ser humano con sus habilidades y conocimientos y actitudes y destrezas del personal (Henríquez, 2003)

El propósito de esta investigación se justifica a nivel teórico porque busco la aplicación de la teoría, conceptos y definiciones básicas y conocimientos de aquellas características de las variables de atención al cliente en el sector salud en las clínica privada y gestión de calidad lo cual permitirá tener una base de conocimiento, en lo que respecta a las variables, de esta manera la investigación se tratara de dar conocimiento los avances de las ciencias administrativas con respecto a este tipo de variables, con el fin de tener una mejora continua a estos negocios con respecto a la atención al cliente y la gestión de calidad que se les debe brindar , además tener claro todos estos conceptos para poder presentar un buen informe de investigación que sirva

de ayuda y que conduzcan al éxito de estas variables escogidas. (Henríquez, 2003)

Según el propósito que tiene la investigación tiene justificación metodológica, porque se pone en práctica la utilización herramientas matemáticas y técnicas que fueron utilizados para identificar y demostrar las características de la atención al cliente y gestión de calidad en las clínicas privada establecidos en la provincia de cañete , para esto la empresa deben incluir un pilar fundamental que es capacitar a sus personal de cada área y mantener en los mejores niveles adecuados y poder dar solución ante un problema dentro de la empresa y se dará una competencia eficaz y buen trato al paciente, con la finalidad de lograr los objetivos, se acudirá al empleo de técnicas de investigación como de instrumentos, los cuales serán medidos cuantitativamente, mediante herramientas estadísticas y programas de Excel 2013, que consolidan las fuentes de información empleados al logro de los objetivos específicos, y para poder tener la obtención de los datos, además se determinará el tamaño de la población y la muestra, se diseñará un cuestionario para la recopilación de dichas informaciones (Henríquez, 2003).

Como análisis de resultado se ve una manera satisfactoria en las dos variables arrojó un determinado porcentaje favorable que el 93% manifiesta los administradores si aplican una buena gestión de calidad en su empresa, por lo tanto, si llevaran una buena organización y control; el 07% de clientes manifiesta que los administradores no aplican una buena gestión de calidad en su empresa, por lo tanto, no llevaran una buena organización y control (Fernández, 2014) nos dice que los trabajadores puedan tener una descoordinación interna llevan a un cruce de información o ideas, sin priorizar criterios médicos para el acuerdo de diagnósticos médicos, con lo cual provoca un ambiente de tense da en micro y pequeñas empresas del sector servicio

caso: clínica corazón de Jesús, cañete – 2019. Así mismo en la variable de atención al cliente el 93% tienen una atención con una tecnología avanzada y el 7% dice que no tienen una tecnología que le falta implemento o de máquinas o etc. en conclusión, la mayoría tiene una visión que si le brinda una atención favorable. Lo que debe tener un marketing con el avance de la tecnología de los equipos, entonces las clínicas se ven presionadas ante los clientes a mejorar aspectos centrales de su empresa para tener una evolución y tener una visión destacada de la competencia. (Jimenes, 2015) Nos dice que los negocios se ven presionados a mejorar sus aspectos esto quiere decir en los equipos, estructura, médicos capacitados, tratamientos curables y así poder sobre salir de la competencia. Los resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar las estrategias de atención al cliente en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, cañete – 2019.

Para ir concluyendo la metodología de la investigación se llegará a utilizar el nivel cuantitativo es de tipo descriptivo y de diseño transaccional no experimental, esto nos quiere decir que solo se pretende recopilar información de las variables a estudiar que son la gestión de calidad y la atención al cliente.

Se llego a la conclusión que la atención al cliente y gestión de calidad que identifican los clientes en las clínicas corazón de Jesús está enfocado y tiene como objetivo de reducir el tiempo de espera para la satisfacción de los paciente y tengan una visión diferente que una clínica es distinta a un hospitales del estado; así mismo la estrategia es que la tecnología se totalmente distinta al del estado y así mismo está encargado de innovar continuamente los equipos de la empresa; también nos dice que aún no han establecido una fuerte netamente de conexión con los pacientes.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales:

(Pacheco, G., (2017) En su trabajo de investigación denominado “Propuesta de mejora en la gestión de calidad de los servicios de atención médica de la clínica veterinaria los sauces Quito”, Ecuador, tesis para optar el título de Especialista en administración de servicios de Salud en la Universidad Industrial de Santander, México, el objetivo general: Proponer un plan de gestión para mejorar la atención médica veterinaria de la Clínica Veterinaria Los Sauces Quito, para el cual empleó la metodología de investigación cualitativa de nivel exploratorio, con el fin de describir los problemas identificados en la clínica a partir de la recopilación de información primaria, observación de documentos, revisiones y de acercamientos a la realidad actual, los principales resultados y conclusiones fueron que el puntaje promedio de 3,6 / 4 (bueno a excelente) de calificación de satisfacción del cliente al respecto del área telefónica de la Clínica Veterinaria, el puntaje promedio de 3,6 / 4 (bueno a excelente) de calificación de satisfacción del cliente al respecto del área de recepción de la Clínica Veterinaria, el puntaje promedio de 2,8 / 4 (pobre a bueno) de calificación de satisfacción del cliente al respecto del área de instalaciones de la Clínica Veterinaria, el puntaje promedio de 3,5 / 4 (bueno a excelente) de calificación de satisfacción del cliente al respecto del área de consulta de la Clínica Veterinaria, y concluyó que el control inadecuado de insumos médicos ocasiona faltante de medicamentos en las áreas médicas, provocando ineficiencia en el manejo interno de pacientes hospitalizados. La desorganización interna del personal conlleva a un cruce de

información, sin priorizar los protocolos médicos durante todo el proceso de la consulta. Las inequidades de criterios médicos resultan en dificultades para el acuerdo de diagnósticos médicos, con lo cual provoca un ambiente de tensión en la Clínica. La Gestión Clínica veterinaria nos permite usar información valiosa acerca de dirección, planificación, procesos, subprocesos, análisis internos y externos, en el área administrativa. Todos los servicios médicos giran en base de las necesidades del cliente, en este caso las mascotas; la cual la demanda del mercado para una atención de calidad en salud es competitiva. Las encuestas de satisfacción realizadas en la Clínica Los Sauces, nos dan una visión general de los requerimientos y necesidades de mejora para la atención al cliente. El desarrollo de los esquemas de mapas de procesos y subprocesos, ayudará para la mejor organización interna de la Clínica, a su vez mejora en la atención al cliente y servicios médicos. La evaluación realizada por medio del análisis FODA, árbol de problemas, nos da un enfoque general para la solución de los problemas y tratar de mejorar el sistema de gestión médica.

(Pérez D. , 2017) En su trabajo de investigación denominado “Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.”, tesis para optar el título de Maestría en Administración de Empresas en la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, el objetivo general: Diseñar un modelo de gestión de calidad que se adapte en la empresa CONSTRUECUADOR S.A., para el cual empleó la metodología de investigación diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente, enfoque a procesos, ciclo de mejora continua PHVA, liderazgo, gestión de los recursos, gestión de los riesgos, etc. Los modelos revisados han sido aplicados en diversas organizaciones en el mundo, entre ellos los modelos

excelencia, Balanced Scorecard y las Normas Internacionales de Gestión de la Calidad de la familia ISO 9000, los principales resultados y conclusiones fueron que los diferentes modelos de sistemas de gestión de la calidad, se recomienda el diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015, debido a que es una norma internacional reconocida en todo el mundo como la mejor práctica de la gestión de la calidad, a más de que la nueva actualización de esta norma se ajusta a la realidad actual de las organizaciones. Por ello para la propuesta se ha considerado la situación actual de la compañía CONSTRUECUADOR S.A. con el fin de sistematizar y mejorar su funcionamiento interno y potenciar la satisfacción de todas sus partes interesadas, la propuesta de diseño ha sido fundamentada en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, considerando que la misma tiene aceptación a nivel mundial para todo tipo de organización. Para esto se ha realizado una evaluación general a la compañía (auditoría de diagnóstico) mediante una Lista de Verificación en el ANEXO 1, donde se han analizado cada uno de los 22 elementos que exige la Norma y en función de dicho diagnóstico se ha establecido una matriz con la propuesta de diseño. El análisis de los elementos de la Norma ISO 9001:2015 nos lleva a la conclusión de que la Compañía tiene un camino aún extenso por recorrer para el cumplimiento de la norma (58.8%) o lo que es lo mismo, requiere de un esfuerzo general para implementar un exitoso Sistema de Gestión de Calidad, que en algún momento también pueda ser considerado para una certificación internacional, como algunas empresas ecuatorianas ya lo han hecho.

(Baéz A. “., (2016)) en su trabajo de investigación denominado “Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 con aplicación a la empresa Britel S.A.”, Tesis para optar el título de Ingeniería Comercial

en la Universidad Internacional del Ecuador, Ecuador, teniendo como objetivo general: Diseñar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015, enfocado a alcanzar una gestión organizacional superior en la empresa BRITEL S.A., empleó la metodología teórica y explicativa para poder sustentar la investigación, apoyándose en los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015 para poder diseñar el sistema de gestión de la calidad con alcance a sus procesos de Adquisiciones, Almacén, Ventas e Instalaciones, los principales resultados y conclusiones fueron que certifique su calidad en el mercado, podrían desaparecer; por lo que BRITEL S.A. debe diseñar e implementar un sistema de gestión de la calidad, para garantizar su permanencia en el mercado, alcanzando un nivel superior de gestión dentro de la misma. La norma internacional ISO 9001:2015, es la base de la estandarización de la calidad a nivel mundial, por lo que quienes apliquen esta norma en sus negocios, tienen una ventaja competitiva frente a sus competidores directos, 23 ofreciendo de esta manera una oportunidad de acaparar el mercado al que está enfocado. El sistema de gestión de la calidad, hace que las empresas se desenvuelvan de manera ordenada, sistemática, eficiente y certificable, dando así una alternativa al manejo de los negocios, garantizando la reducción en costos de operación, de tiempos muertos, errores continuos, elevando así los ingresos de las empresas. El diseño del sistema de gestión de la calidad para BRITEL S.A., le da una pauta clara de cómo debe operar la empresa, brindándole así una oportunidad para su modernización y operación a largo plazo, basándose en este diseño la empresa puede empezar con la implementación del mismo y su posterior certificación por parte de las entidades autorizadas a emitir estas.

2.1.2. Antecedentes Nacionales:

(Briones, 2017) En su tesis Gestión de Calidad bajo el Enfoque de Atención al Cliente en las MYPE del Sector Comercial Boticas del Distrito San Juan Bautista - Iquitos, Año 2017. La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar si las MYPE del sector comercial boticas del distrito de San Juan Bautista, se gestionan con un enfoque de atención al cliente. La metodología del estudio fue: tipo no experimental, descriptivo, correlacional. Se aplicó un cuestionario estructurado de 22 preguntas a través de una encuesta. Se obtuvo como resultado: Respecto al emprendedor: están en el rango de 29 a 49 años (60,0%) y 40 a 49 años (40,0%); destaca el género femenino (60,0%); instrucción superior (60,0%). Respecto a la empresa: 90,0% de las MYPE están formalizadas; 80,0% constituidos como persona jurídica y ven como principal interés de la formalización el “acceso a crédito bancario” 7 (70,0%). Respecto a la gestión y atención al cliente: 60,0% tiene definido un plan de negocio; 90,0% no definieron misión, visión y valores; el 40,0% indica que la capacitación no es prioridad; solo el 30,0% tiene un protocolo de atención al cliente y no consideran la aplicación de las sugerencias de los clientes (80,0%). Sin embargo, los entrevistados suponen que una gestión con enfoque al cliente contribuye a: “clientes satisfechos” (60,0%), “posicionamiento” (20,0%) y “nuevos servicios” (20%). Finalmente, los emprendedores del sector comercial boticas consideran que los clientes valoran el servicio y genera fidelización (80,0%). Así mismo, indicaron que las prioridades de su negocio son: la rentabilidad 60,0%, stock 30,0% y mejorar experiencia de servicio del cliente 10,0%. Se concluyó que: La gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente es un proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera

eficiente y eficaz.

