



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE  
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES DEL  
SECTOR SERVICIO EN LOS LABORATORIOS DE  
APOYO AL DIAGNÓSTICO CLÍNICO EN LA  
PROVINCIA DE ATALAYA- AÑO 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.**

**AUTORA:**

**Bach. KIRA AURENIM FLORES FASABI**

**ASESOR:**

**MBA. CRYSBER M. VALDIVIEZO SARAVIA**

**PUCALLPA –PERÚ**

**2018**

## Hoja de firma del jurado y asesor

.....  
Magtr. Sergio Oswaldo Ortiz García  
Secretario

.....  
Magtr. Jose Luis Meza Salinas  
Miembro

.....  
Dr. Geider Grandez Garcia  
Presidente

.....  
MBA.Crysber Moises Valdiviezo Saravia  
Asesor

### **Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria**

Agradezco a Dios por regalarme la vida y vivir una bonita experiencia en la universidad y poder culminar satisfactoriamente mis estudios, a mis padres Flor y Richar por el apoyo incondicional en todo momento a mis hermanos, familiares y amigos que con una palabra de aliento encaminaron que lograra mi propósito, ami pareja por el soporte y apoyo, dedico este trabajo ami bebé que esta en camino. Mi motivo para cumplir con mi meta.

## **Resumen**

Las mypes en la actualidad cumplen un rol muy importante en la sociedad peruana, siendo la principal fuente generadora de trabajo, reduce la pobreza en los países en desarrollo, en tal sentido es oportuno hacer el estudio, si los laboratorio de apoyo al diagnóstico clínico cumplen con las políticas de gestión de calidad. Los pacientes que adquieren este servicio reciban la mejor asistencia por parte de los profesionales que los atienden. Como se da la calidad de servicio en los laboratorios privados durante el periodo de estudio, apartir de las normativas existentes y satisfacción del cliente. Investigación sobre la calidad de atención que recibe por parte de las mypes, si es efeciente el trato que recibe el paciente, es propicio investigar la demanda de paciente si los propietarios de los locales tienen el personal idóneo. Si cumplen con las normas de bioseguridad. En caso que haya una queja o reclamo los pacientes son escuchados y resuelto el problema, cuenta con libro de reclamaciones, si capacita al personal en temas relacionadas al rubro que ofrecen. Si los trabajadores están registrados en planilla, tiene un contrato laboral y reciban todos los beneficios, vacaciones, cts, aguinaldo que por ley les corresponde, investigar si hay un vinculo entre el empleador y trabajador, si son participes en la elaboración de su misión y visión de la empresa, si todos estan involucrados desde lo mas alto, la administración hasta el personal de servicio deben estar orientados hacia la satisfacción del cliente. Todos encaminados en una dirección.

## **Abstract**

The MYPES currently play a very important role in Peruvian society, being the main source of work generation, reduce poverty in developing countries, in this sense it is timely to do the study, if the clinical diagnosis support laboratory meets with the policies of quality management. Patients who acquire this service receive the best assistance from the professionals who attend them. How quality of service is given in private laboratories during the study period, based on existing regulations and customer satisfaction. Research on the quality of care received by the mypes, if the treatment the patient receives is efficient, it is propitious to investigate the patient's demand if the owners of the premises have the suitable personnel. If they comply with the biosafety regulations. In case there is a complaint or complaint the patients are listened to and the problem solved, that is to say, it has a book of claims, if it trains the personnel in topics related to the item that they offer. If the workers are registered in a payroll, have a labor contract and receive all the benefits, vacations, cts, bonus that by law corresponds to them, investigate if there is a link between the employer and worker, if they are participants in the elaboration of their mission and vision of the company, if everyone is involved from the top, the administration to the service staff should be oriented towards the satisfaction of the client. All routed direction.

## Contenido

<b>Hoja de firma del jurado y asesor .....</b>	<b>ii</b>
<b>Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria .....</b>	<b>iii</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>iv</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>v</b>
<b>Contenido .....</b>	<b>6</b>
<b>Índice de cuadros .....</b>	<b>8</b>
<b>Índice de gráficos .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
1.1 <b>PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>11</b>
1.1.2    Planteamiento del problema.....	11
1.2.    Objetivos de la investigación .....	13
1.3.    Objetivos específicos.....	13
1.4.    Justificación de la investigación.....	13
<b>CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>	<b>15</b>
2.1.    Antecedentes .....	15
2.1.1    Antecedentes Nivel internacional .....	15
2.1.2    Antecedentes Nivel Nacional.....	21
2.1.3    Antecedentes Nivel Regional.....	25
2.1.4    Antecedentes Nivel Local .....	27
2.2    Bases teóricas de la Investigación.....	29
2.2.1    Evolución de la Tecnología .....	30
2.2.2    Laboratorio Clínico .....	31
2.2.3    Clasificación de los laboratorios.....	31
2.2.4    Razones para una prueba en laboratorio.....	33
2.2.5    Normas de seguridad.....	35
2.2.6    Historia de la Gestión de Calidad .....	36
2.2.7    Gestión de Calidad.....	37
2.2.8    Inspección de la Calidad.....	38
2.2.9    El Control de la Calidad .....	38
2.3.    Aseguramiento de la calidad .....	39
2.3.1    Atención al Cliente.....	39
2.3.2    Servicio al cliente.....	40

2.3.4	Diferencia entre atención al diente y servicio al diente. ....	42
2.3.5	Satisfacción del Cliente: .....	43
2.3.6	Trabajo en equipo.....	46
2.3.7	Mype .....	47
<b>CAPÍTULO III. HIPÓTESIS .....</b>		<b>54</b>
3.1	Hipótesis general. ....	54
3.2	Hipótesis específica. ....	54
<b>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA .....</b>		<b>55</b>
4.1	Diseño de la investigación.....	55
4.2	Población y muestra .....	55
4.3	Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	56
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	57
4.5	Plan de análisis .....	57
4.6	Matriz de consistencia .....	58
4.7	Principios éticos .....	59
<b>CAPÍTULO V. RESULTADOS .....</b>		<b>60</b>
5.1	Resultados .....	60
5.2	Análisis de resultados .....	81
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES .....</b>		<b>83</b>
5.1.	Conclusiones .....	83
5.2	Recomendaciones .....	85
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>		<b>86</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>88</b>

## Índice de cuadros

Cuadro 1: Edad del empleador de los laboratorios encuestados .....	60
Cuadro 2: Genero del empleador .....	61
Cuadro 3: Profesión del empleador .....	62
Cuadro 4: De la gestión de calidad .....	63
Cuadro 5: Documentación de Gestión de calidad .....	64
Cuadro 6: Calidad atención al cliente .....	65
Cuadro 7: Gestión de calidad para el paciente .....	66
Cuadro 8: La frecuencia que brinda información al paciente de los posibles riesgos	67
Cuadro 9: Nivel de confidencialidad en la entrega de resultado a los pacientes .....	68
Cuadro 10: ¿Cuenta con señalización interna que permita el ingreso rápido al local? ... .....	69
Cuadro 11: Número de personal que labora en la empresa .....	70
Cuadro 12: Condición laboral del personal .....	71
Cuadro 13: Capacita al personal? .....	72
Cuadro 14: La atención que brinda el personal asistencial al paciente .....	73
Cuadro 15: ¿Brinda información referente a tarifas y pagos? .....	74
Cuadro 16: El servicio que se brinda a la hora de sacar la muestra .....	75
Cuadro 17: Personal que realiza la toma de muestra .....	76
Cuadro 18: Medición de satisfacción al cliente .....	77
Cuadro 19: Cumplimiento con las medidas de bioseguridad .....	78
Cuadro 20: ¿El personal usa protección al momento procesar las muestras? .....	79
Cuadro 21: ¿Tiempo que espera el paciente para ser atendido? .....	80



## Indice de gráficos

Gráfico 1: Edad del empleador .....	60
Gráfico 2: Genero del empleador.....	61
Gráfico 3: Profesión del empleador .....	62
Gráfico 4: De la gestión de calidad .....	63
Gráfico 5: Laboratorios con misión y visión definido .....	64
Gráfico 6: 7 Condición de formalización.....	65
Gráfico 7: Gestión de calidad para el paciente .....	66
Gráfico 8: La frecuencia que brinda información al paciente de los posibles riesgos	67
Gráfico 9: Nivel de confidencialidad en la entrega de resultado a los pacientes .....	68
Gráfico 10: ¿Cuenta con señalización interna que permita el ingreso rápido al local? .....	69
Gráfico 11: Número de personal que labora en la empresa .....	70
Gráfico 12: Condición laboral del personal .....	71
Gráfico 13: ¿Capacita al personal? .....	72
Gráfico 14: La atención que brinda el personal asistencial al paciente .....	73
Gráfico 15: Información suministrada referente a tarifas y pagos .....	74
Gráfico 16: El servicio que se brinda a la hora de sacar la muestra .....	75
Gráfico 17: Personal que realiza la toma de muestra.....	76
Gráfico 18: Medición de satisfacción del cliente.....	77
Gráfico 19: Cumplimiento con las medidas de bioseguridad .....	78
Gráfico 20: ¿El personal usa protección al momento procesar las muestras? .....	79
Gráfico 21: Tiempo que espera el paciente para ser atendido .....	80

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad las mypes están cumpliendo un rol muy importante en la sociedad, para el desarrollo y crecimiento económico del país estableciendo un enfoque distinto al ser la mayor fuente creadora de empleo.

Frente a la realidad social peruana es oportuno realizar este trabajo de investigación acerca de la población, los ciudadanos cuidan mucho de su salud las personas padecen de muchas dolencias por lo que acuden a los laboratorio privados a realizarse exámenes, los resultado les otorgan de manera rápida acuden a los laboratorios privados para acelerar y ganar tiempo en sus responsabilidades de trabajo.

La investigación se llevó a cabo con el objetivo principal de establecer la gestión de calidad en la atención a los clientes en el sector servicio en los laboratorios clínicos.

La finalidad de este trabajo de investigación es corroborar la efectividad con la que se lleva a cabo el trabajo en su diferente segmentación, el desarrollo de la metodología en el sector servicio para determinar la consistencia que tan eficiente es el servicio que ofrecen los laboratorio clínicos de apoyo al diagnóstico.

## 1.1 PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1.2 Planteamiento del problema

Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector servicio en los laboratorios de apoyo al diagnóstico clínico en la provincia de Atalaya- año 2018.

#### a) *Caracterización del Problema:*

El estudio de Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector servicio en los laboratorios de apoyo al diagnóstico clínico en la provincia de Atalaya-año 2018 se caracteriza por el desarrollo de la tesis, se estudiara a fondo si cumplen con la gestión de calidad en el servicio que brindan las Mypes del sector servicio en los laboratorios de apoyo al diagnóstico clínico.

En la actualidad, los ciudadanos cuidan mucho de su salud de manera constante. Depende mucho del estilo de alimentación y de vida que optan.

También existe una gran cantidad de personas que por cuidar su salud o por algún tratamiento médico, evitan ir hacer largas colas en los centros de salud, postas médicas o salud para hacerse análisis clínicos, y optan por ir a los laboratorios privados

Porque la atención es más rápida, oportuna y eficaz la entrega de resultados es en cuestión de tiempo.

A través de los años se han establecido los laboratorios de apoyo al diagnóstico clínico, viendo la necesidad de rapidez con el fin de ofrecer un servicio de alta calidad, y al mismo tiempo de mejorar la atención a los clientes,

Sabiendo que los laboratorios clínicos privados benefician a la población porque los atienden rápido, tanto en la toma de muestra como en la entrega de resultados.

Cabe indicar que una persona que acude a un hospital tiene que madrugar e ir en ayunas hacer cola para que le otorguen un tiket.

En la ciudad de atalaya existe una gran cantidad de personas con tratamiento en salud, otras que desean saber cómo están en su salud, acuden a los laboratorios clínicos privados.

El índice de personas con tratamiento tiene una tendencia creciente, donde las personas cuidan de su salud, y están contantemente realizándose sus chequeos de análisis clínicos.

Frente a esta realidad social de salud, es oportuno hacer el estudio si los laboratorios clínicos privados de atalaya cumplen con los estándares de gestión de calidad y quienes visiten estos laboratorios estén recibiendo una atención de calidad y amable, que se cumpla con la normativa y protocolo de atención al paciente

**b) *Enunciado del Problema:***

Como es la atención a los cliente en los laboratorios de apoyo al diagnóstico, Si se cumplen con la gestión de calidad, en la provincia de atalaya en el periodo de estudio.

**1.2. Objetivos de la investigación**

Investigar la situación actual de gestión de calidad en atención a los clientes que se dan en los laboratorios de apoyo al diagnóstico clínico.

**1.3. Objetivos específicos**

- Investigar acerca de la existencia de una normativa de los laboratorios de apoyo al diagnóstico clínico.
- Comprobar si se tienen en cuenta los aspectos de gestión de calidad en la normativa reguladora de los laboratorios si existiera.
- Identificar y cuantificar los negocios de laboratorio, si están orientados al servicio eficiente hacia el paciente.

**1.4. Justificación de la investigación**

La autora ha tomado como caso de estudio los laboratorios clínicos en la provincia de Atalaya, en razón de:

En los últimos años se ha incrementado las Mypes dentro de ellos están los laboratorios clínicos de apoyo al diagnóstico en la provincia de Atalaya.