(Arrascue, 2016) En su trabajo de investigación denominada “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “Clinifer” Chiclayo-2015”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Señor de Sipán, en la ciudad de Chiclayo, quien tuvo como objetivo general: Determinar la influencia que existe entre 26 calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER”. La metodología que empleó fue un tipo descriptiva correlacional con el que se pretende determinar la influencia que existe entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del cliente. Basados desde un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transversal, método inductivo – deductivo, e instrumento del cuestionario y técnica de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que la calidad de servicio se demostró un alto promedio de 89%, en equipamiento, ambientes amplios, instalaciones limpias, diagnósticos fiables de confianza y seguridad 100%, uniformados e identificados, atención inmediata 78% y horario flexible 89%. El nivel de satisfacción del cliente es un promedio alto de 97%, el servicio es útil en un 100%, supero sus expectativas, volvería a solicitar el servicio, precios aceptables, atención personalizada y completa satisfacción brindada en 97% y las estrategias para mejorar la calidad en la atención al cliente y su satisfacción: mantenimiento de infraestructura, instaurar un protocolo de atención al cliente, capacitar al personal y brindar seguridad hospitalaria.

(Toledo, 2016) En su investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz,

2016”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Huaraz, quien tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz. La metodología que empleó fue el tipo de investigación descriptivo, un nivel de investigación cuantitativo y un diseño no experimental (transaccional o transversal), para el recojo de la información se identificó una población de 13 empresas que tenían la denominación de médicos y odontólogos, de los cuales se escogió una muestra de 13 gerentes a quienes se les aplicó un cuestionario validado estructurado por 24 preguntas cerradas; 24 por medio de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, son los siguientes: bajo porcentaje de publicidad, no realizan ventas personales, desconocimiento de los gerentes sobre la promoción de ventas, carencia de información sobre las relaciones públicas y marketing directo. Por lo que se observa que existe una deficiente aplicación y combinación de las herramientas de promoción en las MYPE estudiadas, debido a que prevalece gran despreocupación por los gerentes y las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las actividades de médicos y odontólogos, los resultados nos muestran las deficiencias en las características o medios publicitarios como en la radio, televisión, programas de incentivos, regalos publicitarios, descuentos y en la entrega de premios.

2.1.3. Antecedentes Locales:

(Alburquerque, 2017) En su investigación denominada “Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del servicio de atención al cliente en la clínica J & C Inmaculada Concepción S.A.C. del distrito del cañete año 2017”, tesis para optar el título Licenciada en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de cañete, tuvo como como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del servicio de atención al cliente en la clínica J & C Inmaculada Concepción S.A.C. del distrito de Cañete año 2017, empeló la metodología de la investigación es de tipo cuantitativa, de diseño no experimental – descriptivo, la población de estudio está constituida por los pacientes de clínica J & C Inmaculada Concepción S.A.C. y la muestra está compuesta por 90 de ellos, a los cuales se les aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas, los principales resultados y conclusión fueron que del 100% de los encuestados, el 40% opina que la buena atención que brinda la clínica a veces determina la calidad del servicio, el 50% opina que la buena atención que brinda la clínica siempre determina la calidad del servicio y el 10% opina que la buena atención que brinda la clínica nunca determina la calidad del servicio, la clínica J & C Inmaculada Concepción S.A.C. considera importante implementar la gestión de calidad ya que gracias a esta puede obtener la satisfacción de sus clientes en cuanto a la atención que reciben, así como, diseñar estrategias para obtener un plan de mejora continua fortaleciendo el buen funcionamiento de la clínica, buscando los medios necesarios para mejorar la calidad de la atención al cliente, también le permite planificar las actividades a realizar como la adquisición de equipos necesarios para el funcionamiento de la clínica; por otro lado un aspecto relevante de la importancia de la gestión radica en que permite fidelizar a

los clientes, ya que al percibir la calidad de la atención recibida llegan incluso a recomendar los servicios que aquí se ofrecen.

(More, 2017) En su trabajo de investigación denominado “Caracterización del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en la provincia de cañete año 2017”, tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la provincia de cañete; el cual tuvo como objetivo general: Determinar las características del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en la provincia de cañete año 2017, en la que se estableció una metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. La población en la variable liderazgo es dirigido a los gerentes de 04 personas y en la variable gestión de calidad es infinita, aplicando formula estadística se determinó 345 clientes a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 18 preguntas cerradas, los principales resultados y conclusiones fueron que el 87% de clientes encuestados considera que el personal de la empresa de chifles le brinda un servicio de calidad, el 53% de clientes encuestados considera que no tiene conocimiento si la empresa donde compra chifles tiene un manual de calidad, el 66% de clientes encuestados considera que la empresa de chifles tiene compromiso directo con el proceso y elaboración del producto, el 87% de clientes encuestados considera que el personal de la empresa de chifles le brinda un servicio de calidad, el 76% de clientes encuestados considera que no tiene conocimiento si la empresa de chifles tiene la estructura y los sistemas de control de calidad y concluyó que las características de

la gestión de calidad en la producción de las micro y pequeñas empresas de este rubro son, el compromiso directo con el proceso y elaboración del producto, el personal no brinda un buen servicio y les falta un manual de calidad, donde esté bien estructurado los sistemas de control, los requisitos de calidad para la elaboración y venta de chifles. los beneficios que logran con la gestión de calidad los microempresarios de este rubro son procedimientos competitivos, incrementan la satisfacción y motivación de los clientes al momento de realizar la compra del producto, además la reducción de las reclamaciones, los plazos de entrega, por ende, adquieren y mejoran las maquinarias, equipos y herramientas más eficientes para la empresa.

(López, 2016) en su tesis titulada “Caracterización De La Competitividad En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Del Sector Servicios – Rubro Restaurantes, De La Av. Santa Adela, Del Distrito De Nuevo Imperial, Provincia De Cañete, Departamento De Lima, Período 2016” para optar su Licenciatura en Administración. El propósito que tuvo en su trabajo de tesis fue establecer las características más importantes de la competitividad en la MYPES de servicio rubro restaurantes, distrito de nuevo imperial – Cañete- Lima, 2016. La investigación fue de tipo no experimental, transversal, descriptivo y cuantitativo utilizando la técnica del cuestionario con su respectivo instrumento (formato de cuestionario) en donde se formularon 11 preguntas para ser respondidas por los encuestados. Del universo de las empresas del distrito de nuevo imperial se tomó a 17 MYPES como población muestral. La investigación arrojó los siguientes resultados. - El 100% de las empresas conocen a su competencia; el 88.24% reconoce sus fortalezas y debilidades, y el 70.59% emplean estrategia de marketing para su empresa, y el 76.47% manifiestan que el factor que la diferencia de sus competidores es la sazón. - La innovación tecnológica, ha sido utilizada por el 100% de

las empresas lo que les permitió el mejoramiento de su competitividad y desarrollo. - El 70.59% de los trabajadores en las MYPES pertenecen al sexo femenino; el 58.52% poseen grado de instrucción de educación básica, el 64.70% de sus representantes legales tienen edades que fluctúan entre 35 a 50 años, la presencia de las MYPES con más de 6 años en el mercado alcanza el 70.59% y el 47.06% cuentan con 5 a 7 trabajadores. Que la mayoría de empresarios de las micros y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes, están siendo administradas por gerentes cuyas edades fluctúan entre 31 y 50 años, pertenecen al sexo femenino y su grado de instrucción se ubican en el nivel de educación básica regular. También encuentra que la mayoría de estas MYPES tienen más de 6 años brindándose servicios en el mercado además la mayoría de ellos cuentan con 5 a 7 trabajadores. Así mismo encontró que un factor importante en la competencia entre estas empresas fue la sazón, además en la innovación e inversión en tecnología que permite el desarrollo de las empresas en la perspectiva de lograr una mejor satisfacción para sus clientes y vigencia en el mercado.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Atención al cliente

2.2.2.1. Definición

(García M. , 2011) indica que la atención al cliente se proporcionan las empresas a sus clientes. La atención al cliente puede ser mediante: on-line presencial, telefónico, correo, carta. Siempre adaptarse a las necesidades de los clientes. Al mismo tiempo la atención o servicio al cliente. Las áreas de recursos humanos que se destinan a ofrecer a los clientes, es decir, quienes ya tienen un vínculo con las empresas ante reclamos, consultas, dudas, cambios o nuevas adquisiciones que éstos deseen realizar.

- Realizar quejas, reclamaciones en el libro de reclamos o sugerencias.

- Expresar inquietudes o dudas sobre el producto o servicio adquirido.

2.2.2.2.Estrategias de la Atención al Cliente

Las principales estrategias del mundo son definitivamente y sin duda alguna el servicio. Sin embargo, si hacemos una encuesta, nos daremos cuenta de que hay muchas empresas que puede tener una falla en ese aspecto. Se enfoca en generar empatía (con cuidado de gestos o lenguaje) en siempre tener una educación y dar (buenos días, buenas tardes, buenas noches), en brindar un saludo cordial y sincero; en cuando se decepciona al cliente; tratarlo con mucho respeto y mostrarle comprensión y con buenos modales ; en no tutear, en dar la mano con firmeza, seguridad, pero sobre todo calidez; en conocer la necesidad del cliente desde el principio hasta el final y finalmente, si el cliente debe esperar, en no olvidar entregarle una revista, un catálogo para que se pueda entretener. (Jimenes, 2015)

1. Sacar provecho la tecnología:

La relación que vas a interactuar con tus usuarios mejorará, por los medios tecnológicos que más utilizamos, por ejemplo, usar sitio web para un pedido en un restaurante al cliente eficaz que mantenga a tus clientes felices. Al invertir en tecnología no debe de hacer un lado al factor humano. (Jimenes, 2015)

2. Crear una conexión con el cliente:

Unas estrategias de servicio al cliente es tener una confianza o establecer una fuerte conexión personal donde te pueda hacer llegar más a tus consumidores o clientes. Se Busca a personal de cada área que tengan estas cualidades: integridad, inteligencia y buena energía y que te facilite la interacción con los clientes. Estudios han demostrado que la Honestidad llegar al corazón del cliente (Jiménez, 2015).

2.2.2.3.Elementos de la Atención al Cliente

En cuanto al servicio del cliente nos dice que El cliente siempre tiene la razón, esto indica que las empresas están lejos de satisfacer las necesidades de los clientes; ya que el interés propio se basa en los costos y que los productos que se manejen sean de buena calidad. Pero no toman en cuenta que, si ofrece una excelente atención, el valor del producto en este caso sería lo que menos importa dentro de lo que necesita el cliente, ya que nosotros también somos clientes y dentro de eso lo que más nos interesa como cliente es el buen trato (Zapatero, 2013).

a) Atención:

El factor principal en cuanto al servicio al cliente, los encargados o personal de la empresa es el encargado de ofrecerlo o escuchan lo que buscan o las necesidades que requiere el cliente.

b) Actitud:

La forma en la que se dirige o comporte el personal ante el cliente muestre cortesía sea paciente o amigable les provee de mayor confianza.

c) Tono:

Los consumidores señalan un punto a favor de confianza se da a través de la respuesta que le brinda al cliente a las preguntas de un modo sensible y oportuno.

d) Rapidez:

El tiempo de espera puede llegar a ser excesivo dentro de las instituciones (presencial) y servicio telefónico o sitios online.

2.2.2. Gestión de calidad

2.2.2.4.Definición

Según (García S. , 2012)Nos habla de la variable gestión de calidad a lo que

realizan para tener una seguridad que los productos o servicios de la empresa satisfacen y con la conformidad del cliente y que el personal que labora en la clínica se siente comprometido con su cargo y realizado profesionalmente ante su puesto. Posteriormente Se puede decir que un sistema de seguro de su calidad debe conseguir que la programaciones o pendientes de la empresa satisfaga a clientes gustosamente, En este sentido la gestión de calidad consiste en herramientas y programas técnicas en una empresa (clínica) para la mejora de la calidad de sus productos, servicios así mismo es una estrategia planteada para asegurar el cuidado y una mejora continua en la calidad ofrecida, y su objetivo o meta principal establecer un buen control de calidad, a los clientes.

2.2.2.5.Elementos de la Gestión de Calidad

(Fernández, 2014) Nos dice que un SGC (sistema de gestión de calidad) no es más que una lista de actividades que se llevan a cabo sobre un conjunto para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, que tenemos que planear, controlar y mejorar que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción Implementar un sistema de calidad exitoso para mejorar la eficiencia de la empresa. Esto nos ha ayudado a ser más eficientes y efectivos, pero sobre todo a fortalecer la lealtad de nuestros clientes.

a) La Planificación:

Está basado por todos las actividades y tareas de la empresa que le permiten llegar a cumplir sus objetivos y metas.

b) El Recurso:

Es todo lo que necesita una empresa (Personas, equipos, infraestructura, dinero) para llegar a cumplir con los objetivos y metas (Fernández, & Huerga, (2014)

c) Los Procesos:

Son el conjunto de actividades que transforman la entrada de los producto o servicio. los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades, así como sus responsables (Fernández, 2014)

d) La Mejora de la Calidad.

En el presente estudio las distintas actividades que, llevan la empresa hacia un cambio de beneficio, quiere decir el cumplimiento de los distintos niveles de desempeño, mejora de la Calidad es una forma de cambio benéfico para la empresa.

2.2.2.6. Factores de la Gestión de Calidad

Según (Uribe, 2011) siempre esté implementada y correctamente, disminuye el porcentaje de quejas reclamaciones de los clientes. Si se llegara a producir alguna de las situaciones mencionadas, lo que debemos hacer es realizar un seguimiento de aquel problema, no es necesario que sea detallado, para poder llegar al punto del problema. Debemos tener claro que han sido las variables que han afectado a nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), para poder estudiarlas y analizarlas evitando que vuelva a suceder.

a) Trabajo en equipo:

La implementación en equipo de trabajo es destinada a los actos de problemas y generación de dar una solución , Una clínica de alto rasgo y de competitividad no se coordina sin la función de trabajos en equipo siempre tienen una estrategia entre las organizaciones de un trabajo en equipo esto equivale a un tiempo de espera y si llegaran a tener dificultades están aptos de solucionar y sobre todo sin un Círculos de estrategias y Control de Calidad no existiera compromiso sin la participación, y la

mejor estrategia y forma de fomentar e incentivar la participación es mediante el trabajo en equipo.

b) Calidad.

En cuanto a la Calidad es lo más importante dentro de una empresa, razón por la cual necesita y requiere la formación de un grupo con el fin de seguir la implantación del sistema de gestión de calidad el desarrollo de una mejora continua de los pasos o procesos y niveles de calidad y satisfacción alcanzados.

c) Capacitación:

La calidad comienza y termina con la educación que podemos brindar. Por tal motivo la función de la empresa es capacitar a todo su trabajador desde el poco cargo hasta el más alto cargo de la empresa. No importa cuál sea su nivel de grado todos deben tener conocimiento o el significado de la calidad sobre todo su importancia, y cómo hacerla realidad y mejorar. La capacitación es una de las bases fundamentales para el conocimiento y el desempeño laboral y así mismo obtener la diferencia de las competencias.

2.2.3. Clínicas privadas

La finalidad de una clínica es brindar atención y un buen servicio a las personas que padecen de una enfermedad o de un diagnóstico o así mismo citas o chequeo constantemente o consecutivamente acuden a una clínica privada. El medico encargado les da un diagnóstico y se inicia un tratamiento para mejorar el estado de salud de las personas. Además de este objetivo y meta principal, estos centros también sirven para ofrecer trabajo a profesionales entre ellos esta los médicos, enfermeros, cirujanos, obstetras, de la salud y personal (miembros necesarios que la clínica requiera).

Entonces, ¿qué hace que una clínica sea de calidad?

1. Instalaciones

Es muy importante contar con un edificio o una infraestructura de calidad o unos espacios adecuados a las áreas y equipado de una avanzada tecnología para ejercer las distintas funciones de la hospitalización que sean apropiados, amplios buenas comodidades y diseñados para optimizar el funcionamiento de la actividad hospitalaria y el bienestar y satisfacción de los pacientes.

2. Personal médico:

La buena calidad en la formación de los profesionales de las distintas ramas de personal médico que labora en estos centros de salud es también es un elogio de éxito en el trato a los pacientes y así mismo transmite una atención única ya que depende de ellos las satisfacciones de los pacientes y en el buen rendimiento de todo el centro.

3. Habitaciones:

contar con unos ciertos números de habitaciones de buena infraestructura o bien diseñada y con distintas necesidades y de distintas áreas con su equipamiento adecuado, así como también un número suficiente de camas y una organización en las habitaciones para atender a los pacientes que lo necesiten o lo requieran.

4. Equitación médica:

Una buena clínica de salud cuenta con tecnología actualizada (maquinas) de una buena generación y de la tecnología actualizada en un buen funcionamiento, que permita diagnósticos de forma más rápida que a un hospital del estado, así como apoyar al personal médico a la hora de implementar tratamientos y realizar intervenciones a los pacientes.

5. Personal de servicio:

En una clínica de salud no solo trabaja personal que su rama es con pacientes directos, sino que también existe personal de servicio como: personal de mantenimiento, personal de cocina, personal de limpieza, personal administrativo y personal de seguridad. Un factor de problema con que tratan los médicos, enfermeras(os) y auxiliares, principalmente, son las fichas historiales médicas de los pacientes, donde se recopila toda la información de la salud del paciente. Un buen manejo y una buena accesibilidad.

6. Administración:

Toda clínica de salud no puede funcionar de forma coordinada si no existiera un área administrativa en la clínica que permita organizar, planificar, realizar y gestionar el trabajo y el funcionamiento de todos los procesos. Lo ideal y eficaz es implementar un programa de software para clínicas integral y adaptado a las características de cada centro de salud.

2.2.4. MyPes

La ley N° 30056 de las MyPes, ley que modifica la antigua Ley N° 28015. Es una norma dada por el estado peruano con el único objetivo de impulsar la competitividad y promocionar el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, como también lograr la formalización de estas, por eso, esta modificación cuenta con beneficios laborales y tributarios para apoyar el crecimiento y generación de nuevas fuentes de empleo, aportando así al PBI del país. La ley 28015 en su artículo 2° define a las micro y pequeñas empresas como una unidad económica constituida por una

persona natural o jurídica. La actual ley se dio bajo el Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE, mediante esta ley se aprobó el TUO de la ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben estar entre las categorías empresariales: Microempresas deben tener ventas anuales de 150 UIT (S/.592,500); Pequeña empresa debe tener ventas anuales por arriba de los 150 UIT (S/.592,500) y como máximo 1700 UIT (S/.6`715,000); y la Mediana Empresa deben tener ventas anuales superiores a 1700 UIT (S/.6`715,000) y como máximo 2300 UIT (S/.9`085,000). La ley 30056 elimina el número máximo de trabajadores como uno de los factores de calificación de las MyPes.

III. HIPOTESIS

Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, 2017) En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga, enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental, porque es una investigación sistemática, los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural (Baena, 2014)

El tipo de investigación fue descriptiva, En el caso de esta investigación se trata de buscar o encontrar las Caracterización de la atención al cliente y gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, Cañete – 2020.

El nivel de investigación fue cuantitativo, En forma numérica, Recoge y analiza datos o informaciones sobre las variables y estudia las propiedades de la situación problemática de una manera objetiva (Guerrero, 2014).

4.2.Población y Muestra

Población:

En esta investigación la población está compuesta por los trabajadores de la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, Cañete – 2019.

Muestra:

En esta investigación la muestra está compuesta por los trabajadores de la Micro y Pequeña empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, Cañete – 2019.

Determinación del Tamaño de muestra

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 (N-1) + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * 30}{(0.05)^2 (20-1) + (1.96)^2 * (0.05) * (0.05)}$$

$$n=38$$

4.3. Definición y operacionalización de variable

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Ítems	Fuente	Nivel
Gestión de calidad	La gestión de calidad consiste en la integración de programas, herramientas y técnicas en una empresa en este caso es una clínica para la mejora de la calidad de sus pacientes, servicios y productividad, es una estrategia para asegurar el cuidado y mejora continua en la calidad ofrecida a sus pacientes (Granada, 2013).	Elementos	La dimensión de elementos será netamente con su indicador: organización, planificación, recursos y proceso. Con el método de encuesta, y con su respectivo instrumento el cuestionario en aplicación con una metodología de online, con cotejo de escala nominal.	Organización	¿Considera Usted si los personales administrativos no aplican una buena gestión de calidad no tendrían una buena organización?	Nominal	Nominal
				Planificación	¿Considera Usted que la clínica cuenta con una planificación deberían crear un área responsable donde los pacientes puedan coordinar o dar detalles de su atención?		
				Recurso	¿Considera Usted que al tener áreas de atención con tecnología moderna podrían generar mayor satisfacción al paciente?		
				Proceso	¿Considera Usted que la eficiencia y eficacia de atención al cliente o paciente influye en la calidad de servicio?		
		Factores	La dimensión de factores se medirá con su indicador: trabajo en equipo, calidad y capacitación. Con el método de encuesta, y con su respectivo instrumento el cuestionario en aplicación directa con una metodología online, con cotejo de escala nominal.	Trabajo en equipo	¿Considera Usted cree que la clínica corazón de Jesús logra diferenciarse de la competencia por tener diversos servicios médicos?		
				Calidad	¿Considera Usted que, al contar con infraestructura moderna, esta influye en la preferencia de los pacientes?		
Atención al cliente	La atención al cliente se puede comprender como todo aquel servicio que se relaciona con el cliente y que proporcionan las empresas y las que brindan a sus clientes, en la actualidad la atención al cliente puede realizar mediante servicios o medios: telefónico, on-line y presencial etc. (García, 2011).	Estrategias	La dimensión de estrategias se medirá con su indicador: sacar provecho a la tecnología, crear conexión con el cliente. Con el método de encuesta, y con su respectivo instrumento el cuestionario en aplicación directa y con una metodología online, con cotejo de escala nominal.	Sacar provecho la tecnología	¿Considera Usted que brinda una atención con una tecnología más avanzada que de la competencia?	Nominal	
				Crear conexión con el cliente	¿Considera Usted que brindan sus servicios ha establecido una fuerte conexión con los pacientes con la finalidad de fidelizar?		
		Elementos	La dimensión de elementos se medirá con su indicador: atención, actitud, tono, rapidez. Con el método de encuesta, y con su respectivo instrumento el cuestionario en aplicación directa y con una metodología online, con cotejo de escala nominal.	Atención	¿Considera Usted que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio de citas son inmediatas?		
				Actitud	¿Considera Usted que la atención medica que brinda el médico de la clínica soluciona sus problemas de salud?		
				Tono	¿Considera Usted que el médico brinda una atención amable a sus pacientes y le inspira confianza?		
				Rapidez	¿Considera Usted Que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio de citas son inmediatas?		

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recopilación de datos e información y análisis aplicado en la investigación será encuesta. Encuesta con la finalidad de recopilar datos e información aceptable y confiable y veraz de parte de los encuestados y obtener datos, tanto de la variable de atención al cliente y gestión de calidad, se aplicó la encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, Cañete – 2019. (Meneses, 2017).

4.5. Plan de Análisis

El análisis de los datos se obtendrán mediante la encuesta con el instrumento del cuestionario, recurriendo a los informantes o fuentes principales de la clínica los cuales fueron incorporados o ingresados a los programas de (Microsoft Word 2019) y la parte estadística a (Microsoft Excel 2019) para el procesamiento de datos de acuerdo al tipo de investigación descriptiva, con un nivel cuantitativo ,con la presentación en tablas y gráficas, con el cual se llegarán a realizar un debate con los diferentes autores en la investigación y así poder llegar a las conclusiones con el cual se pretende brindar un plan de mejora a la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, Cañete – 2019.