Comprobar la demanda de los pacientes en la prestación de servicio que reciben en los laboratorios clínicos.

## CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes Nivel internacional

Ávila, M. (2014) Evaluación de la calidad de los servicios de salud que brinda el laboratorio clínico del centro de salud con cama vitalio Sara Castillo del municipio de Sopla viento Bolívar en el primer trimestre del año 2013, Investigación presentada para optar el título profesional en especialista de Gerencia en salud.

##### a) **Objetivo**

Evaluar la calidad de los servicios de salud que presta el laboratorio clínico a los usuarios del centro de salud con cama viatlio sara catillo del municipio soplaviento Bolívar en el primer tirmestre del año 2013, buscando mejorar la accecibilidad y oportunidad de los servicios

##### b) **Metodología**

Este es un estudio descriptivo, transversal y retrospectivo .

**Descriptivo:** Porque describe las situaciones de cómo se prestan los servicios con calidad en la institución.

**Transversal:** Implican la recolección de datos es un solo corte en el tiempo.

**Retrospectivo:** Es la que se le aplica al estudio en particular de eventos, hechos, o fenómenos pasados sin que necesariamente se guarde un orden cronológico en su realización.

**c) Síntesis**

El objetivo principal de este trabajo es evaluar la calidad de los servicios de salud que brinda el laboratorio clínico. Con el fin de mejorar la accesibilidad y funcionamiento en la prestación de dicho servicios, la encuesta fue realizada a 141 pacientes y 6 trabajadores, se elaboro encuestas de satisfaccion de los pacientes y clientes internos.

El principal resultado que se halló fue que el laboratorio no cumple con los requerimientos físicos ni con recursos humanos como para brindar un servicio de calidad.

**d) Conclusiones**

La gestión de calidad no es buena, a pesar que cumple con las normativas de la ley.

Se acepta la hipótesis nula planteada en esta investigación en la cual dice. No es cierto que la calidad de los servicios que brinda el laboratorio clínico del Centro de Salud con Cama Vitalio Sara Castillo del municipio de Soplaviento-Bolívar es buena.



La evaluación de los servicios por parte de los clientes solo arrojó resultados por debajo de la condición regular, es decir, la mayoría de los pacientes encuestados opinó que los servicios eran regulares, malos o muy malos y solo un pequeño porcentaje que era bueno y muy bueno.

Se puede decir que los pacientes en aspectos como la comodidad se sienten satisfechos con el servicio, pero en aspectos como la confiabilidad y la accesibilidad y comunicación se necesitó mucho por mejorar dado los resultados negativos presentados en esta investigación como percepción de los paciente encuestados.

Los trabajadores de nivel operativo (Auxiliares, bacterióloga y aseadora) manifiestan serias inconformidades en la calidad y entrega de los productos, así también como la comunicación efectiva entre las áreas y la adecuación de la infraestructura. En general el laboratorio clínico del centro de Salud con cama Vitalio Sara Castillo no pasa las pruebas de calidad necesarias desde la perspectiva de los pacientes encuestados y de los trabajadores, a pesar de que cumple con todas las normas de habilitación requeridas por la ley.

Del Cid, N. (2007). Estudio acerca de la satisfacción y atención que recibe el paciente en el centro integral materno infantil S.A. Universidad san Carlos en Guatemala: Maestría en Administración Industrial y Empresas de Servicio.

**a) Objetivo**

Establecer el grado de satisfacción de los pacientes con respecto a los servicios prestados en el Centro Integral Materno Infantil S.A.

**b) Metodología**

Una vez que el paciente fue atendido en los diferentes servicios de la unidad se les aplicó un cuestionario de satisfacción al cliente, donde se le pregunta: cómo percibió la atención que le brindó el personal y al mismo tiempo si tiene o no sugerencias a fin que mejore la calidad en la atención de los servicios.

**c) Síntesis**

El centro Integral Materno Infantil tiene 15 años de estar funcionando en el mercado y no tiene información acerca de la satisfacción y insatisfacción percibida por el paciente, respecto a los servicios prestados.

El objetivo del presente estudio a sido establecer el grado de satisfacción, además de identificar y evaluar los aspectos que el paciente considera como buen servicio. Para tal efecto se utilizaron encuestas a 248 pacientes escogidas al azar durante un mes.

El resultado que mostro mayor realce con respuestas negativas fue la puntualidad del médico (47%) y la atención recibida por parte de la secretaria (9%) mientras que el otro porcentaje positivo fue el trato brindado por el médico(97%) y la explicación clara que le daba al paciente acerca de su diagnóstico y el tratamiento a seguir (98%).

#### **d) Conclusiones**

Se planteó como hipótesis el nivel de satisfacción que recibe el paciente cuando acude al centro integral materno infantil S.A. A través de encuestas. Llegando a la conclusión lo siguiente:

El conocimiento y la opinión del paciente sobre los servicios recibidos es una vía para mejorar la calidad de las prestaciones y la propia imagen del centro. La satisfacción del usuario es el objetivo y resultado de la asistencia sanitaria y cumplir con las medidas de seguridad.

Se analizó a través de encuestas de satisfacción, este estudio fue muy favorable porque a través de ello se logró determinar las fortalezas y las debilidades para poder mejorar e implementar un servicio de alta calidad.

Los usuarios encuestados dieron una buena opinión acerca de los servicios prestados por la institución. esto se ve reflejado en la demanda de pacientes que acuden a solicitar una atención médica.

Posee el soporte físico propicio para prestar servicios en diferentes áreas, esto hace que el paciente al visitar la entidad se sienta comodo antes de ser atendido.

Con respecto a la infraestructura, ambiente físico, la mayoría de los pacientes encuestados observaron que la limpieza, decoración, ventilación e iluminación son adecuadas para la prestación de servicios en la institución.

La mayoría de respuestas positivas se adquirieron en la asistencia de servicios médicos.

La búsqueda de información acerca del diagnóstico y tratamiento a seguir se encontró como respuesta que la relación médico –paciente es importante como criterio de servicio y esto se refleja como satisfacción en la calidad de servicio brindado.

Al tener un buen resultado positivo de la investigación realizada, no hay que pasar desapercibido que siempre se debe estar haciendo mejoras de manera continua en cada servicio, principalmente en cuanto al tiempo de espera el día de la cita.

El 9% de los pacientes encuestados respondieron que no se sentían cómodos con el trato recibido en secretaria por lo que es preciso capacitar al personal en temas específicos de atención. y servicio al cliente.

Por otro lado la mayoría de pacientes encuestados respondieron positivamente y recomendaron a parientes y amistades a visitar el Centro de información infantil materno. Por lo que ofrece buen ambiente y buen servicio.

Es indispensable el involucramiento de todos desde la alta dirección a la más baja, para ejecutar reglas que se cumplan que permitan un mejor nivel de compromiso, para que se establezca la misión, visión, objetivos y políticas de calidad y tomar las medidas necesarias para que se mantenga la calidad en la atención y sobre todo trabajar en fortalecer las debilidades de esta manera garantizar un mejor servicio en el futuro.

### **2.1.2 Antecedentes Nivel Nacional**

Ampuero, C. (2017.). Calidad del servicio y fidelización del paciente en la clínica oftálmica instituto de la visión en el distrito de san Borja 2016. Lima: Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración.

**a) Objetivo**

Determinar de que manera la calidad del servicio influye con la fidelización del paciente en la clínica oftálmologica Instituto de la visión en el distrito de san borja 2016.

**b) Metodología**

El presente trabajo de investigación será de forma descriptiva y correlacional

**Descriptiva:** Estudia la frecuencia de una variable, busca especificar propiedades que miden de manera independiente los conceptos de una variable, como se manifiesta el fenómeno, su objetivo no es indicar como se requiere bastante conocimiento teórico.

**Descriptivo:** Porque miden, evalúan o recolectan datos sobre múltiples conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a e

El procesamiento de datos responde al enfoque cualitativo

**Correlacional**

Analiza la relación entre dos variables, el propósito es saber cómo se comportan negativas o positivas. “Busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos en un contexto

particular”, como es el caso entre calidad del servicios y fidelización del paciente.

**c) Síntesis**

El sector salud privado a nivel de lima metropolitana ha experimentado un crecimiento tal es el caso en el distrito de san borja. constituye una de las actividades con mas demanda de la ciudad en temas de salud.

Buscando establecer que la calidad de una atención sea más eficaz.

El objetivo es tratar sobre la gran importancia de la calidad de servicio en el sector salud. Si bien es cierto los problemas que se tienen con el trato en temas de salud por parte de las instituciones públicas y privadas son aspectos que no se ha podido mejorar.

**d) Conclusiones**

En esta investigación se concluyó que la gestión de calidad del servicio, empatía, fiabilidad y la imagen influye positivamente con la fidelización del paciente en la Clínica Oftálmica Instituto de la visión en el distrito de San Borja, 2016.

Existe una relación significativa en entre la calidad del servicio y la fidelización del paciente en la Clínica Oftálmica

Instituto de la visión en el Distrito de San Borja 2016 por lo cual mientras mejor sea la calidad de atención que se le brinde al paciente se lograra la fidelización con los pacientes que asisten a la Clínica.

Existe relación significativa entre la empatía y la fidelización del paciente en la Clínica Oftálmica Instituto de la Visión en el Distrito de San Borja. 2016, por lo cual, al ponerse en lugar del paciente que asista a la Clínica se tendrá esa conexión que se busca con el paciente para lograr la fidelización.

Existe relación significativa entre la fiabilidad y la fidelización del paciente en la Clínica Oftálmica Instituto de la Visión en el Distrito de San Borja, 2016, por lo cual al ser confiable la Clínica será recomendada por los pacientes y así se lograra captar nuevos pacientes y fidelizarlos.

Existe relación significativa entre la imagen y la fidelización del paciente en la Clínica Oftálmica Instituto de la Visión en el Distrito de San Borja, 2016, eso quiere decir que la imagen que brinda la Clínica influye mucho en la aceptación por parte del paciente para lograr su fidelización.

Jiménez, C. (2004) En su investigación de los Indicadores de Calidad y Eficiencia de los Servicios Hospitalarios.



Concluye: que la calidad del servicio en el sector salud puede ser vista desde diferentes puntos de vista. Paciente, Atención médica y entrevista medica.

Del punto de vista del paciente, para algunos puede ser que:

Una consulta médica es de buena calidad cuando es breve y concisa ir directamente al punto del problema dar tratamiento y que el paciente vea su mejoría y recupere su salud.

La entrevista médica será satisfactoria para el paciente, si el galeno otorga buena parte de tu tiempo en preguntar síntomas, signos, características y en escuchar historias que lo aquejan al paciente.

Del punto de vista clínico. entrevista del médico, como exponente principal, veedor de salud. No existe un esquema en cuanto a la atención medica de buena calidad, cada ser humano tiene su propio pensamiento.

### **2.1.3 Antecedentes Nivel Regional**

Briones, C. (2017) Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector comercial boticas. Iquitos, distrito de san juan Bautista.

#### **a) Objetivo**

Determinar si las mypes del sector comercial boticas del distrito de san juan Bautista, se gestiona con un enfoque de atención al cliente.

**b) Metodología**

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

**c) Conclusiones**

Las mypes identificaron como prioridad en su gestión, mejorar la experiencia de compra de sus clientes.

Las mypes cuenta con protocolo de atención al cliente que logra iniciar un vínculo de primer momento.

Las mypes identifican los atributos que sus clientes valoran al tomar sus servicios.

La Gestión de la Calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa.

Los emprendedores en gran mayoría (60.0%) si tiene definido y presentan modelos estratégicos de un plan de negocios.

No han definido ni exhiben la misión, visión y valores de su empresa, a consecuencia sus trabajadores no tienen la guía para comprometerse con la organización.

Cuentan con local propio y acondicionado para atender a sus clientes. Sin embargo no han presentado interés en la capacitación de su personal (90.0%).

Como resultado de la falta de capacitación y preparación para atender al público, no tienen diseñado un protocolo de atención al cliente. No tratando temas de conflictos o comportamientos negativos a la hora de brindar un servicio al cliente.

No recogen sugerencias ni reclamos del cliente, y no pretenden enfatizar el servicio de atención que brindan.

Las mypes han identificado “rapidez en compras” y “orientación” como principales atributos que valoran cuando asisten a una botica. Sin embargo, la 97 dirección de las mypes tienen como prioridades la “rentabilidad” (60,0%); stock (30.0%) y sólo 10,0% en mejorar experiencia en el servicio.

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.

#### **2.1.4 Antecedentes Nivel Local**

Astohuaman, A. (2017) Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector servicio, clínicas, distrito de

Calleria. Tesis para optar el Título profesional de licenciado en administración.

En la investigación realizada en el sector servicio en clínicas privadas. Se investigó si las clínicas aplican las técnicas de gestión de calidad, si cumplen con el desempeño respecto a la expectativa de sus clientes, si exhiben su misión, visión y sus valores. Al concluir el presente trabajo de investigación estamos más cerca a dar una respuesta efectiva a los problemas o situaciones del sector de Centros de Salud Privados.

Las mypes del sector Servicios, Clínica del distrito de Callería, son emprendimientos de profesionales universitarios (64.7%) y preferentemente están en rango de edad de 40 a 49 años (52,9%). La participación del sexo femenino es de 7.6%.