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 2
Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Variables	metodología	muestra	Instrumento y procedimiento
Caracterización de la atención al cliente y gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, Cañete – 2019.	¿Cómo es la Caracterización de la atención al cliente y gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: ¿clínica corazón de Jesús, Cañete – 2019?	Objetivo general identificar las Caracterización de la atención al cliente y gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, Cañete – 2019.	Identificar la estrategia de la atención al cliente en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, Cañete – 2019.	Atención al cliente	Tipo de investigación: Descriptiva	Población: Trabajadores de la clínica	Instrumento: encuesta
			Describir los elementos de la atención al cliente en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, Cañete – 2019.	Gestión de calidad	Nivel de investigación: Cuantitativa		
			Describir que elemento de la gestión de la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, Cañete – 2019.				Muestra: 38
			Identificar los factores de la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, Cañete – 2019.				

Fuente: Elaboración propia.

4.7. Principios éticos

La presente investigación se realizó mediante los resultados no se han manipulado ni alteraron para el beneficio del investigador. Desde el mismo modo se respetaron los derechos del autor(a). Esta investigación se realizó de acuerdo al Código de Éticas versión 001, (2020), con el cual se lleva a cabo la normativa legal y los principios éticos.

Protección a las personas:

Las personas en toda investigación necesitan una protección ya sea de identidad o privacidad. Durante el trayecto de esta investigación en las cuales se está trabajando con trabajadores de la empresa que se debe respetar su identidad humana, la identidad y la privacidad. Dentro este comienzo no solamente involucrara que las personas que estén relacionada a la investigación participen voluntariamente en la investigación. Posteriormente en toda observación de investigación se debe contar con la manifestación de voluntariamente, mediante forma específica; las personas que están investigando o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos del proyecto.

Libre participación y derecho a estar informado:

Como afirma (Uladech, 2019)“Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan” (pág. 3).

Beneficencia no maleficencia:

Como afirma (Uladech, 2019)“Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. Donde la conducta debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar

los beneficios” (pág. 3).

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:

Como afirma (Uladech, 2019) “Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños en la naturaleza” (pág. 3)

Justicia:

Como afirma (Uladech, 2019)“El investigador debe poseer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas” (pág. 3).

Integridad Científica

Como afirma (Uladech, 2019)“La integridad deben regir no sólo la actividad científica, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional” (pág. 4).

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

¿Cuál es la edad del microempresario?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
De 18 a 30	8	53%	53%
De 31 a 50	4	27%	80%
De 51 a mas	3	20%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Datos recolectados en trabajo de campo de la Micro y Pequeña Empresa de la muestra.

Descripción:

Según la encuesta realizada en las edades se llegó a la conclusión que: el 53% tiene entre 18 a 30 años y el 27% tiene la edad entre 31 y 50 años y el 20% tiene de 51 a más años, en conclusión, llegamos a obtener la información que laboran más personas jóvenes en este rubro.

Tabla 2

¿Los generos de los trabajadores?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
FEMENINO	12	80%	80%
MASCULINO	3	20%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Datos recolectados en trabajo de campo de la Micro y Pequeña Empresa de la muestra.

Descripción:

Según la encuesta realizada de los géneros de los trabajadores se llegó a la conclusión que: el 80% es del sexo femenino y 20% es del sexo masculino, en conclusión, llegamos a obtener la información que laboran más personas femeninas que personal masculino en la clínica corazón de Jesús, cañete.

Tabla 3*¿Con qué grado de instrucción cuenta usted?*

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Técnico	4	27%	27%
Universitario	10	67%	93%
Superior	1	7%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente; Datos recolectados en trabajo de campo de la Micro y Pequeña Empresa de la muestra.**Descripción:**

Según la encuesta realizada 27% de ellos tiene estudios técnicos y el 67% tiene estudios universitarios y superior el 7% tiene el grado de instrucción en conclusión podemos llegar a analizar que el 67% tiene estudios universitarios en conclusión en la actualidad en la rama de salud es muy llamativo al sector estudiantil y por vocación por lo tanto es dicho resultado.

Tabla 4*¿Considera usted si los personales administrativos no aplican una buena gestión de calidad no tendrían una buena organización?*

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
SI	14	93%	93%
NO	1	7%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Datos recolectados en trabajo de campo de la Micro y Pequeña Empresa de la muestra.**Descripción:**

En la Tabla 4, Se aprecia que el 93% manifiesta que los administradores si aplican una buena gestión de calidad en su empresa, por lo tanto, si llevarán una buena organización, el 07% de clientes manifiesta que los administradores no aplican una buena gestión de calidad en su empresa en conclusión el mayor porcentaje nos dice que en la empresa existe satisfactoriamente una buena gestión de calidad.

Tabla 5

¿Considera usted que la clínica cuenta con una planificación deberían crear un área responsable donde los pacientes puedan coordinar o dar detalles de su atención?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
SI	14	93%	93%
NO	1	7%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Datos recolectados en trabajo de campo de la Micro y Pequeña Empresa de la muestra.

Descripción:

En la Tabla 5, Se aprecia que el 93% manifiesta que las clínicas particulares cuando planifican deberían crear un área responsable donde se coordine las actividades dirigidas a la atención al cliente; el 07% de clientes manifiesta que las clínicas particulares cuando planifican no deberían crear un área responsable donde se coordine las actividades dirigidas a la atención al cliente en conclusión la clínica cuenta con un área responsable y el mayor porcentaje lo manifiesta.

Tabla 6

¿Considera Usted que al tener áreas de atención con tecnología moderna podrían generar mayor satisfacción al paciente?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
SI	15	100%	100%
NO	0	0%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Datos recolectados en trabajo de campo de la Micro y Pequeña Empresa de la muestra.

Descripción:

En la Tabla 6, se aprecia que el 100% manifiesta que las clínicas particulares están satisfechas con la tecnología moderna que les brinda en conclusión la clínica corazón de Jesús, cañete se encarga de brindar a sus pacientes un a atención moderna y más avanzada.

Tabla 7

¿Considera Usted que la eficiencia y eficacia de atención al cliente o paciente influye en la calidad de servicio?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
SI	8	53%	53%
NO	7	47%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Datos recolectados en trabajo de campo de la Micro y Pequeña Empresa de la muestra.

Descripción:

En la Tabla 7, Se aprecia que el 53% manifiesta que las clínicas particulares cumplen con una eficiencia y eficacia y así mismo ese resultado influye en la calidad de servicio que brinda la clínica corazón de Jesús y 47% dice que no brinda un eficiencia y eficacia en la empresa en conclusión llegamos a un resultado que la clínica tiene un porcentaje alta de persona que están satisfecha con esa metodología.

Tabla 8

¿Considera Usted cree que la clínica corazón de Jesús logra diferenciarse de la competencia por tener diversos servicios médicos?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
SI	15	100%	100%
NO	0	0%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Datos recolectados en trabajo de campo de la Micro y Pequeña Empresa de la muestra.

Descripción:

En la Tabla 8, se denominada que el 100% cree y siente la seguridad que brindan un servicio de salud con unos buenos médicos en el área de salud y en conclusión se lleva a cabo que la clínica si brinda una satisfacción a sus clientes.

Tabla 9

¿considera Usted que, al contar con infraestructura moderna, esta influye en la preferencia de los pacientes?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
SI	12	80%	80%
NO	3	20%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Datos recolectados en trabajo de campo de la Micro y Pequeña Empresa de la muestra.

Descripción:

En la Tabla 9, Se aprecia que el 80% manifiesta que las clínicas particulares cuentan con un área moderna y una satisfacción a sus pacientes y en el otro lado el 20% no opina lo mismo si no piensan que no cuenta con una infraestructura moderna para la atención del cliente en conclusión tiene el más alto porcentaje que cuentas con la más alta área moderna.

Tabla 10

¿considera usted que el personal se encuentra capacitado para cubrir las necesidades y expectativas del paciente?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
SI	11	73%	73%
NO	4	27%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Datos recolectados en trabajo de campo de la Micro y Pequeña Empresa de la muestra

Descripción:

En la Tabla 10, Se aprecia que el 73% manifiesta que las clínicas particulares cuentan con personal de trabajo capacitado y brindan su satisfacción y el 27% comentan que nos los capacita como conclusión cuenta con un nivel de trabajadores capacitados continuamente.

Tabla 11

¿Considera usted que brinda una atención con una tecnología más avanzada que de la competencia?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
SI	14	93%	93%
NO	1	7%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Datos recolectados en trabajo de campo de la Micro y Pequeña Empresa de la muestra

Descripción:

En la Tabla 11, Se aprecia que el 93% tienen una atención con una tecnología avanzada y el 7% dice que no tienen una tecnología que le falta implemento o de máquinas o etc. En conclusión, la mayoría tiene una visión que si le brinda una atención favorable.

Tabla 12

¿considera usted que brindan sus servicios ha establecido una fuerte conexión con los pacientes con la finalidad de fidelizar?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
SI	13	87%	87%
NO	2	13%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Datos recolectados en trabajo de campo de la Micro y Pequeña Empresa de la muestra

Descripción:

En la Tabla 12, Se aprecia que el 83% del personal de trabajo da una conexión con la finalidad de tener una fidelidad y el 13% dice que no cuentan con una conexión entre ellos en conclusión le falta una mejora de tener una conexión.

Tabla 13

¿considera usted que brindan sus servicios ha establecido una fuerte conexión con los pacientes con la finalidad de fidelizar?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
SI	15	100%	100%
NO	0	0%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Datos recolectados en trabajo de campo de la Micro y Pequeña Empresa de la muestra

Descripción:

En la **Tabla 13**, Se aprecia que el 100% dice que brindan una atención rápida y al obtener una cita es con un tiempo prudente y a gusto al cliente y la conclusión es que la empresa se encuentra capacitado para dar una buena atención al cliente e inmediatamente.

Tabla 14

¿Considera usted que la atención medica que brinda el médico de la clínica soluciona sus problemas de salud?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
SI	15	100%	100%
NO	0	0%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Datos recolectados en trabajo de campo de la Micro y Pequeña Empresa de la muestra

Descripción:

En la **Tabla 14**, Se aprecia que el 100% nos dice que la atención medica que brinda el medico dan una solución a sus malestares o problemas de salud en conclusión la empresa si da un diagnóstico y da solución al caso que le presenta.

Tabla 15: *¿considera usted que el médico brinda una atención amable a sus pacientes y le inspira confianza?*

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
SI	11	73%	73%
NO	4	27%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Datos recolectados en trabajo de campo de la Micro y Pequeña Empresa de la muestra

Descripción:

En la Tabla 15, Se aprecia que el 73% nos dice que el medico brinda una atención amable a sus pacientes y les trasmite confianza y el 27% no tiene el mismo trato en conclusión deberían tener una capacitación para que todos brinden un buen trato a sus pacientes en conclusión hay un porcentaje medio que deben mejorar en la empresa para poder tener médicos que trabajen por vocación.

Tabla 16

¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio de citas son inmediatas?

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
SI	9	60%	60%
NO	6	40%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Datos recolectados en trabajo de campo de la Micro y Pequeña Empresa de la muestra

Descripción:

En la Tabla 16, Se aprecia que el 60% nos dice que el resultado es rápido y el 40% dice que la espera toma tiempo en la pequeña conclusión es que debería existir más personal para poder tener una rapidez en ese tipo de problemas.

5.2. Análisis de resultados

Tabla 4, Se aprecia que el 93% manifiesta que los administradores si aplican una buena gestión de calidad en su empresa, por lo tanto, si llevarán una buena organización, el 07% de clientes. (Fernández, 2014) nos dice que los trabajadores puedan tener una descoordinación interna llevan a un cruce de información o ideas, sin priorizar criterios médicos para el acuerdo de diagnósticos médicos, con lo cual provoca un ambiente de tensada en micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, cañete – 2019.