El nivel de formalización de las mypes es de 76.5%. El 88.2% se constituyó como persona jurídica.

El 18.0% son nuevos emprendimientos, en lo que va de los últimos años. de la gestión y atención al cliente.

Cuenta con Plan de Negocios pero no han definido ni exhiben su misión, visión y valores de la organización.

El 41.2% no evidencia calidad de atención al cliente. Y 29.4% tiene interés en implementar en el futuro.

52.9% no capacita a su personal. 29.4% no representa prioridad. Un sector conformado por el 23.5% lo programará para el próximo año.

Sin embargo, la mayoría (76.57%) indican que promueven una cultura de servicio pero no han definido un protocolo de servicio, ni toman como oportunidad de mejora las sugerencias y reclamos de los clientes.

82.4% de los directivos de las clínicas sí reconocen las ventajas de una atención de calidad al cliente y están de acuerdo que genera fidelización, pero 23.5% reconoce que su personal no tiene actitud de servicio.

En conclusión, la adopción de una gestión para brindar una correcta atención al cliente el tema de atención aún no es aceptada por los directivos de las clínicas, razón por la cual tampoco su personal se ha comprometido con el cliente.

## **2.2 Bases teóricas de la Investigación**

Bertrand, R. (460-370 AC), los alquimistas en la edad media clínica y laboratorio.

Según la historia la medicina tiene como origen similar a la de la humanidad. En un inicio la atención médica se daba de manera directa a una persona en aquel entonces el sacerdote de la tribu eran muy creyentes en las plantas medicinales, con un modo simple con bases mágicas y sus propias medicinas realizaban rituales con múltiples hierbas para tratar al enfermo.

### *Siglo xv*

Como consecuencia del descubrimiento de América y de la conquista ocurrieron diversos cambios en la salud, las guerras suscitaron enfermedades (viruela y principalmente sífilis) traída por los emigrantes sometieron a la población a menos del 30% en un lapso no menor de 80 años, era la expectativa de vida en aquel entonces era tan solo de 30 años. Posteriormente a la conquista, los misioneros de la Iglesia Católica se encargaron de la población creando los primeros hospitales eclesiásticos, posteriormente suscitaron nuevos avances de la medicina Europea, lo cual se generaron brechas con otros países con nuevas tecnologías en salud.

#### **2.2.1 Evolución de la Tecnología**

La población ha ido evolucionando de una sociedad agrícola a una colectiva industrial para así llegar a una sociedad con tecnologías

En nuestra actualidad vivimos las tres épocas de manera acumulada, no solo en el área de demografía sino también en la parte económica, ambiente y educación. Los países desarrollados crecen rápidamente hacia la tercera ola, mientras que los países en vías de desarrollo evolucionan paulatinamente

Cerón, (2001) Se vienen observando fenómenos de compras, fusiones, colaboraciones y convenios entre empresas productoras de reactivos con el fin de posicionarse mejor en el mercado y superar a sus competidores, muchas veces asociándose entre ellos, al igual que los laboratorios farmacéuticos. Estas fusiones, están buscando mejorar la

eficiencia del sector, aumentar la cartera de clientes, mejorar la gestión de compras, aprovechar mejor la tecnología, los recursos humanos y la infraestructura; por lo tanto, los laboratorios clínicos deben adaptarse a un mercado cada vez más competitivo, para lo cual deben hacer uso de nuevas estrategias administrativas y de gestión de la calidad.

### 2.2.2 Laboratorio Clínico

Es un lugar físico que se encuentra especialmente equipado con diversos instrumentos y equipos, con los que se realizan los procedimientos de análisis de especímenes biológicos de origen humano destinadas como apoyo a las actividades de diagnóstico prevención, tratamiento, seguimiento control y necesidades de experimentos o investigaciones científicas diversas, según el ámbito al cual pertenezca el laboratorio. También es muy común que las escuelas, universidades o cualquier otro centro académico cuenten con un laboratorio en el cual se dictaran clases prácticas u otros trabajos relacionados exclusivamente con un fin informativo.

### 2.2.3 Clasificación de los laboratorios

**Laboratorio dependiente:** Es aquel que depende de una institución pública en lo patrimonial, administrativo laboral, técnico, presupuestasl y financiero.

**Laboratorio independiente:** Es aquel solventa su patrimonio propio posee autonomía independiente tanto en lo administrativa,

presupuestal y financiera y cuenta con una dirección y orientación autónoma prestando sus servicios al público en general.

**Se clasifican en:**

En nivel bajo, mediano y alto grado de complejidad, de acuerdo al nivel de especialización de las pruebas, exámenes diversos procedimientos que se realicen de acuerdo al recurso humano, administrativo e infraestructura física y tecnológico del disponen.

Laboratorio clínico es un área donde se presta servicio para el médico es indispensable cuyo valor ha ido progresando ampliamente y desarrollándose en el tiempo hasta ocupar un lugar importante para la medicina moderna.

Una de las razones por la que el galeno deriva al paciente al laboratorio es solo una: Requiere información para tomar medidas correctivas en toma de decisiones acertadas. El profesional prestar toda su atención en el paciente y observa una serie de manifestaciones clínicas, signos y síntomas tales como: dificultad respiratoria, palidez, cansancio, dolor y fatiga etc. Que no puede contabilizar y amerita que deben ser traducidos en datos precisos.

Por lo general el galeno necesita apoyo del laboratorio en cualquier instante se debe estar capacitado para apoyarle brindándole los resultados precisos para facilitar una buena toma de decisiones en momentos críticos, asimismo el laboratorio debe estar equipado dotado



de reactivos con pruebas especiales y superar toda dificultad que se presente en cada momento. Para lograr el óptimo aprovechamiento del laboratorio clínico es preciso tener en cuenta lo siguiente:

- Conocer plenamente que está examinando.
- Conocer que pruebas tiene en stock
- Saber los protocolos de la recolección y traslado de las muestras
- Saber los limitantes de referencia
- Saber las limitantes de las pruebas
- Saber prestar atención a los resultados que emite.

#### **2.2.4 Razones para una prueba en laboratorio**

Para que un diagnóstico sea verdaderamente útil se debe cumplir una serie de parámetros tener en cuenta, que este bien solicitada, obtenida, trasladada, realizada, reportada e interpretada.

Asimismo, para un análisis de investigación sea asertivo se debe efectuar criterios de aplicabilidad, confiabilidad, oportunidad, precisión, Costo, exactitud, seguridad y sensibilidad.

Los métodos de aplicabilidad sirven como efecto la rapidez con la que el cirujano logra conseguir el resultado por lo que en gran medida depende de ellos que una prueba realizarse en forma urgente, por otro lado existe un nivel de complejidad por la particularidad de las pruebas

deba realizarse en un laboratorio especializado. Los criterios de confiabilidad, permiten accionar en decisiones médicas con alto nivel de certeza.

Precisión es símbolo de reproducibilidad, constituye la capacidad de obtener el mismo resultado.

### ***Técnicas analíticas***

- Aportan información para que el médico diagnostique adecuadamente.
- Permiten seguir la evolución de una enfermedad durante el tratamiento.
- Pueden ser manejados como medida preventiva para conocer el estado de salud de las personas y descubrir tempranamente una alteración.

### ***Propósito principal de la prueba***

Es revelar la presencia de males que aparecen silenciosamente para alterar su historia natural, la hiperlipidemia, riesgo coronario.

Para hacer realidad este objetivo se necesita realizar estudios relativamente económicos, con un alto valor predictivo positivo y en cierto modo concreto, para una dolencia con una prevalencia significativa, en los que existan medidas que argumenten una intervención médica oportuna.

### *Condiciones de un profesional en el laboratorio*

**Ciencia:** Es imprescindible una comparación apropiada

**Paciencia:** Meticulosidad y capacidad crítica

**Conciencia:** Responsabilidad del trabajo realizado

**Instrumentación:** Conocimiento básico de los aspectos e instrumentos más utilizados

#### **2.2.5 Normas de seguridad**

En todo laboratorio existen riesgos potenciales que requieren una atención especial. En el laboratorio clínico se trabaja con muestras biológicas humanas, la peligrosidad aumenta considerablemente.

Para prevenir posibles accidentes es necesario tomar una serie de medidas, interponer una serie de barreras.

**Barreras primarias:** En caso de derrames o salpicaduras se deben usar desinfectante y si hay riesgo de emanaciones químicas se debe usar campanas de extracción si existe riesgo de microorganismos peligrosos se debe usar bioseguridad.

**Barreras secundarias:** Higiene personal rigurosas, vacunación y vestimenta uso de bata, guantes para el manejo de agentes patógenos, hay que tener precaución para no transformarlos en un vehículo de transmisión de la infección.

**Barreras terciarias:** Evitar que los riesgos de laboratorio puedan repercutir en la comunidad, por lo tanto no se debe salir con ropa de trabajo. Para el recojo de desechos y todo material bio-peligroso debe ser encinerado para todo desecho contaminado.

### ***Control Calidad en el laboratorio***

Para el control de calidad se usan una serie de soluciones o muestras de concentración conocida.

**Calibrador estándar o patrón:** Es un espécimen del que conocemos la concentración exacta del analítico el término patrón o estándar se refiere a una solución del analito en agua o en un tampón apropiado.

## **2.2.6 Historia de la Gestión de Calidad**

Simón, M. Director del IUES Investigación: presentado para maestría en Gestión de calidad en organizaciones sanitarias y socialistas.

El interés por la gestión de calidad es tan antiguo como el inicio de la sociedad humana

Las formas de gestionar la calidad han ido evolucionando progresivamente.

Está basada en conseguir la mejor calidad de los productos y servicios se ha identificado en cuatro estadios.

a) Orientación de la calidad mediante la supervisión de la calidad.

- b) Orientación de la calidad mediante el control de calidad.
- c) Orientación de la calidad mediante el aseguramiento continuo de la calidad.
- d) Orientación de la calidad mediante la gestión de la calidad total.

### **2.2.7 Gestión de Calidad**

Se considera un sistema de dirección como un modelo directivo ecléctico que integra aportaciones de (3) tres grandes paradigmas organizativos. De la organización científica del trabajo procede su preocupación por la productividad, el ausentismo y la rotación de los trabajadores, la calidad del producto y la parálisis burocrática, que cuaja en el entrenamiento en técnicas de control estadístico de la calidad, dirección de la producción y control de tareas. El análisis estructural le ha inyectado las ideas sobre participación, fuerza en equipo y liderazgo, así como principios de diseño organizativo orientados hacia estructuras horizontales, Por último, el modelo de las relaciones humanas ha penetrado en la ideología, inspirando su retórica de la satisfacción del cliente que se consagra como misión organizativa, asignando a los directivos un rol de líderes y elevando la responsabilidad de los trabajadores desde nuevos subordinados a miembros de un equipo, fortaleciendo valores clave de su motivación como la participación, la mejora y el crecimiento personales,

### **2.2.8 Inspección de la Calidad**

Constituye el primer estadio en el desarrollo científico de la gestión de calidad, para algunos autores se inicia en 1910 en la organización Ford, la cual utilizaba equipos de inspectores para comparar los productos de su cadena de producción con los estándares establecidos en el proyecto. Posteriormente la metodología se amplió, no solo para el producto final, sino para todo el proceso de producción y entrega. El propósito de la inspección era encontrar los productos de baja calidad y separarlos de los de calidad, antes de su venta en el mercado.

### **2.2.9 El Control de la Calidad**

El aumento del uso de la tecnología obligo a que la calidad fuera controlada mediante el desarrollo de métodos de supervisión. Establecimiento de especificaciones escritas y desarrollo de estándares

El control de calidad consiste en la inspección y medida de las características de la calidad de un producto o servicio, y su comparación es utilizada para la realización de acciones que corrijan las diferencias entre lo establecido y lo realmente ejecutado.

Durante este periodo se ejecutan una serie de técnicas.

- Manual de estandares.
- Manual de procedimiento.
- Tecnicas de muestreo.

- Graficas de control.

### 2.3. Aseguramiento de la calidad

La implemetacion de un sistema de aseguramiento de la calidad permite identificar las características de la calidad que son apropiadas para el producto final.

Las organizaciones actualmente integran las actividades de control y aseguramiento con la finalidad de producir productos o ejecutar servicios libre de defectos, esto es, que cumplan de forma constante las especificaciones establecidas (alta calidad de ejecución)

**Calidad basada en el usuario** La calidad se determina en lo que el consumidor desea, lo que mejor se ajusta al uso que se pretende dar con el producto o servicio y su calidad la debilidad reside en que diferentes personas o grupos sociales pueden tener diferentes deseos y necesidades y, por tanto diferentes estandares de calidad.

#### 2.3.1 Atención al Cliente

##### *¿Qué es un cliente?*

Un cliente es una persona o grupo de personas que recibe el trabajo lo que hacemos, Este trabajo puede ser un producto o un servicio. El cliente que recibe el producto o servicio puede ser interno o externo.

**Ciente interno:** El aquella persona que trabaja dentro de la empresa y que depende del trabajo de otros empleados para hacer su propio trabajo.

**Ciente externo:** Es alguien que no trabaja en la organización, pero que recibe o es impactado por sus productos o servicios.