Tabla 5, Se aprecia que el 93% manifiesta que las clínicas particulares cuando planifican deberían crear un área responsable donde se coordine las actividades dirigidas a la atención al cliente; el 07% de clientes manifiesta que las clínicas particulares cuando planifican no deberían crear un área responsable donde se coordine las actividades dirigidas a la atención al cliente en conclusión la clínica cuenta con un área responsable y el mayor porcentaje lo manifiesta. (Riofrío, 2017) Nos habla que las clínicas cuando hacen una planificación deberían crear un centro o una área responsable donde se puedan coordinar las coordinaciones dirigidas a la atención al cliente sin embargo también aseguró que las actividades o coordinaciones son tareas de la empresa que permiten llegar a cumplir sus metas trazadas, entonces quiere decir que una correcta planificación tendrá un objetivo favorable en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, cañete – 2019.

Tabla 6, se aprecia que el 100% manifiesta que las clínicas particulares están satisfechas con la tecnología moderna que les brinda en conclusión la clínica corazón de Jesús, cañete se encarga de brindar a sus pacientes un a atención moderna y más avanzada. (Pérez D. , 2017) Nos habla del recurso con un determinado concepto que

los aspectos como satisfacción del cliente nos da un ejemplo lo que realmente necesita con una determinación concreta nos dice que la empresa para llegar a cumplir sus metas u objetivos trazados equivale a Personas, equipos, infraestructura, dinero. Estos contenidos dan resultados al objetivo específico Determinando que los elementos de la gestión de calidad emplean en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, cañete – 2019.

Tabla 7, Se aprecia que el 53% manifiesta que las clínicas particulares cumplen con una eficiencia y eficacia y así mismo ese resultado influye en la calidad de servicio que brinda la clínica corazón de Jesús y 47% dice que no brinda una eficiencia y eficacia en la empresa en conclusión llegamos a un resultado que la clínica tiene un porcentaje alta de persona que están satisfechas con esa metodología. (Fernández, 2014) Nos habla de los Procesos, que es la programación de actividades que se enfocan en los elementos de entradas así mismo en el producto o servicio entonces nos dice que Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran visiblemente también nos dice que en el factor de los procesos requieren de planificación y recursos de las actividades así como los que tienen la responsabilidad. Estos resultados Determinar qué elementos de la gestión de calidad emplean en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, cañete – 2019.

Tabla 8, Se observó que el 100% cree y siente la seguridad que brindan un servicio de salud con unos buenos médicos en el área de salud y en conclusión se lleva a cabo que la clínica si brinda una satisfacción a sus clientes. (Pérez D. , 2017) Nos habla que Un equipo de trabajo tiene como concepto y define que es un conjunto o grupo o miembros personas que tienen la capacidad necesaria de actuar y tener una vocación en su centro de trabajo y ponen de su esfuerzo y colaboran para alcanzar una

meta u objetivos teniendo responsabilidades y una buena dinámica en trabajar en equipo estrategias, técnicas o procedimientos que utiliza ese grupo para lograr sus metas. (Pérez, 2017)

Tabla 9, Se aprecia que el 80% manifiesta que las clínicas particulares cuentan con un área moderna y una satisfacción a sus pacientes y en el otro lado el 20% no opina lo mismo si no piensan que no cuenta con una infraestructura moderna para la atención del cliente en conclusión tiene el más alto porcentaje que cuentas con la más alta área moderna. (Lefcovich, 2015) Nos dice que cuando se refiere de calidad nos trata de decir que ya no trata o de cumplir con las especificaciones, así mismo de tener debidamente en cuenta, como también nos dice que siempre y cuando no dejando de lado el proceso de atención a los clientes, la calidad del ambiente de trabajo, la seguridad de trabajadores, Estos resultados dan respuesta al objetivo específico Identificar los factores de la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, cañete – 2019.

Tabla 10, Se aprecia que el 73% manifiesta que las clínicas particulares cuentan con personal de trabajo capacitado y brindan su satisfacción y el 27% comentan que nos los capacita como conclusión cuenta con un nivel de trabajadores capacitados continuamente. (Zumaeta, 2018) Nos dice que toda micro y pequeñas empresas del sector servicios identifico con sus análisis que toda capacitación es una de los conocimientos fundamentales para alcanzar la calidad total, e identifica como una de las herramientas del accionar, entonces, este análisis coincide con la investigación dan respuesta al objetivo específico: Identificar los factores de la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, cañete – 2019.

Tabla 11, Observó que el 93% tienen una atención con una tecnología avanzada y el 7% dice que no tienen una tecnología que le falta implemento o de máquinas o etc. en conclusión, la mayoría tiene una visión que si le brinda una atención favorable. Lo que debe tener un marketing con el avance de la tecnología de los equipos, entonces las clínicas se ven presionadas ante los clientes a mejorar aspectos centrales de su empresa para tener una evolución y tener una visión destacada de la competencia. (Jimenes, 2015) Nos dice que los negocios se ven presionados a mejorar sus aspectos esto quiere decir en los equipos, estructura, médicos capacitados, tratamientos curables y así poder sobresalir de la competencia. Los resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar las estrategias de atención Identificar las estrategias de atención al cliente en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, cañete – 2019.

Tabla 12, Se aprecia que el 83% del personal de trabajo da una conexión con la finalidad de tener una fidelidad y el 13% dice que no cuentas con una conexión entre ellos en conclusión le falta una mejora de tener una conexión. genera fidelización. (Zapatero, 2013) Nos habla o quiere decir que sí la empresa reconoce las buenas ventajas de una atención de calidad al cliente Va a genera fidelización, la empresa debe estar preparado y los que están a cargo deben ofrecerlo o escuchar su pedido o lo que le quiere decir y traten de entender sus necesidades. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los elementos de atención al cliente que utilizan en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, cañete – 2019.

Tabla 13, Se aprecia que el 100% dice que brindan una atención rápida y al

obtener una cita es con un tiempo prudente y a gusto al cliente y la conclusión es que la empresa se encuentra capacitado para dar una buena atención al cliente e inmediatamente. Los tiempos de espera son menores que en cualquier centro hospitalario (Abad, 2015) Nos dice que algunos clientes es demasiado tenso o pide lo que el desea y una pérdida de tiempo acercarse al haber tenido un problema de citas en la programación entonces nos dice que lo recomendable, deben de acercarse a presentar el reclamo o le den una reprogramación y esa tipo de problema o una mala expresión de operación es lo que les incomoda a la gran parte de los pacientes, en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, cañete – 2019.

Tabla 14, Se observó que el 83% del personal de trabajo da una conexión con la finalidad de tener una fidelidad y el 13% dice que no cuentas con una conexión entre ellos en conclusión le falta una mejora de tener una conexión (Diaz, 2014) identifico a su personal con actitud como brinda al cliente si es una persona respetuosa o da los buenos modales como tratándose de usted, o buenos días, o necesita un café mientras espera y servicio así es como califican la actitud que tiene el personal dentro de una empresa, Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los elementos de atención al cliente que utilizan en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, cañete – 2019.

Tabla 15, Se aprecia que el 65% nos dice que el medico brinda una atención amable a sus pacientes y les trasmite confianza y el 35% no tiene el mismo trato en conclusión deberían tener una capacitación para que todos brinden un buen trato a sus pacientes en conclusión hay un porcentaje medio que deben mejor en la empresa para poder tener médicos que trabajen por vocación. (Zapatero, 2013) Preciso que los

clientes contemplados en el servicio deben ir más allá de las expectativas del cliente amplíe su visión en cuanto a servicios ofrecidos por la empresa. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los elementos de atención al cliente que utilizan en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, cañete – 2019.

Tabla 16, Se aprecia que el 65% nos dice que el resultado es rápido y el 35% dice que la espera toma tiempo en la pequeña conclusión es que debería existir más personal para poder tener una rapidez en ese tipo de problemas. (Ramos, 2017) preciso que para que estas características se desarrollen en la micro y pequeñas empresas deben brindar un buen trato y un servicio personalizado a sus clientes, brindándole un ambiente armónico y de confianza que permita tener una agradable experiencia y este a su gusto y que la atención brindada sea buena de principio a fin, así mismo nos dice que la espera no debe ser excesiva o que tome demasiado tiempo- Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los elementos de atención al cliente que utilizan en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, cañete – 2019.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo N° 1.

Las estrategias de atención al cliente en las clínicas corazón de Jesús tiene como objetivo de reducir el tiempo de espera para la satisfacción de los paciente y tengan una visión diferente que una clínica es distinta a un hospitales del estado; así mismo la estrategia es que la tecnología sea totalmente distinta al del estado y así mismo está encargado de innovar continuamente los equipos de la empresa; también nos dice que aún no han establecido una fuerte netamente de conexión con los pacientes ya que cuentan con una atención autentica.

2. Respecto al objetivo N° 2.

Los elementos de la atención al cliente que describen los clientes de las clínicas corazón de Jesús son actitud que brinda el personal de dicha empresa porque que le nace la voluntad y es un profesional muy atento al momento de brindar el servicio; referente al tono, expresión a como se dirige y porque el médico que atiende en la clínica inspira confianza a través de la respuesta o las preguntas de un modo educado a sus pacientes; en atención porque los directivos reconocen las ventajas de calidad al cliente.

3. Respecto al objetivo N° 3.

Los elemento de la atención al cliente de la clínicas corazón de Jesús basados a la referencia de una organización porque los administradores de la empresa aplican una buena gestión de calidad, entonces esto quiere decir que llevan una buena organización dentro de la empresa, así mismo nos basamos a una

planificación porque son consecuentes y por esa razón crean una área responsable donde se coordine las actividades o programaciones dirigidas a la atención al cliente; también en los procesos porque es un sistema de gestión de calidad globalmente esto requiere de la evaluación continua de todos los procesos y administrativos y personal que trabaja que permitan detectar fallas y corregir en su determinado momento.

4. Respecto al objetivo N° 4.

Los factores de la gestión de calidad que identifican los dueños y propietarios de las clínicas corazón de Jesús es una buena calidad porque brindan un servicio con un trato educado y también así mismo un servicio inmediato, horarios de acuerdo al cliente, un diagnóstico fiable de confianza y seguridad.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Ravelo, 2. (2015). *Efecto de la Adopción del Internet en la Productividad de las MYPE* .
- Abad, R. (2015). *“Diagnóstico de la calidad de servicio en la atención a las quejas y reclamos de clientes con tarjetas de crédito en el BBVA continental Sullana”*. Tesis para optar el título de Licenciada en Ciencias Administración. Universidad de Piura, Piura.
- Alburqueque, G. (2017). *“Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del servicio de atención al cliente en la clínica J & C Inmaculada Concepción S.A.C. Cañete año 2017”*.
- Aparicio, H. (2014). *COMEXPerú: El 85% de las MYPE en Perú es informal*. Recuperado el 13 de junio de 2017.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación, Grupo Editorial Patria, 2014. ProQuest Ebook Central, docID=3228423*.
- Baéz, A. (2016). *“Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 con aplicación a la empresa Britel S.A.”*. Tesis para optar el título de Ingeniería Comercial. Universidad Internacional del Ecuador, Ecuador.
- Baéz, A. (2016). *“Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 con aplicación a la empresa Britel S.A.”*.
- Carreño, W. (2017). *“Caracterización de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017”*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Centiuron. (2016). denominada *“Las MYPE y la gestión de calidad en el sector construcción del Distrito de Chimbote, año 2016”* .
- Díaz. (2014). *Atención básica al cliente (MF1329_1). Certificados de profesionalidad. Actividades auxiliares de comercio (COMT0211)*,. Editorial CEP, S.L., 2014.