### 2.3.2 Servicio al cliente

**¿Quién es un cliente?** Un cliente es toda aquella persona que adquiere un servicio o un bien a través de un pago efectivo (dinero) o utiliza otro medio de pago a través de una transacción financiera, el que compra un servicio o un bien es el cliente y quien consume es el consumidor en términos generales. Consumidor, comprador y cliente. Hace referencia a la misma persona.

Según Karl Albrech "La excelencia del servicio" (2001) En su libro nos habla de los 7 principios para definir al cliente

- a) El cliente es el ente más significativo en un negocio.
- b) El cliente no depende de nosotros, nosotros dependemos de él
- c) El cliente es un objetivo para la empresa
- d) Un cliente cuando ingresa a la empresa nos hace el favor.
- e) Un cliente es la pieza esencial de un negocio.
- f) Un cliente es un ser que tiene sentimientos y merece ser tratado con respeto.



g) Un cliente cuando ingresa al negocio se merece todo es el centro de atención.

### *Que es servicio al cliente*

Servicio al cliente es todo esfuerzo orientado a atender al cliente y a satisfacer sus expectativas, propuestas, incertidumbres o reclamos, así mismo, el servicio al cliente se da en todo momento desde que el usuario ingresa al establecimiento existe el contacto, cliente y la empresa.

La empresa se crea para generar beneficio al mismo tiempo satisfacer las necesidades y expectativas del cliente por lo tanto se debe desempeñar bajo tres fundamentos.

- Producto de calidad
- Servicio al cliente de calidad
- Coste

De esta manera asegurar que el producto y servicio cumpla con las especificaciones y necesidades del cliente siendo competitivos frente a otros productos, servicios y calidad y que a su vez vaya acompañado de un valor agregado representado en servicio integral y atención amable, respetuoso y oportuna.

#### **2.3.4 Diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente.**

**Atención al cliente:** ocurre desde el momento que interactuamos con el cliente es decir al trato que le brindamos.

**El servicio al cliente:** Es la prestación más amplia en la que existe una articulación sistemática y grata en las operaciones y procesos que se busca es complacer al cliente.

El servicio es más que atención, es mostrar distinción y amabilidad la predisposición de con la cuenta el personal para servir con efectividad.

El concepto Atención y servicio deben articular una relación indisoluble, que los vuelva uno solo.

Para ofrecer una excelente atención es preciso que quienes estén en contacto con un cliente, poner practica una serie de destrezas y habilidades personales orientadas en la comunicación, empatía y asertividad, es preciso contar con una perspectiva sistémica de la empresa y del servicio.

Conjuntamente con todos los trabajadores de la empresa se involucren y participen de una u otra manera participe en la generación de los productos y servicios, poner en práctica habilidades y técnicas para el conocimiento de los productos, procesos, servicio, trabajo en equipo, programación y entorno de trabajo.

### 2.3.5 Satisfacción del Cliente:

En la actualidad para lograr una plena satisfacción del cliente, es un requisito indispensable para posesionarse en la mente de los clientes y por ende en el mercado meta, el objetivo es mantener satisfecho a cada cliente.

#### **Beneficios**

**Primer beneficio:** El cliente satisfecho por lo general vuelve a comprar por lo tanto la empresa asegura como beneficio su lealtad por ende la posibilidad de vender el mismo producto.

**Segundo beneficio:** Un cliente satisfecho recomienda a otros sus vivencias positivas con un servicio o bien en tanto la empresa consigue como beneficio difusión gratuita el cliente satisfecho recomienda amigos y conocidos.

**Tercer beneficio:** El cliente satisfecho deja de lado la competencia, es allí donde la empresa logra como beneficio un determinado lugar.

Toda la comunidad empresarial que logre la satisfacción plena del cliente obtendrá como beneficio. **(Iván Thompson)**

- Lealtad del cliente (ventas futuras)
- Difusión gratis (Clientes nuevos)
- Determinada participación en el mercado.

**Philip Kotler:** Define la satisfacción del cliente como el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta después de haber hecho el uso de servicio, el rendimiento percibido con sus expectativas.

Es el resultado de ofrecer los bienes y servicios que se ajustan o exceden a sus necesidades a estas se les conoce como calidad esperada y es la que el cliente asume que debería recibir del producto.

### *Elementos que conforman la satisfacción del cliente*

**Rendimiento percibido:** Se refiere al desempeño en cuanto a la entrega de valor el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un bien o un servicio es el resultado que el cliente percibió.

### *Características del cliente satisfecho*

- Determina desde el punto de vista del cliente no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y su razonamiento.

### *Expectativas*

Son las expectativas las esperanzas que el cliente tiene por conseguir algo, las expectativas del cliente surgen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones. Parte mucho de la empresa por ejemplo:

Si las expectativas son muy bajas no se atraerán suficientes clientes, pero si son muy altas los clientes se sentirán decepcionados luego de haber obtenido el servicio. Es vital importancia monitorear las expectativas de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarle
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con el cliente promedio espera para animarse a comprar

### *Niveles de satisfacción*

Una vez realizada la adquisición del servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del servicio el cliente no satisface la expectativa del cliente.
- **Satisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo del nivel de satisfacción del cliente se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o servicio recibido por la

empresa ejemplo: un cliente insatisfecho cambiara de marca y de empresa de manera inmediata.

**Ciente satisfecho:** se mantendrá leal pero será mantendrá hasta que encuentra otra empresa que le brinde un mejor servicio.

**Ciente complacido:** sera leal a la marca o al servicio que le brinda la empresa porque siente una afinidad que supera ampliamente una afinidad racional. (Cliente incondicional)

### 2.3.6 Trabajo en equipo

La excelencia en el servicio es producto del trabajo coordinado del grupo de individuos que se desempeñan en diferentes áreas en la organización. El trabajo se centra en el compromiso de todos los colaboradores caracterizándose por una actitud de compañerismo y confianza equitativa, trabajo compartido, y un sentimiento de cooperación entre todos los colaboradores; todo esto basado en una comunicación y respeto mutuo.

Si se tiene una cultura armónica bien asimilada por los empleados, un propósito firme con convicción de servicio (No solamente dirigido al cliente externo sino también al interno), y se ha desarrollado una comunicación acertada, para ello tenemos lo necesario para unir grupos y ser más productivos esto se puede realizar de manera propia.

Leonard Berry (2004) En su libro nos dice un buen servicio ya no basta para lograr un excelente servicio al cliente, es imprescindible el trabajo en equipo.

Los prestadores de servicio deben poseer la capacidad y el deseo de ofrecer el servicio que el cliente espera. El trabajo en equipo sirve para mejorar, tanto la capacidad como el deseo de servir. Ofrecer un servicio de calidad es una labor de equipo el trabajo en equipo estimula a los empleados a comunicarse directamente, a sentir empatía mutua y a ayudarse unos a otros, a discutir constructivamente los diferentes puntos de vista a fin de resolver los problemas efectivamente, a realizarse personalmente en su trabajo, a tener confianza en sí mismos, y sentirse valiosos como personas.

### **2.3.7 Mype**

Las micro y pequeñas empresas, son una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

La Economía y desarrollo de las micro y pequeñas empresas se desenvuelven en relación al número, tamaño, facilidad de multiplicarse, crecimiento y disolución que muestran por cada línea.

Así como el papel que desempeñan en la introducción de nuevos productos, modernos a nivel de interrelación gremial versus las variables macroeconómicas, en este caso con especial interés la producción y empleo.

### *Características de las Mype*

#### *a) Número de trabajadores*

Microempresa: de uno a 10 trabajadores

Pequeña empresa de 1 a 100 trabajares



### Número de trabajadores

	Microempresa	Pequeña empresa	Mediana empresa
<b>Características</b>	Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UITs	Ventas anuales superiores a 150 UITs y hasta el monto máximo de 17000 UITs	Ventas anuales superiores a 1700 UITs máximo de 150 A 2,300 UITs.
<b>Régimen</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Remuneración mínima vital.</li> <li>2. Jornada máxima.</li> <li>3. Descanso semanal.</li> <li>4. Trabajo sobre tiempo.</li> <li>5. Feriados.</li> <li>6. Vacaciones: 15 días . Posibilidad de reducción de 15 a 7 días calendarios.</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jornada mínima vital.</li> <li>2. Jornada máxima.</li> <li>3. Descanso semanal.</li> <li>4. Feriados.</li> <li>5. Vacaciones 15 días posibilidad de reducción a 7 días calendario.</li> <li>6. CTS: 15 remuneraciones diarias por año completo de servicio. tope máximo de 90 remuneraciones diarias.</li> <li>7. Dos gratificaciones al año: fiestas patrias y navidad.</li> <li>8. CTR. a cargo del empleador.</li> <li>9. Derechos colectivos.</li> <li>10. Seguro de vida.</li> <li>11. Derecho a participar de las utilidades.</li> </ol>

### **2.3.8. Aportes de las Mypes en la Economía del Perú**

Actualmente, la labor que llevan a cabo las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican. Afirman que los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo. En términos económicos, cuando un empresario de la micro o pequeña empresa crece, genera más empleo, porque demanda mayor mano de obra. Además, sus ventas se incrementan, y logra con esto mayores beneficios, lo cual contribuye, en mayor medida, a la formación del producto bruto interno.

Respecto al tipo de actividades que realizan las Mypes en el Perú, el 50.1% de ellas se dedica al rubro de servicios; el 33.8% al sector comercio; y el 16% a otras actividades vinculadas a la extracción y Producción. Lo que representa el 96,5% de las empresas que operan en el Perú.

### **2.3.9 Régimen Mype Tributario**

Torres, A. (2018) El 20 de diciembre del año 2016.

Fue publicado el D.L.1269 donde se establece el régimen MYPE Tributario –RMT, para contribuyentes que sus ingresos netos no superan las 1700 UIT. Para acceder a este régimen es requisito no tener

vinculación con respecto al capital, con Otras personas Naturales o jurídicas cuyos ingresos netos anuales suplen el monto indicado.

Según la norma, la sunat, incorpora de oficio a contribuyentes que puedan estar en este regimen. De igual modo la norma tambien establece el acogimiento de manera voluntaria para los contribuyentes en cualquiera de los regimen. Asimismo, la norma tambien establece el acogimiento de manera voluntaria para los contribuyentes que se encuentren en cualquiera de los regimenenes que ya existen.

Los impuesto que debe pagar son

- a) Impuesto a la renta
- b) Impuesto general a las ventas

#### **2.4 Régimen único simplificado –NRUS**

Zena, H. (2010), es el régimen donde se encuentran las personas negocios de menor movimiento económico establecido dentro de las categorías establecidas por la SUNAT.

Pueden entenderse en este regimen, personas naturales que contemplen las siguientes condiciones :

Los Ingreso Brutos y la valia de las compras no saen mayor a s/96,000.00. en el año.

### ***Terminologías***

**Cliente:** Un cliente es una persona o grupo de personas que recibe el trabajo lo que hacemos.

**Satisfacción:** Es cuando cumple con las expectativas del cliente.

**Laboratorio:** Es lugar amplio donde se realizan procedimientos tanto de investigación equipado con diversos instrumentos son utilizados para el diagnósticos de múltiples exámenes.

**Paciente:** Es toda aquella persona que acude a un establecimiento de salud. Ya sea cual sea el motivo en busca de un servicio de atención médica.

**Servicio:** Se refiere al uso de la prestación que ofrece una empresa.

**Atención:** Se refiere al trato directo con el cliente.

**Diagnóstico:** son las manifestaciones clínicas que presenta el paciente ante la visita a un médico este según su criterio le diagnostica la enfermedad que padece.

**Bioseguridad:** Refiere al conjunto de medidas y acciones orientadas a la protección de los colaboradores humanidad y medio ambiente para el manejo de agentes que representan un riesgo a la salud.

**Tecnología Médica:** es un área de investigación complementaria a las ciencias de la salud su finalidad llevar a cabo procedimientos de investigación, diagnóstico y tratamiento de diversas enfermedades bajo la vigilancia del médico tratante.

## **CAPÍTULO III. HIPÓTESIS**

### **3.1 Hipótesis general.**

La gestión de calidad y la atención al cliente influye de manera positiva en las micros y pequeñas empresas en los laboratorios de apoyo al diagnóstico clínico en el distrito de Atalaya en el periodo 2018.

### **3.2 Hipótesis específica.**

Las Mypes están orientados al cumplimiento de la gestión de calidad y atención en el servicio que brindan a sus clientes.

## **CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA**

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

Para desarrollar el presente trabajo de investigación se utilizó un diseño no experimental transversal, porque el diseño de investigación no vario a la realidad y porque se recolecto datos en un solo momento y en tiempo determinado,

Fue correlacional porque el estudio estuvo basado en la relación de las variables independiente y dependiente gestión de calidad y atención al cliente y los beneficios que se logran con su aplicación.

### **4.2 Población y muestra**

No se aplicó la fórmula de muestreo, debido a que se analizó todo el universo de unidades de estudio de los laboratorios de apoyo al diagnóstico clínico en la provincia de Atalaya que a la fecha del estudio son 4 laboratorios

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

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión de calidad De las Mypes	Está basada en conseguir la mejor calidad de los servicios que se ofrecen determinandose en lo que el consumidor desea.	Obtención de información Trabajo en equipo, conexiones Organización Dinamismo Direccionar e Aprendizaje.	Mejora y desarrollo del negocio.  Implementando las políticas de gestión de calidad el negocio asegura la fidelidad del cliente	Nominal
Enfoque al cliente	Es la prestación más amplia en la que existe una articulación sistemática y grata en las operaciones y procesos en la que se busca complacer al cliente. El servicio es más que atención, es mostrar distinción y amabilidad la predisposición de con la cuenta el personal para servir con efectividad.	Atención y servicio deben articular una relación indisoluble, que los vuelva uno solo	El administrador aporta y contribuye información al estado. Con respecto a la actividad que desarrollan las mypes en el país.	Nominal



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

Se usó la técnica de la encuesta, la cual fue aplicado a los representantes de las Mypes, que agrupa todo el universo de laboratorios de apoyo al diagnóstico

Los cuales respondieron responsablemente el cuestionario de 21 preguntas el cual fue utilizado como instrumento recolector de información primaria.

Para el procesamiento de datos se empleó el programa excel, para el análisis de los datos se aplicó medidas estadísticas de acuerdo a la naturaleza de las variables en estudio y los resultados se presentaron en cuadros y gráficos estadísticos.

La información obtenida a través de la aplicación de las encuestas se agrupo los resultados por cada una de las dimensiones de las variables en estudio y de manera global en cuadros estadísticos. Y las relaciones entre la variable independiente y la dependiente se determinaran mediante la aplicación de chi cuadrado

#### **4.5 Plan de análisis**

El análisis de datos se realizara teniendo en cuenta el planteamiento del problema, se corroborara la realización entre las variables dependientes, gestión de calidad y atención al cliente. Se utilizó el análisis descriptivo para la tabulación de datos se utilizó el programa excel

4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	METODOLOGIA
¿Como se da la atención en los laboratorios de apoyo al diagnóstico clínico?	<p>Situación actual de las Mypes, cumplen con la gestión de calidad y protocolo bajo el enfoque de atención al cliente en el periodo de estudio a los laboratorios de apoyo al diagnóstico clínico, En la provincia de Atalaya.2018.</p> <p><b>Objetivo Especifico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar si cumplen con las políticas de gestión de calidad en la atención a los clientes.</li> <li>• Identificar y cuantificar el estudio a los laboratorios de apoyo al diagnostico clinico, en la provincia de Atalaya periodo 2018.</li> <li>• Investigar la situacion actual de gestion de calidad y atencion al cliente.</li> </ul>	<p>La gestión de calidad y la atención al cliente influye significativamente en los beneficios de los micros y pequeñas empresas de laboratorios de apoyo al diagnóstico clínico en la provincia de Atalaya en el periodo 2018</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>Las Mypes están orientados al cumplimiento de la gestión de calidad en el servicio que brindan a sus clientes.</p>	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>Gestión de calidad.</p> <p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Atención al cliente.</p>	<p>El tipo de Investigación es cuantitativo se obtuvo mediante la recopilación de información directa a través de encuesta y entrevista.</p> <p><b>Nivel de investigación</b></p> <p>Descriptivo</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p>Aplico encuesta a 4 laboratorios</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta cuestionario de preguntas.</p>

#### 4.7 Principios éticos

Desde la antigüedad las acciones humanas; las conductas y las personas se han considerado correctas o no buenas o malas: si se agrega el objetivo al obrar es otra derivación que debió diferenciarse del bien en ese sentido describiremos los principios éticos con los que han redactado esta investigación.

**Disciplina:** Es tener la capacidad de establecer prioridades e imponer una cierta jerarquía en las decisiones tomadas durante la elaboración de la tesis.

**Confianza:** Demostrar que la investigación se concretiza por un grupo humano que lleva a cabo diversas funciones individuales con amplio conocimiento vertical en el desempeño de la investigación.

**Lealtad:** manifiesta fidelidad, congruencia en la misión, filosofía y valores de investigación.

**Puntualidad:** se trabajó el informe respetando su tiempo de labores y actividades, así como la de los docentes, asesores y compañeros colaboradores.

**Profesionalismo:** Cumplió con los compromisos y restos del trabajo diario, enfocados en la mejora de conocimientos y habilidades personales, involucrándose en cada tarea con la motivación que esto fomentara el crecimiento de la investigación.

**Responsabilidad social:** Asume la responsabilidad con la sociedad y el medio ambiente en el desarrollo de la investigación.

## CAPÍTULO V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

**Cuadro 1: Edad del empleador de los laboratorios encuestados**

1. ¿Edad del empleador?		%
De 18 a 28 Años	2	50.00%
De 29ª 39 Años	2	50.00%
De 40 a 49 Años	0	0.00%
De 50 Años a mas	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

En el cuadro se puede identificar que el 50% del laboratorio observado los propietarios tiene una edad entre 18 a 28 años, el otro 50% de los laboratorios observados tiene una edad entre 29 a 39 años.

**Gráfico 1: Edad del empleador**



FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

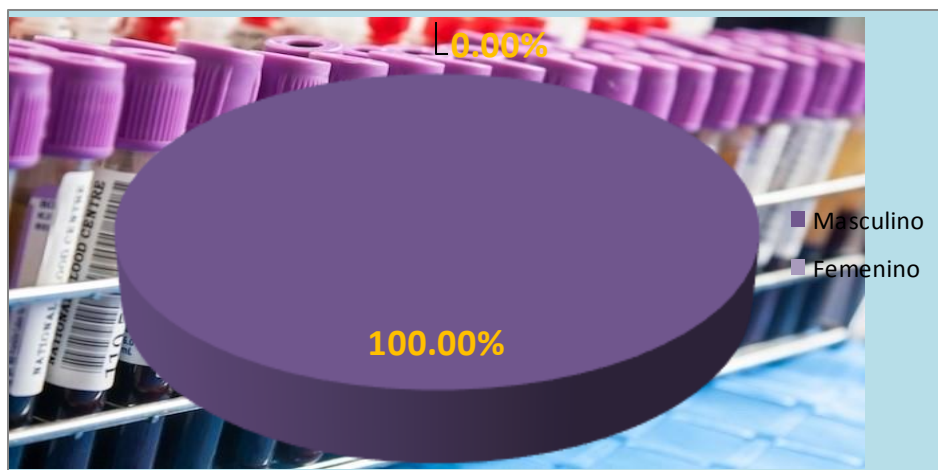
**Cuadro 2: Genero del empleador**

2. ¿Sexo del empleador?		%
Masculino	4	100.00%
Femenino	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

En el cuadro siguiente se puede identificar que el 100% del laboratorio observado los propietarios son de género masculino, esto indica que el sexo masculino predomina la visión de emprendimiento. Tal como se parecía en el grafico

**Gráfico 2: Genero del empleador**



FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

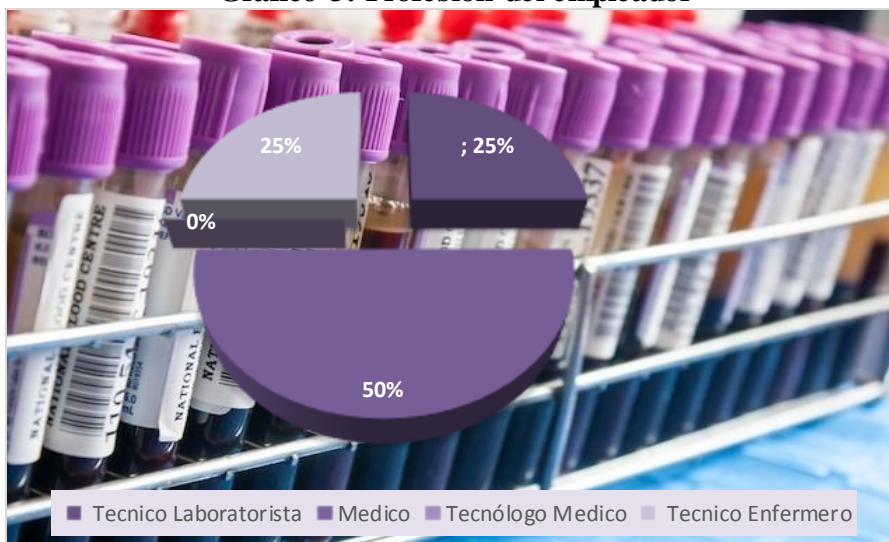
**Cuadro 3: Profesión del empleador**

3.Cuál es su profesión u ocupación del empleador		%
Tecnico Laboratorista	1	25.00%
Medico	2	50.00%
Tecnólogo Medico	0	0.00%
Tecnico Enfermero	1	25.00%
Total	4	100.00%

FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

En el cuadro siguiente se puede identificar que el 25 % del laboratorio observado son tecnicos en laboratorio. El 50% son de profesion medico, y el 25% son tecnico enfermero.

**Gráfico 3: Profesión del empleador**



FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

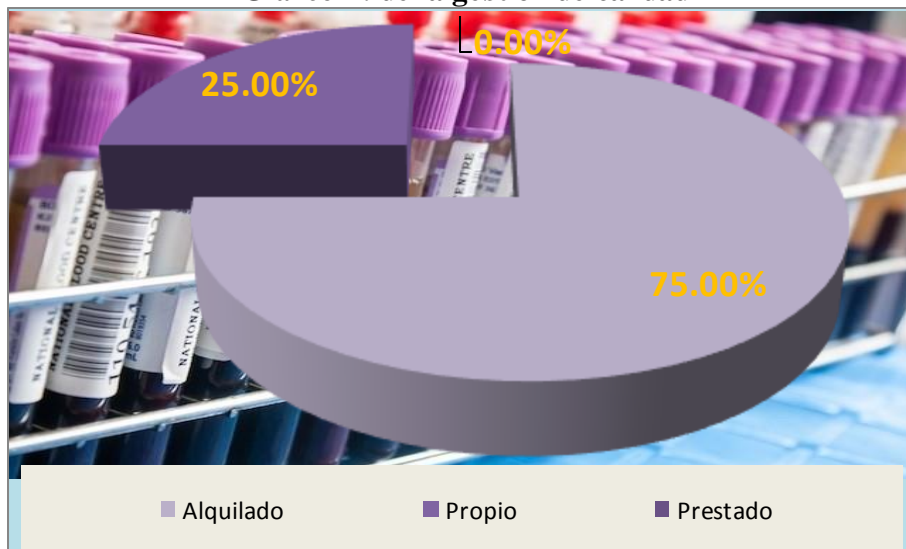
**Cuadro 4: De la gestión de calidad**

4. ¿La empresa donde funciona el laboratorio es?		%
Alquilado	3	75.00%
Propio	1	25.00%
Prestado	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

En el cuadro siguiente se puede identificar que el 75 % del laboratorio observado son alquilado. El 25% esto indica que ninguno de los laboratorio cuenta con local propio. Tal como se aprecia en el siguiente gráfico.

**Gráfico 4: de la gestión de calidad**



FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

**Cuadro 5: Documentación de Gestión de calidad**

5. ¿Ha definido y exhibe su misión, visión y sus valores de la empresa?		%
Si exhibe	0	75.00%
Tiene pero no exhibe	1	25.00%
No tiene	3	0.00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

En el cuadro siguiente se puede identificar que el 75 % del laboratorio observado no cuenta con mision y vision definida . El 25% tiene pero no exhibe. Esto indica que el trabajo que ofrecen no esta orientado a satisfacer al cliente. Tal como se aprecia en el grafico siguiente.

**Gráfico 5: Laboratorios con misión y visión definido**



FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018



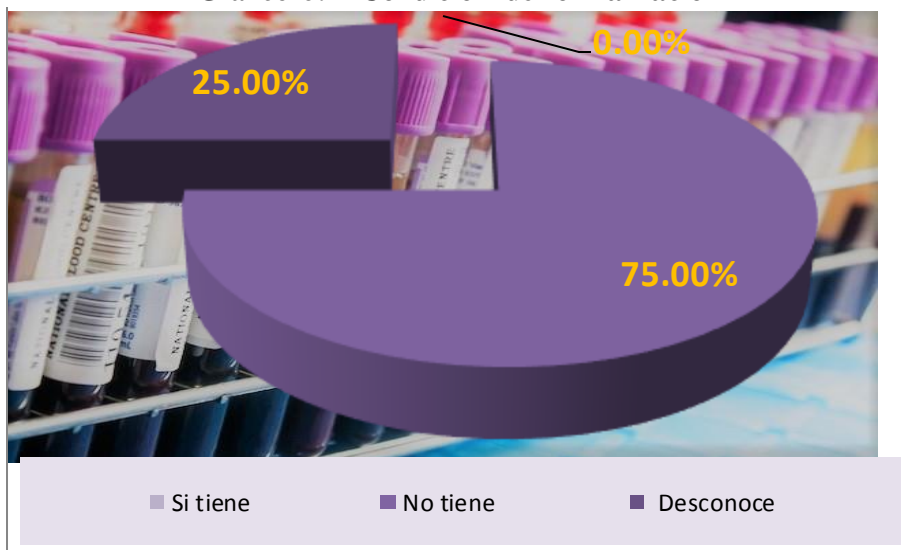
**Cuadro 6: Calidad atención al cliente**

6. ¿Cuenta con libro de reclamaciones?		%
Si tiene	0	0.00%
No tiene	3	75.00%
Desconoce	1	25.00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

En el cuadro siguiente se puede identificar que el 75 % de los laboratorio observado no cuenta con libro de raclamaciones . El 25% desconoce de la existencia de libro , esto indica cuando el paciente tiene alguna queja por aulgun mal trato recibido no tiene donde registrarlo.