- Fernandes.B. (2016). *titulado “La gestión de la calidad en una empresa de pastas alimenticias”*.
- Fernández, M. (2014). *Sistemas de información en la Empresa, Servicio de Publicaciones. Universidad de Alcalá, 2014. ProQuest Ebook Central,.*
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=3226757>.
- García, M. (2011). *Gestión de la atención al cliente/consumidor (UF0036), IC Editorial, 2011.*
- García, S. (2012). *Calidad: auditorías de gestión en las centrales de ciclo combinado, . Ediciones Díaz de Santos, 2012. docID=3202834.*
- Guerrero, G. (2014). *Metodología de la investigación, Grupo Editorial Patria, 2014. ProQuest Ebook Central,.*
- Henríquez, E. &. (2003). *Preparación de un proyecto de investigación. . Cienc. enferm. v.9 n.2*
<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532003000200003>.
- Hernández, R. F. (2017). *Metodología de la investigación.*
- Jimenes, A. (2015). *15 estrategias para mejorar el servicio al cliente. El Financiero.*
- Kennedy, D. ((s.f)). *Definición de una clínica médica. Revisit (in hospital image by Mykola Velychko from Fotolia.com).*
- Leticia, S. (2017). *“Evaluación De La Calidad De Servicio Al Cliente En El Restaurante Pizza Burger Dinner De Gualán, Zacapa” para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.*
- Llovera, A. (2012). *Plan de calidad para la atención y servicio al usuario de la unidad de patología cervical del hospital universitario del coro Dr. Alfredo Van Grieken. . Tesis para optar el título de Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud. Universidad Católica Andrés Bello, Argentina.*
- López, P. (2016). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015. Editorial FC Editorial.*
- Mego. (2017). , *“Propuesta de un sistema de Gestión de Calidad para la mejora del servicio en la Municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2017”*, cuyo objetivo es Proponer un sistema de gestión de la calidad para mejorar el servicio en la Municipalidad. provincia e

chiclayo.

- Meneses, M. (2017). *Calidad de servicio e influencia en la satisfacción de clientes en os restaurantes de la ciudad de Ayacucho, 2017*. . Tesis para optar el Título de Licenciada en Administración. Ayacucho.
- More, E. (2017). “*Caracterización del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullanaaño 2017*”. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana.
- Pacheco, G. (. (2017). “*Propuesta de mejora en la gestión de calidad de los servicios de atención médica de la clínica veterinaria los sauces Quito*”. . Tesis para optar el título de Especialista en administración de servicios de Salud. Universidad Industrial de Santander, México.
- Pacheco, G. ((2017). “*Propuesta de mejora en la gestión de calidad de los servicios de atención médica de la clínica veterinaria los sauces Quito*”. Tesis para optar el título de Especialista en administración de servicios de Salud. Universidad Industrial de Santander, México.
- Pérez, D. (2017). “*Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.*”. Tesis para optar el título de Maestría en Administración de Empresas. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Pérez, D. (2017). “*Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.*”. Tesis para optar el título de Maestría en Administración de Empresas. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Ramos, M. (2017). “*Caracterización de la competitividad y atención al cliente de las MYPE rubro zapatería del centro de Piura, año 2017*”. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Nacional Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Riofrío, S. (2017). “*Caracterización de la competitividad y atención al cliente en las MYPE comercializadoras rubro equipos de cómputo del centro de Piura, año 2016*”. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de

Chimbote, Piura.

Salazar, D. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio –rubro venta al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabaco*. Distrito de Huaraz : Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración.

T.S., A. (2017). “*Evaluación De La Calidad De Servicio Al Cliente En El Restaurante Pizza Burger Dinner De Gualán, Zacapa*” para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.

Uladech. (2019). *Principios Eticos de investigacion*. Chimbote.

Uribe, M. (2011). *Los sistemas de gestión de la calidad: el enfoque teórico y la aplicación empresarial*, Sello Editorial Universidad del Tolima, 2011. ProQuestEbookCentral, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detailaction?docID=4909300>.

Vargas, S. (2012). “*Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmannnde*. Tacna.Tacna.: a.Obtenidode:http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/79/Vargas_Ramos_SA_FACS_Odontologia_2012%20.pdf?sequence=1.

Zapatero, A. (2013). . *Manual actividades auxiliares de comercio: atención básica al cliente*, Editorial CEP, S.L., 2013. ProQuest Ebook Central,. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=3216966>.

Zumaeta, D. (2018). “*Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector servicios, rubro centro de salud privados*,. Distrito de Calleria : Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Pucallpa.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta



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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

Instrucciones:

Estimado propietario o representante de la micro y pequeña empresa, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar de la atención al cliente y gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio caso: clínica corazón de Jesús, Cañete – 2020.

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

PERFIL DEL MICROEMPRESARIO:

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

De 18 a 28 años () De 29 a 39 años () De 40 a 50 años () De 51 a más ()

2. ¿Cuál es el género del microempresario?

a) Masculino.....

b) Femenino.....

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

- a) técnico () b) profesional () c) sin estudios

REFERENTE A LA CARACTERIZACION DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE CALIDAD	ESCALA	
	SI	NO
1. ¿Considera usted si los personales administrativos no aplican una buena gestión de calidad no tendrían una buena organización?		
2. ¿Considera usted que la clínica cuenta con una planificación deberían crear un área responsable donde los pacientes puedan coordinar o dar detalles de su atención?		
3. ¿considera usted que al tener áreas de atención con tecnología moderna podrían generar mayor satisfacción al paciente?		
4. ¿considera usted que la eficiencia y eficacia de atención al cliente o paciente influye en la calidad de servicio?		
5. ¿considera usted cree que la clínica corazón de Jesús logra diferenciarse de la competencia por tener diversos servicios médicos?		
6. ¿Considera usted que, al contar con infraestructura moderna, esta influye en la preferencia de los pacientes?		
7. ¿Considera usted que el personal se encuentra capacitado para cubrir las necesidades y expectativas del paciente?		
8. ¿Considera usted que brinda una atención con una tecnología más avanzada que de la competencia?		
9. ¿Considera usted que brindan sus servicios ha establecido una fuerte conexión con los pacientes con la finalidad de fidelizar?		
10. ¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio de citas son inmediatas?		
11. ¿Considera usted que la atención medica que brinda el médico de la clínica soluciona sus problemas de salud?		
12. ¿considera usted que el médico brinda una atención amable a sus pacientes y le inspira confianza?		
13. ¿considera Usted que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio de citas son inmediatas?		

Anexo 2: Validación de encuesta

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Escobedo Gálvez, José Fernando
- 1.2. Grado Académico: Magister en Gestión Pública
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora: ULADECH
- 1.5. Cargo que desempeña: Coordinador de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación Filial Tumbes
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: Araya Garay Beatriz Marisol
- 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento Cuestionario


N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Referente a las características de los representantes							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
Respecto a las características de las MYPES							
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
Respecto a las características de la gestión de calidad							
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
Respecto a las características del proceso de selección de personal							

15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		

Otras observaciones generales:

No muestra observación alguna, los indicadores contribuyen a desarrollar las dimensiones a investigar.

.....



Firma

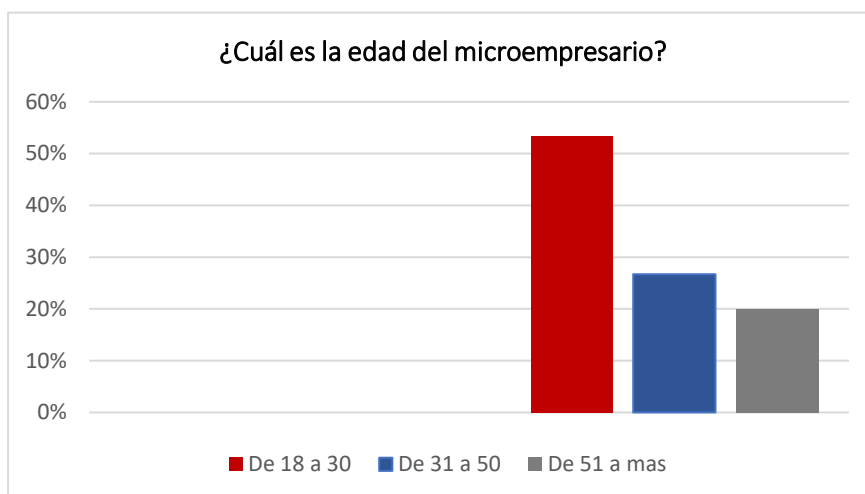
Escobedo Gálvez, José Fernando

DNI N° 44632438

CORLAD N° 09720

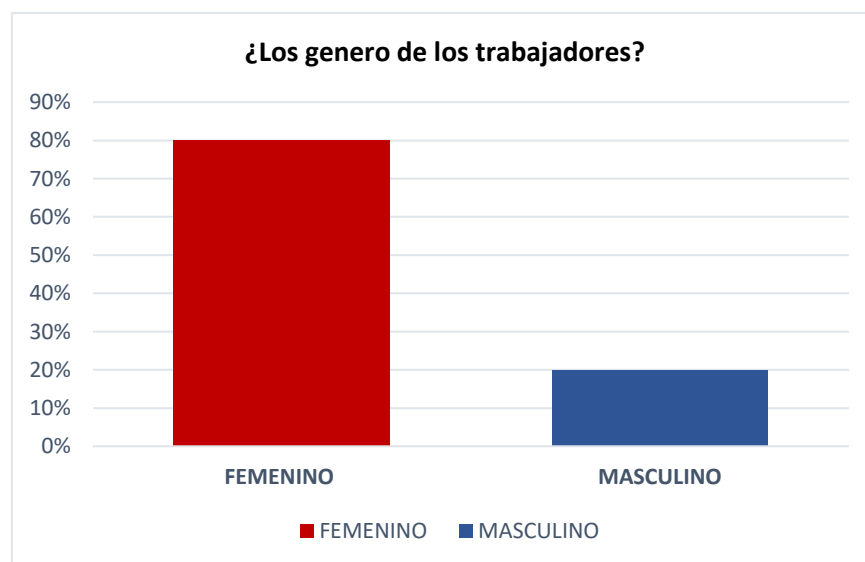
Anexo 3: Figuras

Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario?



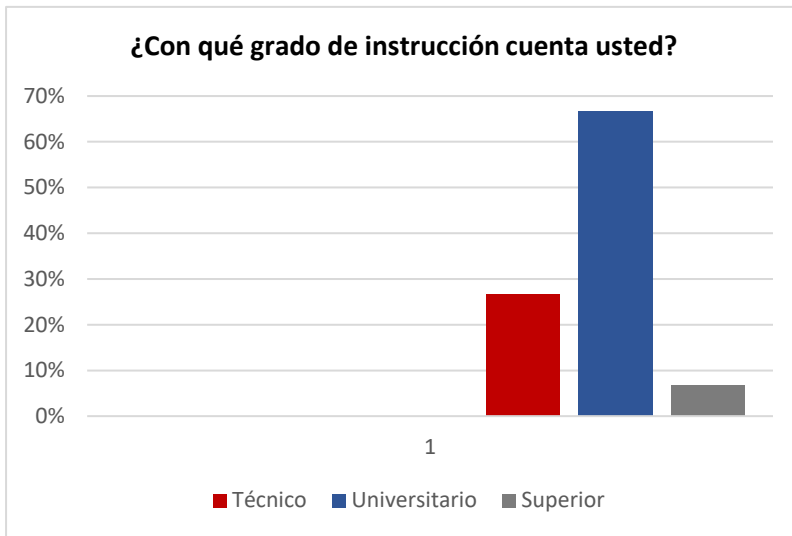
Fuente: Tabla 1

Figura 2: ¿Los generos de los trabajadores?