**Gráfico 6: 7 Condición de formalización**



FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

**Cuadro 7: Gestión de calidad para el paciente**

8. ¿El personal administrativo brinda orientación a los pacientes?		%
Si orienta	1	25.00%
No tiene personal administrativo	3	75.00%
Se muestra indiferente	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

En el cuadro siguiente se puede identificar que el 75% del laboratorio observado no tiene personal administrativo. Esto indica que no orienta al paciente que acude al local. El otro 25% . brinda información con respecto a las expectativas del paciente.

**Gráfico 7: Gestión de calidad para el paciente**



FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

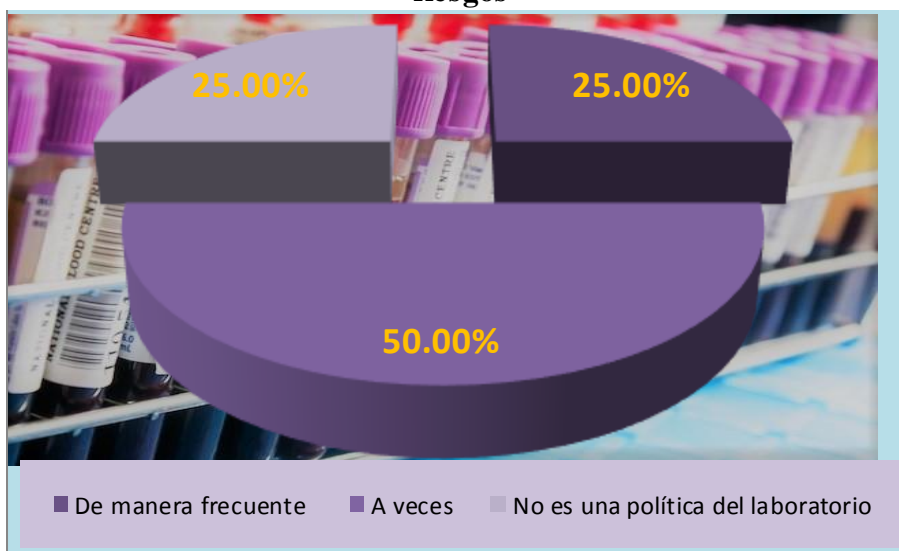
**Cuadro 8: La frecuencia que brinda información al paciente de los posibles riesgos**

9. ¿Brinda información a los pacientes de los posibles riesgos del análisis que se realiza?		%
De manera frecuente	1	25.00%
A veces	2	50.00%
No es una política del laboratorio	1	25.00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

En el cuadro siguiente se puede identificar que el 75% del laboratorio observado no tiene personal administrativo. Esto indica que no orienta al paciente que acude al local. El otro 25% . brinda información con respecto a las expectativas del paciente.

**Gráfico 8: La frecuencia que brinda información al paciente de los posibles riesgos**



FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

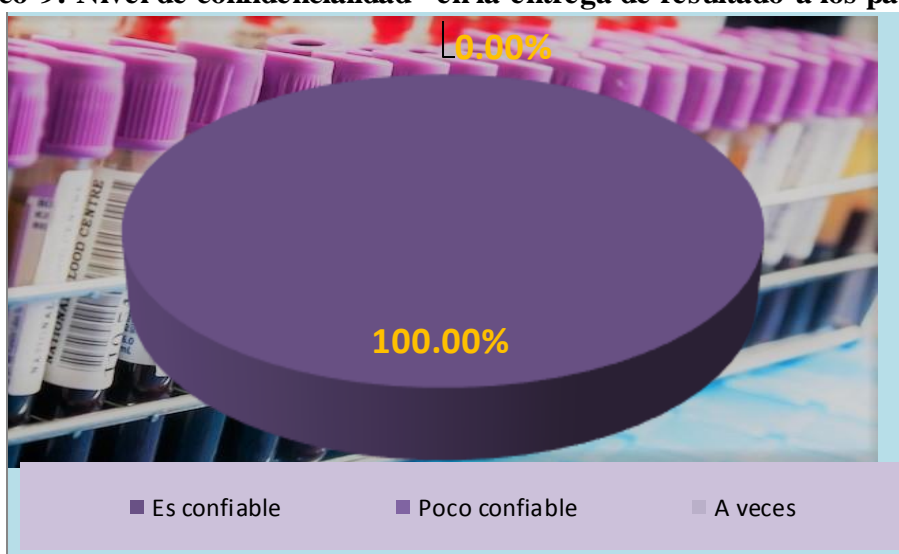
**Cuadro 9: Nivel de confidencialidad en la entrega de resultado a los pacientes**

10. ¿Existe Nivel de confidencialidad y discreción en la toma de muestra y entrega de los resultados de laboratorio?		%
Es confiable	4	100.00%
Poco confiable	0	0.00%
A veces	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

En el cuadro siguiente se puede identificar que el 100% de los laboratorio observados existe confidencialidad y discreción en la entrega de resultados.

**Gráfico 9: Nivel de confidencialidad en la entrega de resultado a los pacientes**



FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

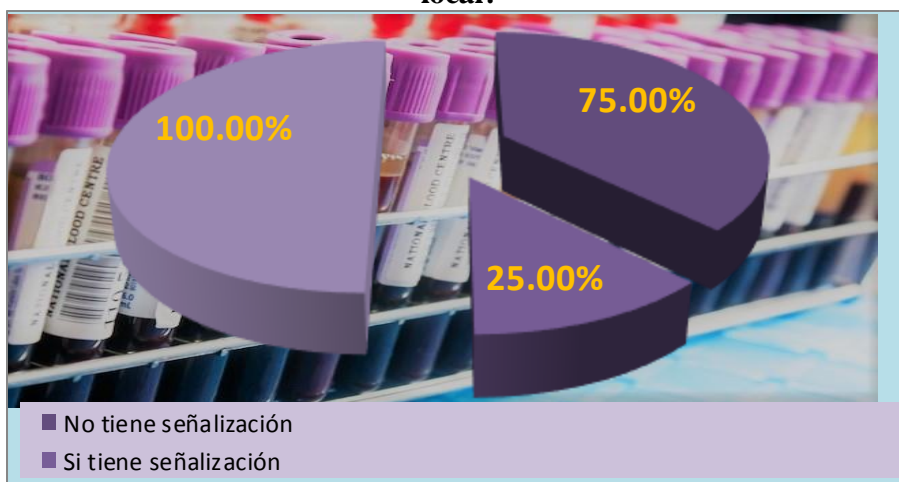
**Cuadro 10: Cuenta con señalización interna que permita el ingreso rápido al local?**

11. ¿El laboratorio cuenta con señalización interna que permite un acceso fácil y rápido por trabajadores y pacientes?		%
No tiene señalización	3	75.00%
Si tiene señalización	1	25.00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

En el cuadro siguiente se puede identificar que el 75% de los laboratorio observados, las areas del local no estan señalizadas, por otro lado el 25% de laboratorio tiene estan marcadas la señalizacion para que el paciente tenga acceso rapido al ingreso del local.

**Gráfico 10: Cuenta con señalización interna que permita el ingreso rápido al local?**



FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

**Cuadro 11: Número de personal que labora en la empresa**

12. ¿Cuánto personal labora en su empresa?		%
1 a 3 personal	1	25.00%
1 solo	2	50.00%
No Tiene personal	1	25.00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

En el cuadro siguiente se puede observar que el 50% de los laboratorio observados trabaja con un solo personal, el 25% cuenta con tres personal quienes se desempeñan en diferentes servicios que ofrece el laboratorio.

Por otro lado se puede observar que el 25% no tiene personal, esto indica que el dueño realiza toda las funciones.

**Gráfico 11: Número de personal que labora en la empresa**



FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

**Cuadro 12: Condición laboral del personal**

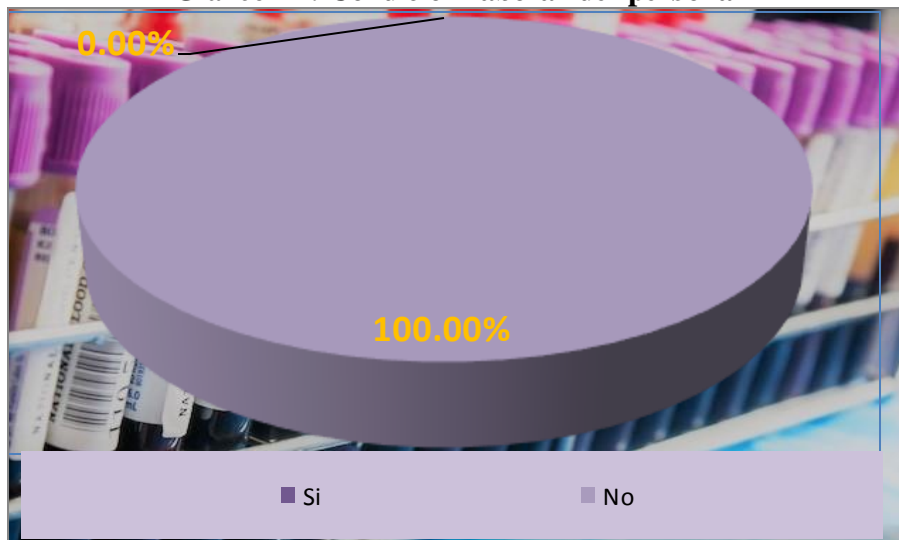
13. ¿El personal que labora en su empresa tiene contrato laboral?		%
Si	0	0.00%
No	4	100.00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2108

En el cuadro siguiente se puede observar que el 100% de los laboratorio observados trabaja con personal de manera informal,

Asi mismo estos colaboradores no gozan de beneficios, como vacaciones, cts, utilidades y aguinaldo que por ley les corresponde.

**Gráfico 12: Condición laboral del personal**



FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2108

**Cuadro 13: ¿Capacita al personal?**

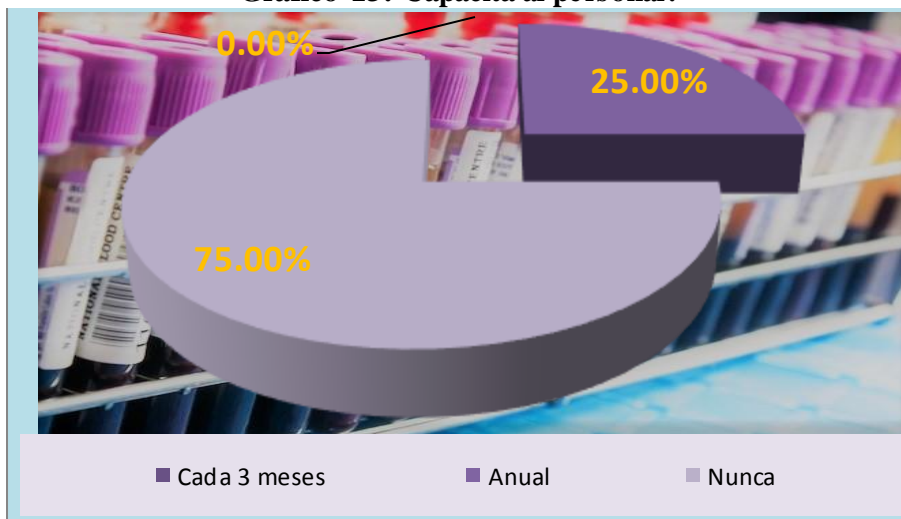
14. ¿Capacita a su personal constantemente en temas de satisfacción al cliente?		%
Cada 3 meses	0	0.00%
Anual	0	0.00%
Nunca	4	100.00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

En el cuadro se puede identificar que el 100% de los laboratorios observados no capacita a su personal, esto indica que el personal que labora en la empresa no conoce específicamente temas de satisfacción al cliente.

En el gráfico siguiente representa un porcentaje en tres rangos que las micro empresas no participan activamente en la formación de sus colaboradores, de los laboratorios, tal como se ilustra en el gráfico siguiente.

**Gráfico 13: Capacita al personal?**



FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018



**Cuadro 14: La atención que brinda el personal asistencial al paciente**

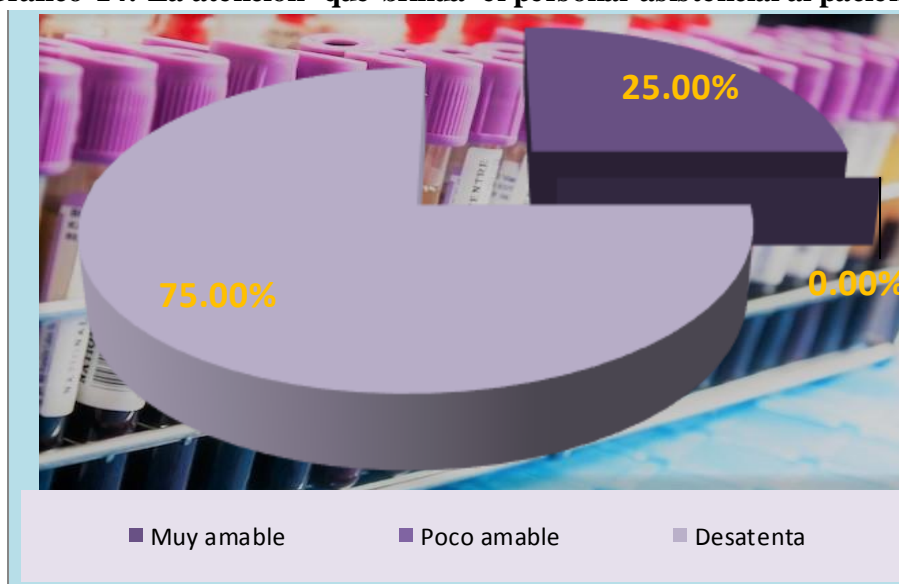
15. ¿El trato al paciente que brinda el personal asistencial es, amable, cordial y respetuoso?		%
Muy amable	1	25.00%
Poco amable	3	75.00%
Desatenta	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto2018

En el cuadro se puede apreciar 25% de los laboratorios observados, el personal que labora en la empresa se muestran muy amable. El 75% de los laboratorios observados se muestra poco amable hacia el paciente.

Tal como se parecía en el grafico siguiente.

**Gráfico 14: La atención que brinda el personal asistencial al paciente**



FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto2018

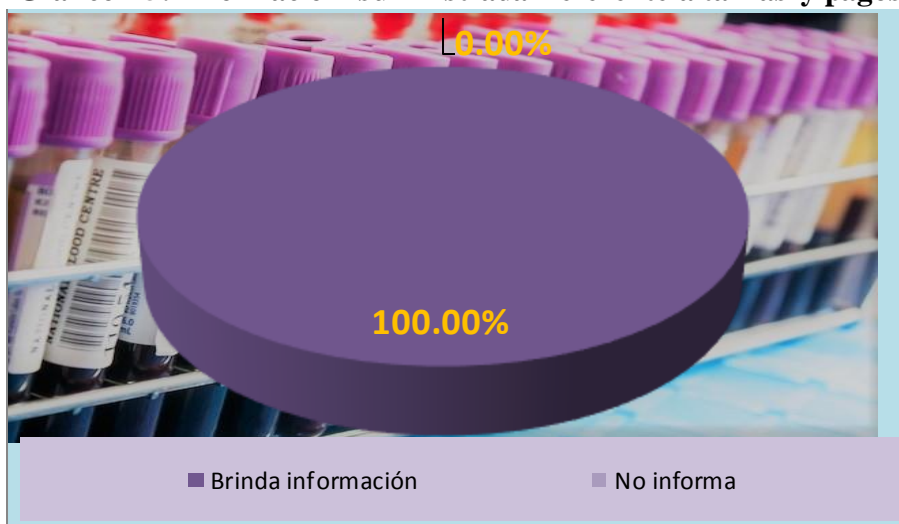
**Cuadro 15: Brinda información referente a tarifas y pagos**

16. ¿Existe claridad con respecto a la información suministrada referente a tarifas y pagos?		%
Brinda información	4	100.00%
No informa	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta-Agosto 2018

En el cuadro se puede apreciar que el 100% de los laboratorios observados otorga información referente a precios de las pruebas. Tal como se aprecia en el graficos siguiente.

**Gráfico 15: Información suministrada referente a tarifas y pagos**



FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta-Agosto 2018

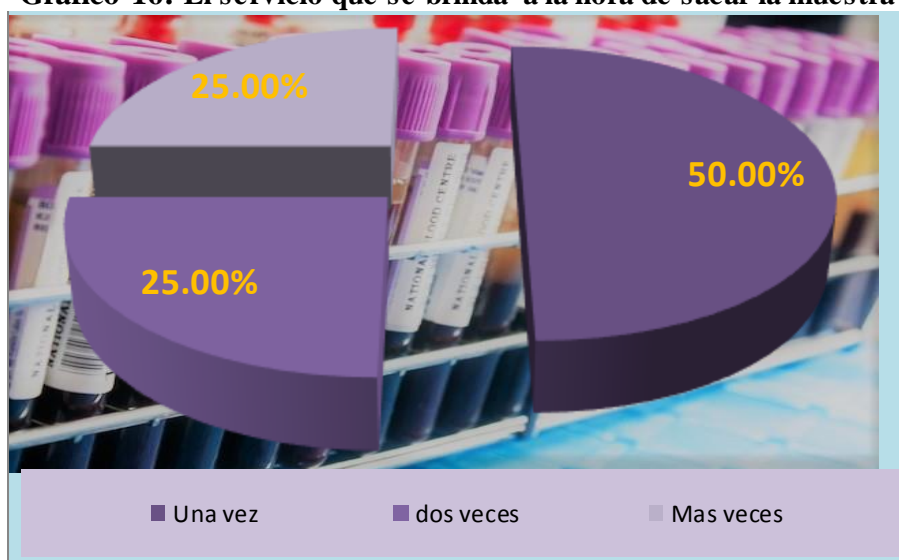
**Cuadro 16: El servicio que se brinda a la hora de sacar la muestra**

17. ¿La punción para la toma de muestra se realiza en más de una vez?		%
Una vez	2	50.00%
dos veces	1	25.00%
Más veces	1	25.00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

En el presente cuadro se nota que el 50% de los laboratorios observados al momento de sacar la muestra realiza una sola puncion, el 25% de los tiene dificultad para sacar la muestra lo obtiene en la segunda puncion. Asi mismo el 25% tiene dificultad obtiene la muestra en mas de dos veces punciones , esto se debe que el perosnal que extrae la muestra no esta capacita para realizar esas funciones ,es decir trabaja en un araea que no es de su competencia.

**Gráfico 16: El servicio que se brinda a la hora de sacar la muestra**



FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

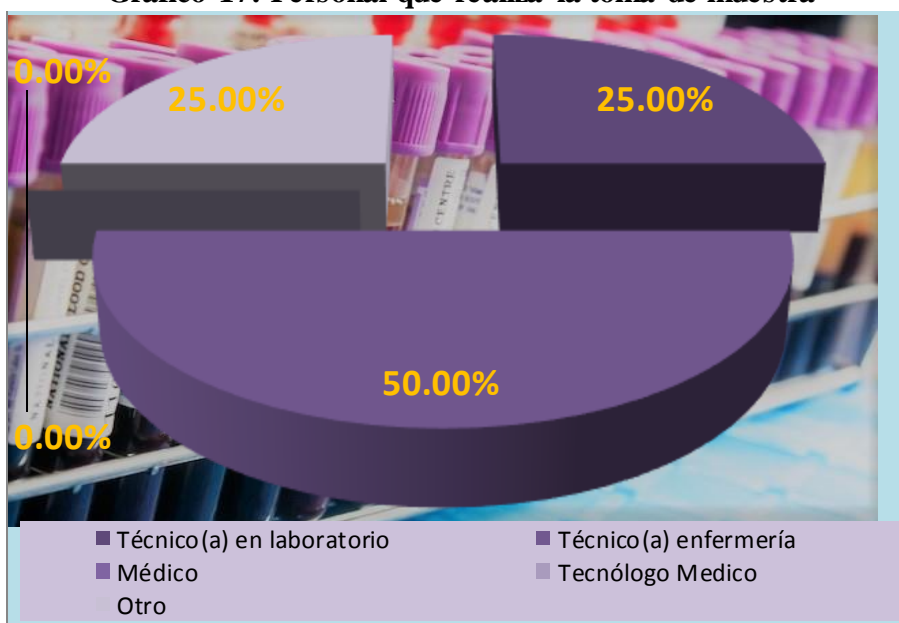
**Cuadro 17: Personal que realiza la toma de muestra**

18. ¿Quién realiza la toma de muestra?		%
Técnico(a) en laboratorio	1	25.00%
Técnico(a) enfermería	2	50.00%
Médico	0	0.00%
Tecnólogo Medico	0	0.00%
Otro	1	25.00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

En el presente cuadro se aprecia que el 25% de los laboratorios encuestados el personal realiza la toma de muestra es tecnico en laboratorio, el 50% es tecnico en enfermeria, y el otro 25% tiene otra profesion. Que no teien nada que ver con salud , lo aprendieron con la practica. Esto indica que las dificultades que preseentan al ahora de obtner la muestra. Tal como se aprecia en el grafico siguiente.

**Gráfico 17: Personal que realiza la toma de muestra**



FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

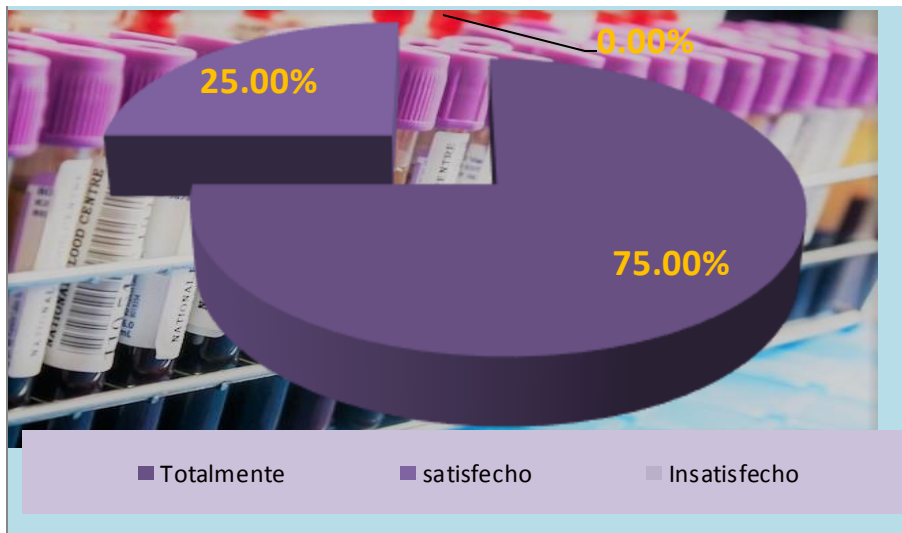
**Cuadro 18: Medición de satisfacción al cliente**

19. ¿El servicio que ofrece la empresa cumple con las expectativas del paciente?		%
Totalmente	3	75.00%
satisfecho	1	25.00%
Insatisfecho	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

En el presente cuadro se observa que el 75% de de laboratorios encuestados los pacientes se sientes comodoss y salen totalmente satisfecho, y el otro 25% se sienten satisfechos. Tal como se aprecia en el grafico siguiente

**Gráfico 18: Medición de satisfacción del cliente**



FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

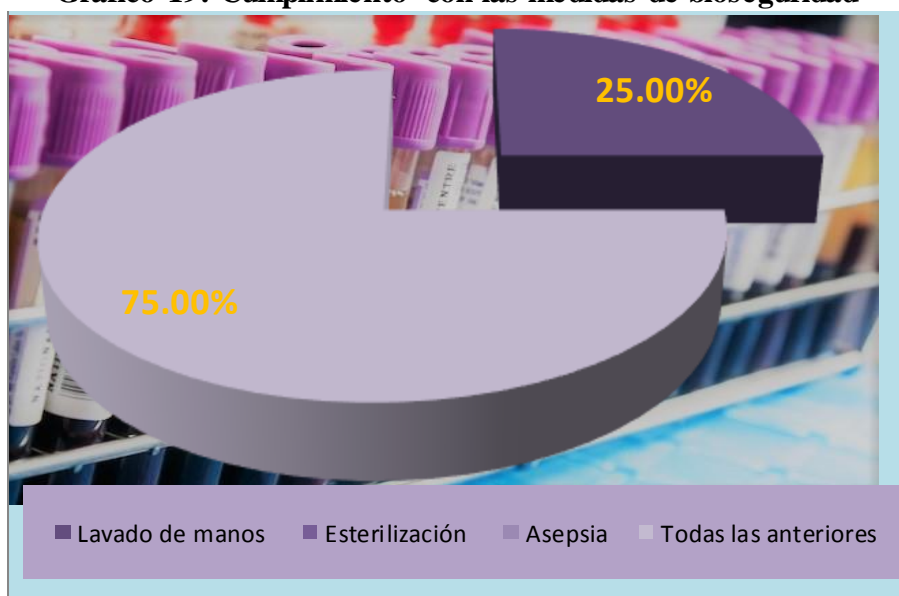
**Cuadro 19: Cumplimiento con las medidas de bioseguridad**

20. ¿El laboratorio cumple con las medidas de bioseguridad para la toma de muestra?		%
Lavado de manos	1	25.00%
Esterilización	0	0.00%
Asepsia	1	25.00%
Todas las anteriores	2	50.00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

En el presente cuadro se observa que el 25% cumple con las medidas de bioseguridad lo hace a través de lavado de manos, el 25% realiza la asepsia solo desinfecta su área de trabajo, y el otro 25% cumple con las normas de bioseguridad, lavado de manos, esteriliza material, desinfecta su ambiente de trabajo, es decir cumple con todas las alternativas, tal como se muestra en el gráfico siguiente.