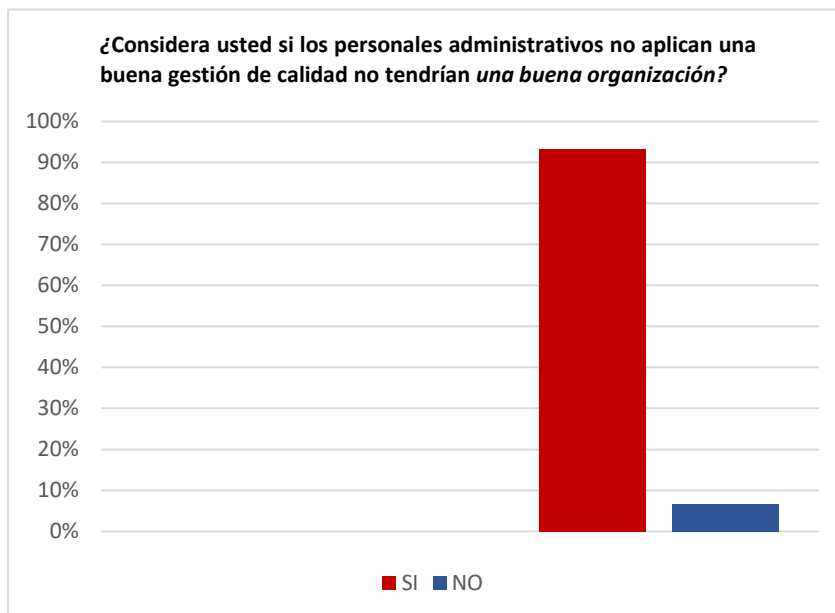
Fuente: Tabla 2

Figura 3: ¿Con qué grado de instrucción cuenta usted?



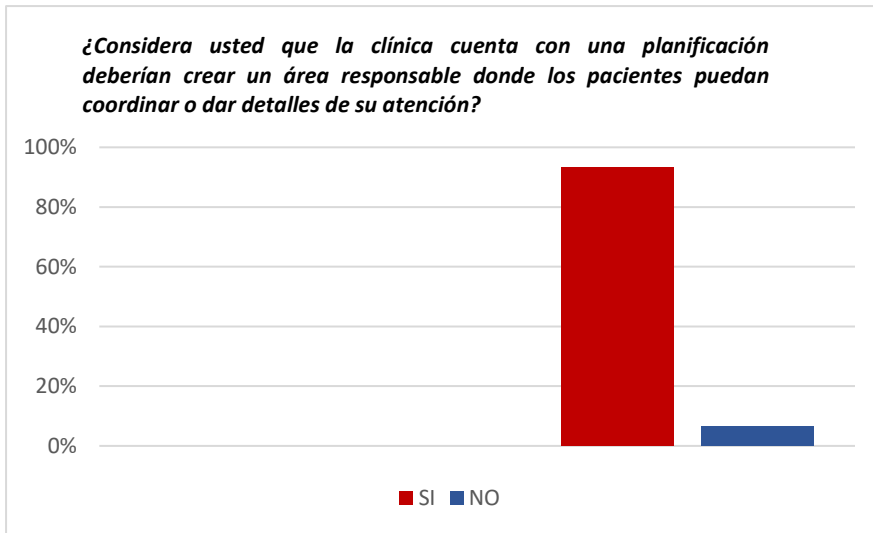
Fuente: Tabla 3

Figura 4: ¿Considera usted si los personales administrativos no aplican una buena gestión de calidad no tendrían una buena organización?



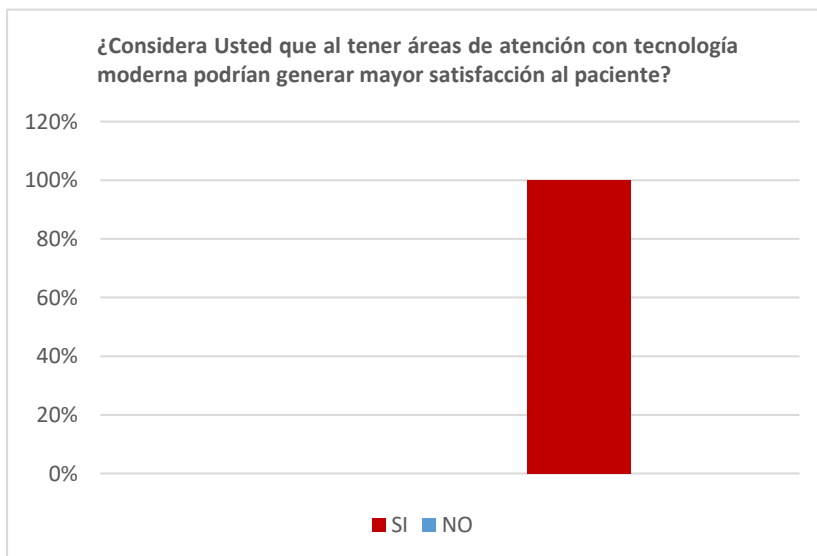
Fuente: Tabla 4

Figura 5: *¿Considera usted que la clínica cuenta con una planificación deberían crear un área responsable donde los pacientes puedan coordinar o dar detalles de su atención?*



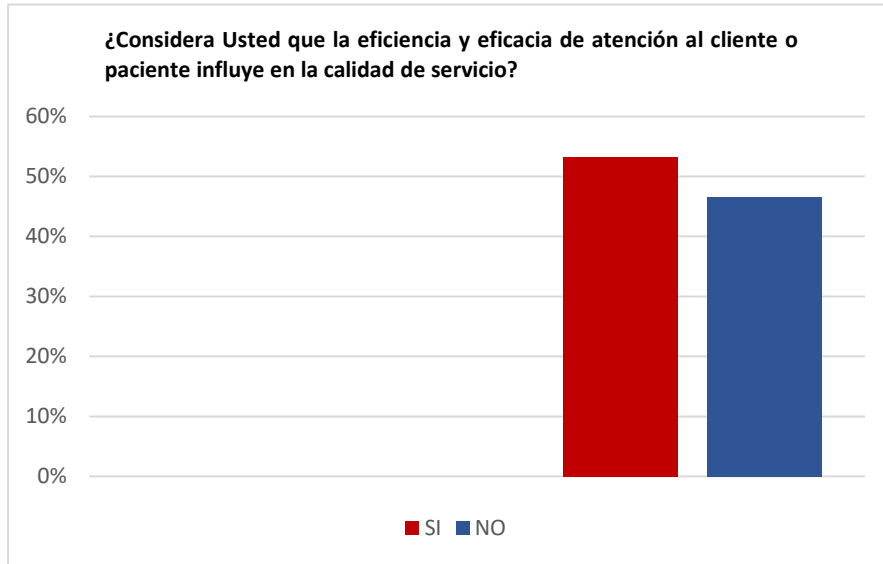
Fuente: Tabla 5

Figura 6: *¿Considera Usted que al tener áreas de atención con tecnología moderna podrían generar mayor satisfacción al paciente?*



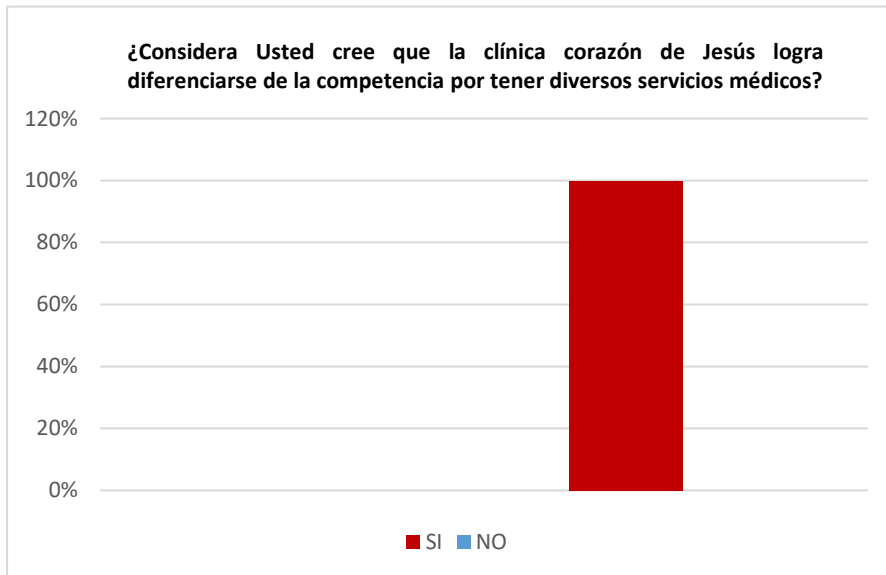
Fuente: Tabla 6

Figura 7: ¿Considera Usted que la eficiencia y eficacia de atención al cliente o paciente influye en la calidad de servicio?



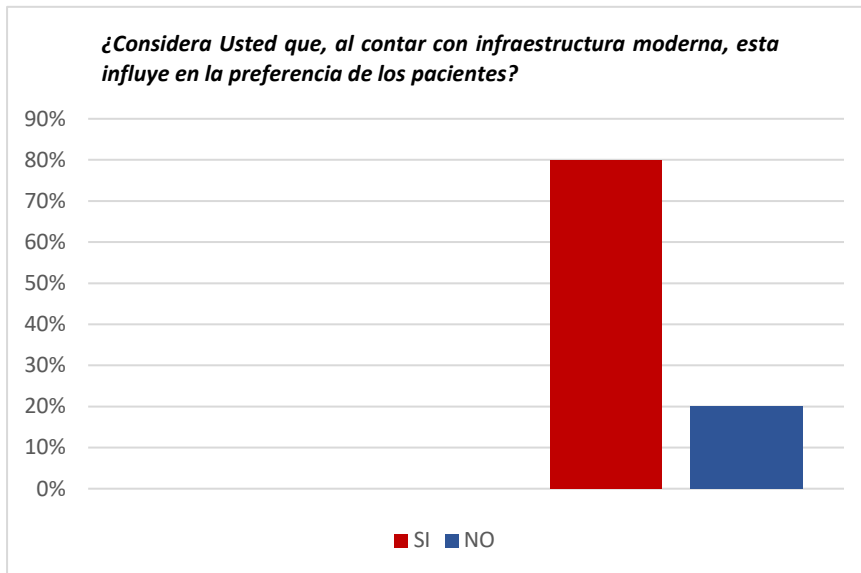
Fuente: Tabla 7

Figura 8: ¿Considera Usted cree que la clínica corazón de Jesús logra diferenciarse de la competencia por tener diversos servicios médicos?