**Gráfico 19: Cumplimiento con las medidas de bioseguridad**



FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

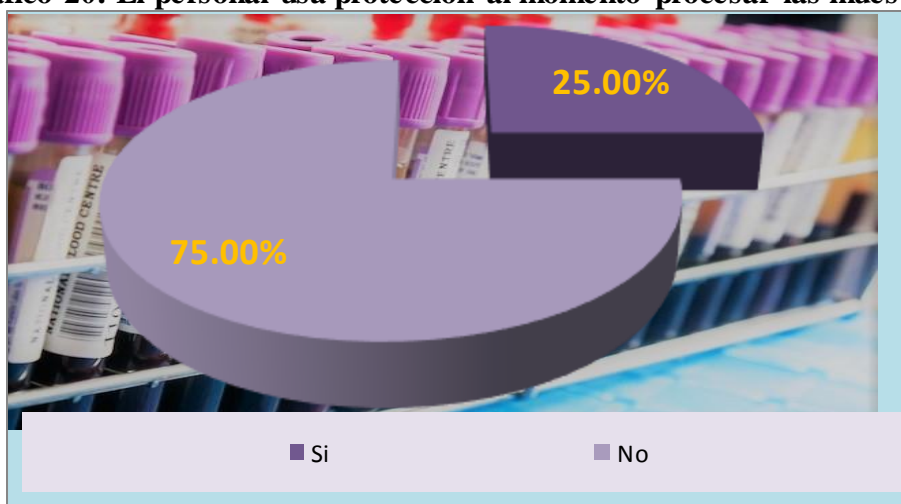
**Cuadro 20: El personal usa protección al momento procesar las muestras?**

21. ¿El personal que toma la muestra cumple con las normas de bioseguridad?		%
Usa mandil , guantes, mascarilla y uniforme	1	25.00%
Solo guantes y uniforme	2	50.00%
Solo uniforme	1	25.00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

Según los laboratorios encuestados el 25 % del personal se protege usando mandil, guantes, mascarilla y uniforme de trabajo, el 50% solo usa guantes y uniforme de trabajo, y el otro 25% al momento de realizar la rutina de trabajo solo usa el uniforme, esto indica que el personal trabaja expuesto a contagio de bacterias y virus que se expanden en el ambiente de trabajo dejando la posibilidad de contagio de cualquier virus. Por no usar las medidas de protección en el procesamiento de muestras.

**Gráfico 20: El personal usa protección al momento procesar las muestras?**



FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

**Cuadro 21: Tiempo que espera el paciente para ser atendido?**

22. ¿Cuánto es el tiempo que espera el paciente para que sea atendido?		%
10 Minutos	1	25.00%
Menos de 10 Minutos	3	75.00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018

Según los laboratorios encuestados el 25% atiende a sus paciente llega al local y espera 10 min para ser atendido, mientras que el 75% los pacientes son atendido en menos de 10 minutos, esto indica buen servicio que ofren al paciente es por ello que acuden a los laboratorios privados con la finalaidad e optimizar el tiempo y ser atendidos con rapidez. Ta como se aprecia en la grafico siguiente.

**Gráfico 21: Tiempo que espera el paciente para ser atendido?**



FUENTE: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta- Agosto 2018



## 5.2 Análisis de resultados

Según el estudio efectuado a los laboratorios clínicos concluye que: del 100% de los empleadores encuestados son de sexo masculino, el 48% de los empleadores son de profesión médico, el 25% son técnico enfermería, mientras que el 24 % son técnico en laboratorio. Comprobando que los profesionales no cumplen con la norma que el ministerio estipula en todo laboratorio debe haber profesional tecnólogo médicos.

Según el estudio realizado a los laboratorios clínicos se concluye que el 75% de los laboratorio funcionan en local alquilado, la infraestructura no es apta para el funcionamiento del local como laboratorio de investigación de análisis clínicos, esto hace que estos negocios trabajan de manera informal. Y el 25% ha elaborado su misión y visión. Lo que refleja que están formalizadas. El 75% no tiene, esto indica que no hay un trabajo orientado a complacer al paciente. No cumplen con las políticas de gestión de calidad y la normativa que establece el ministerio de salud.

El 75% por ciento de los laboratorios encuestados no tienen libro de reclamaciones, esto indica que el paciente no tiene donde hacer llegar su queja, reclamo o sugerencia en caso que haya sufrido un maltrato o mal servicio por parte del trabajador. El 25% desconoce de la existencia de este libro que es muy importante en toda empresa formalizada que está orientado hacia el paciente

Se identifico que los laboratorios encuestados no cuentan con personal estable, del 100% de los negocios el personal no tiene contrato laboral y no goza de beneficios laborales. Un solo personal puede realizar multiples funciones en otros hasta tres pero que ningunos tiene un vinculo laboral.

No cuentan con un reglamento interno de politicas de trabajo donde estipula las funciones del trabajador y empleador refelejandose en el mal.

De los 4 laboratorios investigados el 75% indica que nunca capacita a su personal en temas de satisfaccion al cliente para ellos, le es indiferente estos temas. Mientras que el 25% indica que capacita anualmenete.esto se refleja en el trato que recibe el paciente el 75% de los laboratorios se muestran desatentos el 25% se muestra muy amable con los pacientes.

## CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES

### 5.1. Conclusiones

Según el objetivo de la investigación se concluye que existe normativa estipulada por el Ministerio de Salud, pero los laboratorios no cumplen.

Los laboratorios que incorporan gestión de calidad y mejoras de servicio en la atención al cliente estos tienden a mejorar sus ingresos por el incremento y demanda de pacientes.

Asimismo, la investigación realizada a los laboratorios de apoyo al diagnóstico clínico, se planteó como hipótesis en la investigación se acepta de manera cuantitativo y cualitativo, dado que en la concentración de variables se obtuvo una estrecha relación positiva entre las variables independientes con la variable dependiente.

Es decir los laboratorios que incorporan gestión de calidad y mejoras de servicio para una mejor atención al cliente, éstos tienden a mejorar sus ingresos por el incremento y demanda de pacientes.

Debido a que con la implementación de gestión de calidad enfocado en la atención al cliente, retienen y captan nuevos clientes.

Los laboratorios de apoyo al diagnóstico clínico en la provincia de Atalaya son de cobertura total y no se aplican en su totalidad las técnicas y criterios de gestión de calidad en su administración.

La atención al cliente no es adecuada, los paciente acuden a los laboratorios privados, porque no tienen otra alternativa, el personal que les atiende no recibe capacitación por parte de la administración.

Existen cuatro laboratorios que su estructura no es apta, no cuenta con el recurso humano suficiente para brindar un servicio de calidad, por lo tanto no pasa la prueba de gestión de calidad y atención al cliente.

## 5.2 Recomendaciones

Si bien es cierto que los laboratorios privados se benefician porque genera ingresos, pero estos deben implementar a su administración política de gestión de calidad, dotando de recursos humanos y capacitando en temas orientado a la atención y satisfacción al cliente, así mismo deben implementar en refaccion de infraestructura, local propio, equipos, tecnología en salud.

En futuras invesigaciones se recomiendo ampliar la muestra para una mejor interpretación de resultados, es decir ampliar el ámbito geográfico de investigación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (S.F.). Diccionario de Marketing, de Cultural . Cultural S.A., Pág. 303.
- Ampuero, C. (2017.). Calidad del servicio y fidelización del paciente en la clínica oftálmica instituto de la visión en el distrito de san borja 2016”. lima: tesis para optar el título profesional de licenciado en administracion.
- Arellano, M. (2008). Sistema de Gestión de Calidad para el laboratorio clínico de urgencias del hospital "Dr.Rafael Lucio". Veracruz.
- Armstrong, K. y. (s.f.). Fundamentos de Marketing. 6ta Edición, Págs. 10, 11.
- Avila, M. (2014). Evaluacion de la calidad de los servicios de salud que brinda el laboratorio clínico de la ese centro de salud con cama vitalio sra castillo del municipio de soplaviento bolívar. tutulo de especialista de gerencia en salud , cartagena.
- Bradford, K. ( 1998). Excelencia en el Servicio. Editorial 3R.
- Briones, C. (2017). Gestion de calidad bajo el enfoque de atencion al cliente en las Mypes del sector comercial boticas. Iquitos, distrito de san juan Bautista.
- Burga, M. (2015). Cultura tributaria y obligaciones tributarias en las empresas comerciales del Emporio Gamarra, Universidad San Martín de Porres. LIMA.
- Del Cid, N. ((2007). Estudio acerca de la satisfacción y atencion que recibe el paciente en el centro integral materno infantil s.a. Guatemala: Maestría en Administración Industrial y Empresas de Servicio.
- Escalante, H. (2005). Diagnóstico situacional de los laboratorios de analisis clinicos y propuesta de implementacion de un sistema de gestion de calidad. Trujillo.

- Ferré, J. (2003). El cliente y el consumidor, protagonistas del mercado. España: Océano, 1ra Edición.
- Jimenez.C. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de Iso servicios hospitalarios. Lima.
- Mendivil, A. (2016). Calidad de atención en el laboratorio clínico: perspectiva de los usuarios de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño - 2016. Lima.
- Najar, G. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes sector servicios, centros médicos particulares . Iquitos.
- Oliver, R. (2009). Satisfacción del Cliente.
- Philip Kotler. (2006). Dirección de Mercadotecnia. 8va Edición, Págs. 40, 41. [3]: .
- RETTIS, J. (2015). la atención al cliente y la demanda de pasajes en la empresa de transportes terrestre "Turismo Central". Huanuco.
- Rubén, P. (1995). Técnicas del Servicio al Cliente. 1995. LIMA.
- Serna, H. (2006). Servicio al cliente.
- Silva, L. (2011). La cultura tributaria y su incidencia en la liquidación del impuesto a la renta. Ecuador.
- Torres, S. (2018). Tesis caracterización de la cultura tributaria de los comerciantes del mercado central. Puno.

# **ANEXOS**





**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

El presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información de las micro y pequeñas empresas, para desarrollar el trabajo de investigación de nominado “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes sector servicios, en los laboratorios privados de apoyo al diagnóstico clínicos en el distrito de Atalaya 2018

**ENCUESTA**

La información encuestada será utilizada con fines académicos y de investigación, se agradece su valiosa colaboración

**Encuestado:**

(A)----- Fecha.../.../..

**I. DATOS GENERALES:**

**1. Edad del empleador**

De 18 a 28 Años ( )

De 29ª 39 Años ( )

De 40 a 49 Años ( )

De 50 Años a mas ( )

**2. Sexo del empleador**

Masculino ( )

Femenino ( )

**3. Cuál es su profesión u ocupación del empleador**

a) Odontólogo

b) Medico

c) Tecnólogo Medico

c) Enfermero

Otro:...

**II DE LA GESTION DE CALIDAD EN EL LABORATORIO**

**2.1. La empresa donde funciona el laboratorio es:**

Alquilado (...)

Propio (...)

Prestado ( )

Otro:.....

**2.2. Ha definido y exhibe su misión, visión y sus valores de la empresa?**

Si exhibe ( )

Tiene pero no exhibe ( )

No tiene ( )

**2.3. Cuenta con libro de reclamaciones?**

Si tiene ( )

No tiene ( )

Desconoce ( )

**2.4 El personal administrativo brinda orientación a los pacientes?**

Si orienta ( )

No orienta ( )

Se muestra indiferente ( )

**2.5 Brinda información a los pacientes de los posibles riesgos que tiene el análisis que se realiza?**

De manera frecuente ( )  
( )

A veces ( )

No es una política del laboratorio

**2.6 Existe nivel de confidencialidad y discreción en la toma de muestra y entrega de los resultados de laboratorio?**

Es confiable ( )

Poco confiable ( )

A veces ( )

**2-7 El laboratorio cuenta con señalización interna que permite un acceso fácil y rápido por trabajadores y pacientes.**

No tiene señalización ( ) Si tiene señalización ( )

### **III. DEL PERSONAL**

**2.8 Cuanto personal labora en su empresa?**

1 a 3 personal ( ) 1 solo ( ) No Tiene personal ( )

**2.9 El personal que labora en su empresa está en planilla?**

Si ( ) No ( )

**2.10 Capacita a su personal constantemente en temas de satisfacción al cliente ‘**

Cada 3 meses ( ) Anual A veces ( ) Nunca ( )

### **3.0 ATENCION AL CLIENTE**

**3.1 El trato al paciente que brinda el personal asistencial es, amable, cordial y respetuoso?**

Muy amable ( ) Poco amable ( ) Desatenta ( )

**3.2 Existe claridad con respecto a la información suministrada referente a tarifas y pagos?**

Brinda información ( ) No informa ( )

### **SEGURIDAD DEL PACIENTE**

**3.4. La punción para la toma de muestra se realiza en más de una vez?**

Una vez ( ) dos veces ( ) Más veces ( )

**3.5 Quien realiza la toma de muestra?**

Técnico(a) en laboratorio ( )      Técnico(a) enfermería ( )  
Médico ( )    Tecnólogo ( )      Otro ( )

**3.6. El servicio que ofrece la empresa cumple con las expectativas del paciente?**

Totalmente ( )                      satisfecho ( )                      Insatisfecho ( )

**3.7. El laboratorio cumple con las medidas de bioseguridad para la toma de muestra?**

Lavado de manos ( )    Esterilización ( )    Todas las anteriores ( )  
Asepsia ( )    Desinfección ( )

**El personal que toma la muestra cumple con las normas de bioseguridad**

Usa mandilón ( )    Solo Guantes ( )    Mascarilla ( )    Todas las  
Alternativas ( )    Ninguno ( )

**3.8 Cuanto es el tiempo que espera el paciente para que se atendido?**

Espera 10 min ( )    10 A 20min ( )                      No espera ( )

## PANEL FOTOGRAFICO

### LABORATORIO ENCUESTADO



### AREA DE TOMA MUESTRA



## ÁREA DE LECTURA DE MUESTRAS