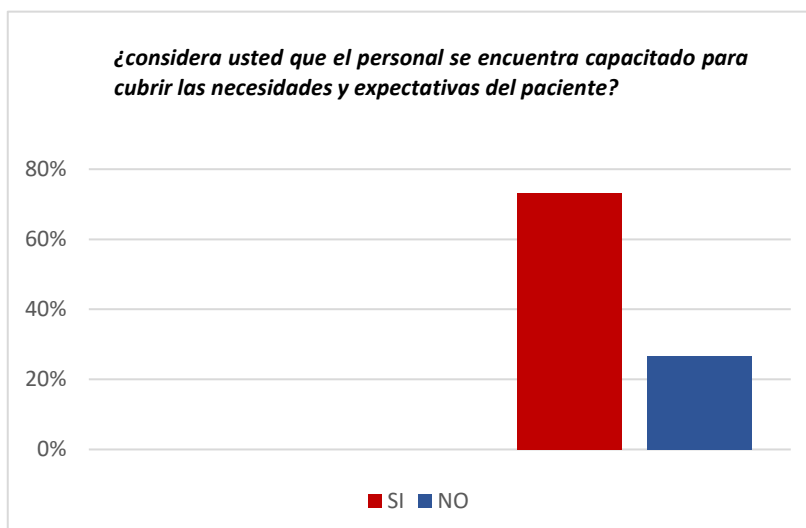
Fuente: Tabla 8

Figura 9: *¿Considera Usted que, al contar con infraestructura moderna, esta influye en la preferencia de los pacientes?*



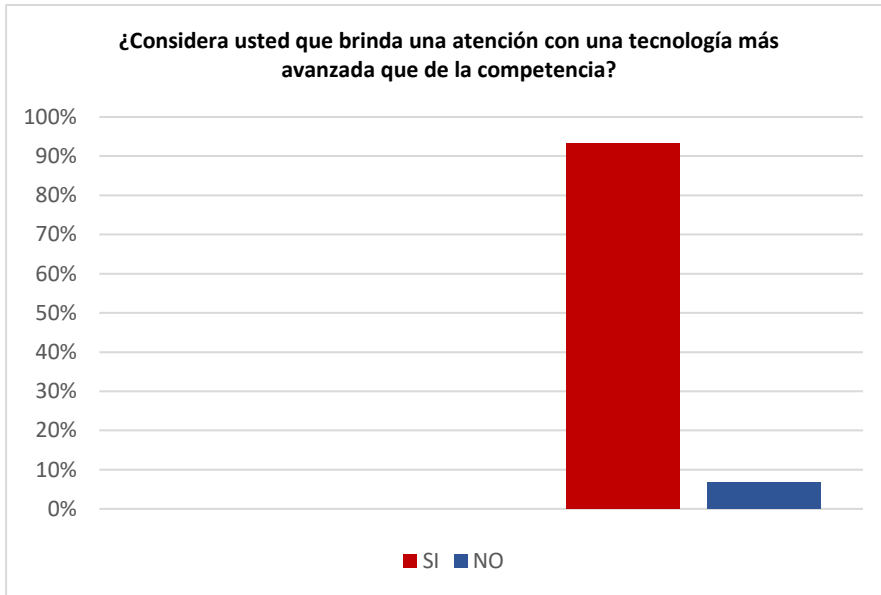
Fuente: Tabla 9

Figura 10: *¿considera usted que el personal se encuentra capacitado para cubrir las necesidades y expectativas del paciente?*



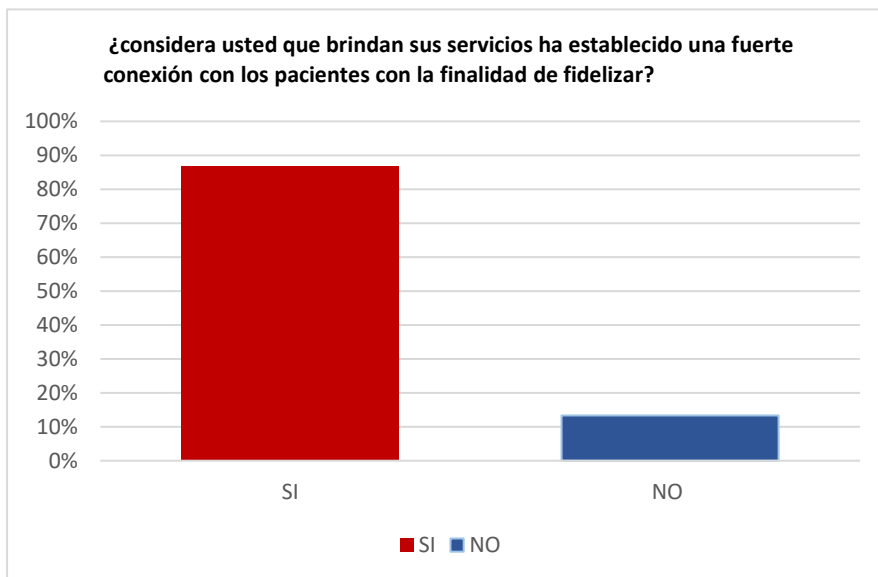
Fuente: Tabla10

Figura 11: ¿Considera usted que brinda una atención con una tecnología más avanzada que de la competencia?



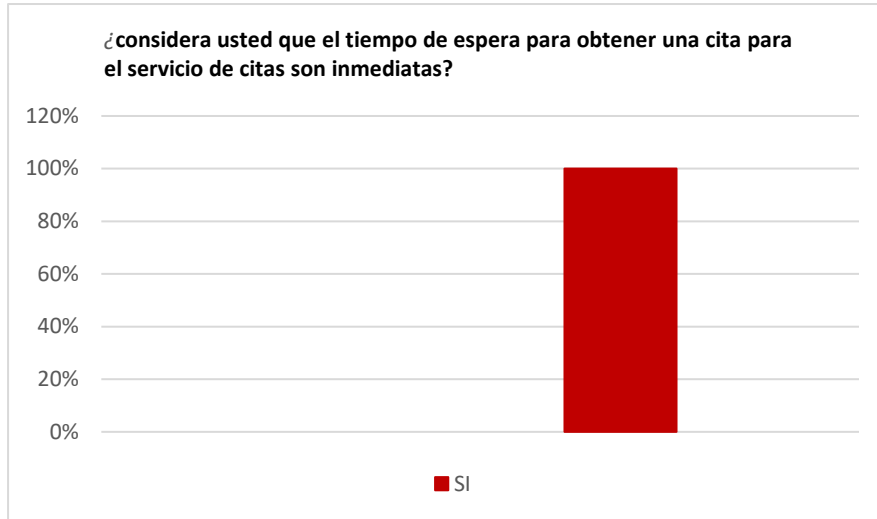
Fuente: Tabla 11

Figura 12: ¿considera usted que brindan sus servicios ha establecido una fuerte conexión con los pacientes con la finalidad de fidelizar?



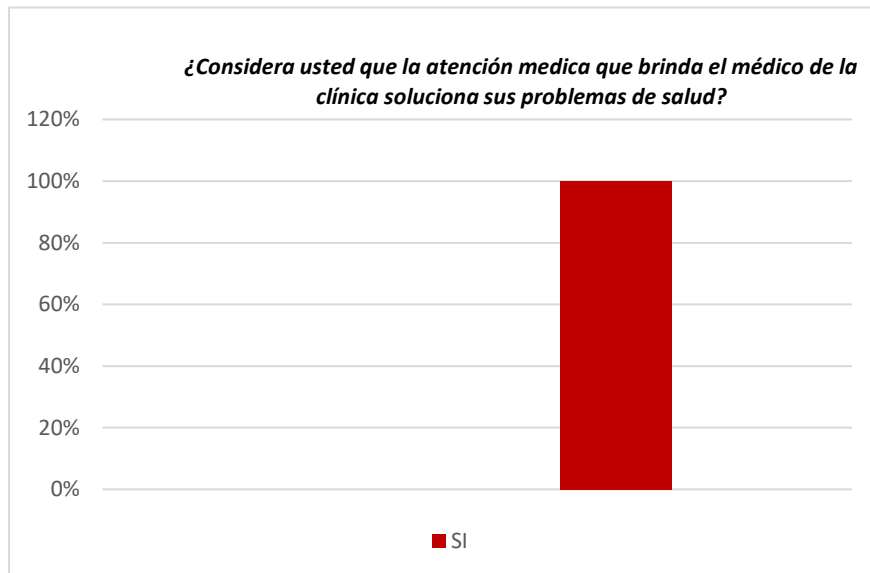
Fuente: Tabla 12

Figura 13: ¿considera usted que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio de citas son inmediatas?



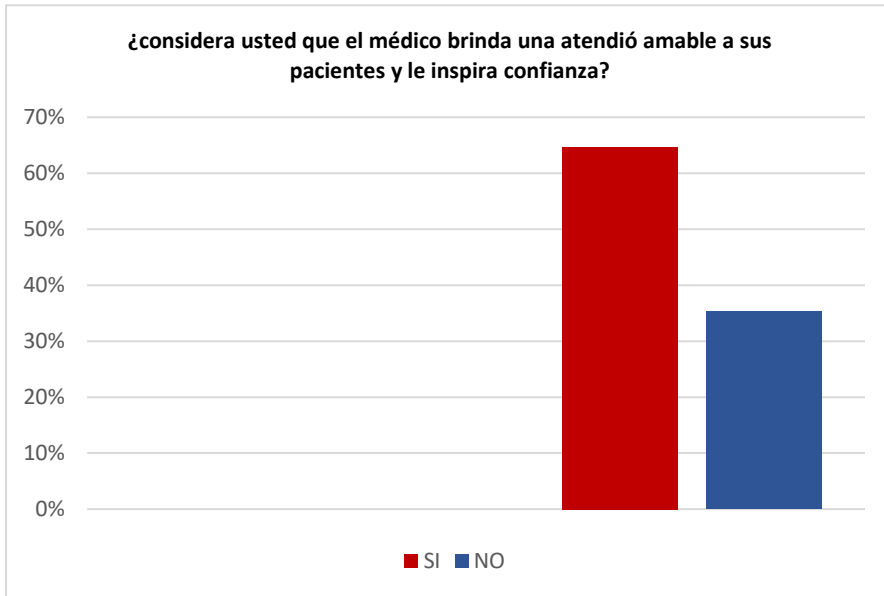
Fuente: Tabla 13

Figura 14: ¿Considera usted que la atención medica que brinda el médico de la clínica soluciona sus problemas de salud?



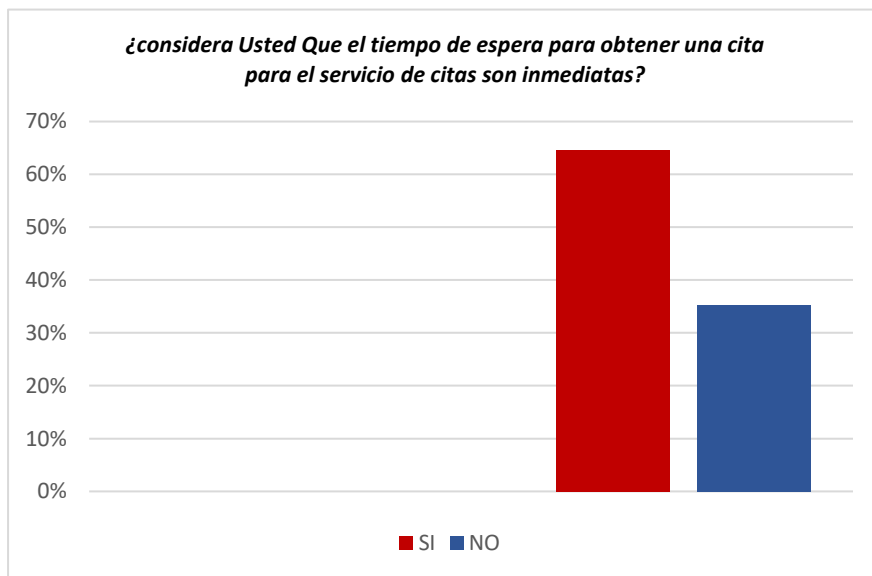
Fuente: Tabla 14

Figura 15: ¿considera usted que el médico brinda una atención amable a sus pacientes y le inspira confianza?



Fuente: Tabla 15

Figura 16: ¿considera Usted Que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio de citas son inmediatas?



Fuente: Tabla 16

Anexo 4: Consentimiento Informado

Cajete, 21 de julio del 2019

CARTA N° 01- 2019

Dr. Patricio Cano Tejada
Gerente General de la empresa Clínica corazón de Jesús - Cajete

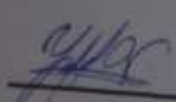
Presenta -
De mi consideración:

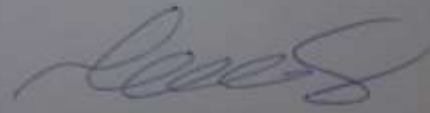
Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo, quien le escribe la alumna GARCIA DE LA CRUZ YOMYRIA con DNI°70190059 estudiante del V ciclo de la carrera profesional de Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote con N° de matrícula 2511171098; solicito autorización para ejecutar de manera remota o virtual mi trabajo de investigación que lleva como título 'CARACTERIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE CALIDAD', durante los meses de marzo, abril, mayo y junio del presente año.

Sin otro particular agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi trabajo de investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución.

En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,


ALUMNA
GARCIA DE LA CRUZ YOMYRIA


GERENTE GENERAL
DR. PATRICIO CANO TEJADA

Anexo 5: Turniting

Turnitin final

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir bibliografía

Activo

Excluir coincidencias < 4%

turnitin

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

4%

2

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo